

## **“PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN, GRUPO EMPRESARIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO”.**

### **INDICE**

#### **1. GENERALIDADES**

- 1.1 Definición y Objetivo General
- 1.2 Objetivos específicos

#### **2. ALCANCE**

#### **3. NIVEL DE ACCESO**

#### **4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

- 4.1 De las Quejas y Denuncias.
- 4.2 De los Planteamientos
- 4.3 Generales

#### **5. PRINCIPIOS**

#### **6. RESPONSABILIDADES**

#### **7. PROCEDERES**

#### **8. ANEXOS**

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 Definición y objetivo general del presente Procedimiento.**

El presente Procedimiento es el documento oficial que rige los procedimientos para la atención a la población en las entidades subordinadas a la Organización Superior de Dirección Empresarial Grupo Empresarial Agua y Saneamiento, en lo adelante la OSDE Agua y Saneamiento, que tiene como objetivo general garantizar su implementación y cumplimiento.

El presente Procedimiento reconoce, se complementa y no establece contradicciones con los lineamientos de la Asamblea Nacional del Poder Popular, la Contraloría General de la República de Cuba, el Consejo de Ministros, el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INRH) que rige la política del agua en Cuba u otro órgano competente para ese fin y que son de superior jerarquía a la OSDE Agua y Saneamiento, por tanto, hace suyos los preceptos que para la atención a la población se establece.

### **1.2 Objetivos específicos.**

- a) Cumplir con los preceptos de la Ley del Agua, su Reglamento y la Política nacional del agua.
- b) Contribuir al fortalecimiento del sistema de atención a la población, al registro, investigación, respuesta, solución, acciones correctivas y de mejoras constantes cumpliendo las funciones de empresa estatal socialista y de los lineamientos del Partido y la Revolución.
- c) Controlar, capacitar, orientar y dirigir el trabajo de los funcionarios y técnicos de las Oficinas de Atención a la Población del sistema de la OSDE Agua y Saneamiento
- d) Supervisar metodológicamente las funciones a realizar por los funcionarios y técnicos de Atención a la Población.
- e) Realizar otras funciones que la actividad lo requiera en aras de brindar mayor satisfacción a la población en los servicios que se les brindan.
- f) Proponer los cambios organizativos en aras de disminuir el número de insatisfacciones en la población.
- g) Procesar los casos que la población refiera como inconformidad.
- h) Registrar los casos que la población refiera en el registro habilitado al efecto.
- i) Determinar el o los responsables de la investigación del caso, permitiendo con esta, la emisión de la respuesta por parte del jefe máximo del nivel correspondiente.
- j) Codificar los casos registrados. En caso de ser un problema múltiple se podrá registrar por el problema principal pero siempre se investigarán todos los elementos expuestos por el ciudadano. Se dará respuesta a cada uno.

- k) Se establece el término de la respuesta. Nunca podrá superar el término máximo que establece la Ley.
- l) Buscar formas para la atención e información a la población.
- m) Elaborar información estadística periódica, manteniendo los registros dinámicos y actualizados que lo permitan en cuanto le sean requeridos.
- n) Elaborar informes valorativos de la gestión que se presentarán en los órganos colegiados de dirección y otros que sean pertinentes en aras de mantener un seguimiento constante a los resultados de la gestión.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca a todo el sistema de entidades subordinadas a la OSDE Agua y Saneamiento; a los usuarios del agua, servicios de saneamiento y otros complementarios que brinda la organización.

Las acciones de control de este procedimiento abarcan todos los niveles del sistema de la OSDE Agua y Saneamiento relacionados con la atención a la población, la planeación e información como elementos fundamentales del sistema.

## 3. NIVEL DE ACCESO

Se otorga acceso de solo lectura a todo el sistema de la OSDE Agua y Saneamiento; Tendrá acceso total la Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento con responsabilidad en su aplicación y el presidente de la OSDE Agua y Saneamiento.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 4.1 De las Quejas y Denuncias

- a) **QUEJA**, es la inconformidad expresada por los ciudadanos en relación con la gestión de la entidad, con respecto a la actuación de los trabajadores, funcionarios y cuadros.
- b) **DENUNCIA** (anónimas o identificadas), la formulación concreta de cargos por violaciones de normas, disposiciones, el Código de Ética, u otros errores cometidos por entidades administrativas, organismos e instituciones, así como por el actuar de trabajadores, funcionarios y cuadros que lesionan derechos o principios morales y éticos pudiendo ser o no constitutivos de delitos. La misma se recepciona tomando como base un documento escrito o gráficamente expuesto en cualquier formato sin mediar elementos formales. Las denuncias no se registrarán por vía telefónica.
- c) **CASOS EN TRÁMITE**, los que no han sido concluidos en el momento de cerrar la información del período y el cual no debe superar el término establecido por la Ley.
- d) **CASOS SOLUCIONADO**, Aquellos en que han sido solucionados en todos los aspectos expuestos por el o los ciudadanos sin que quede algún elemento pendiente.

- e) **CASOS SIN SOLUCIÓN**, aquellos que no es posible satisfacer la necesidad expresada por él o los ciudadanos. Esta respuesta solo podrá ser ofrecida previa solicitud de los órganos colegiados de dirección de base y la entidad correspondiente (Consejo de Dirección de la Empresa) luego de ser aprobada únicamente por el presidente de la OSDE Agua y Saneamiento.
- f) **CASO ORIENTADO**, cuando la petición del ciudadano no compete al sistema de la OSDE Agua y Saneamiento y se le ofrece a la misma orientación sobre la entidad a la que debe dirigirse, explicándole adecuadamente la gestión que deberá realizar para que su problema sea atendido.
- g) **CASO ARCHIVADO SIN TRÁMITE**, es aquel que previa investigación no se logra establecer el lugar preciso y los problemas expuestos no se localizan. En ese caso no es posible determinar causa y efecto de la Queja y no es posible ejecutar acción alguna para erradicar las mismas.
- h) **CASOS PENDIENTES DE SOLUCIÓN**, aquellos cuyas soluciones no es posible ofrecerlas de inmediato y la entidad contrae con el ciudadano el compromiso de su futura solución, dentro del término establecido por la Ley. Esta decisión deberá ser aprobada por el jefe correspondiente pues se trata de una obligación que contrae la entidad y su cumplimiento será priorizado y controlado.
- i) **CASOS CONCLUIDOS** (Solucionado, Sin solución, Orientadas y Archivadas sin trámite), aquellos a los cuales se les cumplimentó todo el proceso de investigación y se le ofreció respuesta al ciudadano que lo formuló.
- j) **CASOS REITERATIVOS**, los que no obstante de estar ya concluidos, el mismo ciudadano lo reitera nuevamente y de forma similar en un periodo de un año natural. Al recibir este caso la entidad analizará el Expediente, la respuesta ofrecida y la causa de la reiteración y tomará una decisión que podrá ser: reiterar la respuesta ofrecida, o abrir nuevamente el expediente a investigación. No se considerará reiterativo el caso que, aunque lo exponga el mismo ciudadano contenga elementos que no fueron objeto de valoración anterior. Estos casos serán registrados como casos nuevos.

#### 4.2 De los Planteamientos

- k) **PLANTEAMIENTO**, todo asunto que interese a la comunidad formulado en reunión de rendición de cuenta o despacho con el delegado, por uno o varios electores, que demanda de su gestión y la del órgano del Poder Popular, requiriéndose la acción por parte de alguna entidad administrativa o la institución de los propios electores o combinada encaminada a darle solución o respuesta adecuada.
- l) **RESPUESTA DE PLANTEAMIENTO**, es la acción de informar al delegado, en término establecido por la Ley, después de tramitado el planteamiento, de la solución dada y en su caso, las acciones y los plazos a ejecutar para su solución o la explicación fundada de las

causas que lo impiden, de manera que éste pueda a su vez, informar satisfactoriamente a sus electores los resultados de la atención a los planteamientos que ellos hicieron.

m) **PENDIENTE DE RESPUESTA**, es el planteamiento que habiendo sido recepcionado por la entidad encargada de atenderlo, al cierre de la información, su situación no ha sido informada por la misma al delegado en el término establecido por la Ley.

n) **PENDIENTE DE SOLUCIÓN**, es el planteamiento respecto al cual se ha informado al delegado, en forma concreta y con calidad, las acciones y los plazos a ejecutar por la entidad o institución que corresponde para su solución y controlado por parte del Consejo de la Administración Municipal hasta que culmine su ejecución, en el término máximo establecido por la Ley, salvo asuntos planteados de gran peligrosidad u otras situaciones muy graves.

o) **SOLUCIÓN CON RECURSOS**, es la solución al planteamiento que se obtiene con el empleo de recursos humanos y/o materiales y que la entidad ha informado al delegado.

p) **SOLUCIÓN CON MEDIDAS**, es la solución del planteamiento que se obtiene con la aplicación de medidas organizativas que no necesitan recursos humanos y/o materiales para su ejecución y que la entidad ha informado al delegado.

q) **EXPLICADA LA CAUSA DE NO SOLUCIÓN (ECNS)**, comprende aquellos planteamientos en que el delegado, para informar al elector o electores que lo formularon, recibe respuesta con la explicación fundada de las causas que impide su solución en el término establecido por la Ley. Este tipo de respuesta será resultado del análisis realizado por el Consejo de Dirección de la entidad de base y empresa correspondiente, posteriormente el Consejo de la Administración Municipal con la toma de un Acuerdo categorizando este Planteamiento de esta forma. Es obligación de la entidad el seguimiento a estos Planteamientos en aras de su inclusión en el Plan de la Economía en cuanto sea posible su solución por el país.

r) **CONCILIACIÓN DE LOS PLANTEAMIENTOS**, es la acción que realizan los delegados, entidades, direcciones de las Asambleas Municipales y Consejos de la Administración Municipales, Consejos Populares y otros durante el proceso de gestión, atención y control de los planteamientos para mantener actualizado el listado y situación de los mismos.

### 4.3 Generales

s) **GRUPO GESTOR**: Grupo de especialistas, técnicos u otros con experiencia y calificación creado con el objetivo de elaborar o asesorar la elaboración, discusión y aprobación de las acciones que apoyen la investigación, respuesta y solución de casos registrados y planteamientos recepcionados. En el caso de las Denuncias este grupo se denomina Comisión y debe ser constituida como se establece en este Procedimiento.

- t) **PROCESO:** Conjunto de actividades interrelacionadas o interactuando que transforman elementos de entrada en resultados. Mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados en composición de un sistema.
- u) **SISTEMA:** Conjunto de dos o más elementos de cualquier clase o naturaleza, interrelacionados entre sí y con el medio o entorno que lo rodea y que produce una cualidad nueva.
- v) **TAREA:** Trabajo u operaciones que debe realizarse en tiempo limitado por los términos que no deben superar los máximos establecidos por la Ley.
- w) **TÉRMINO PARA EL TRÁMITE:** Es el tiempo en días hábiles en que se debe realizar el trámite, este se hará constar en la referencia expresamente. En este procedimiento los términos máximos se rigen por la Ley.

## 5. PRINCIPIOS

*El presente procedimiento se fundamenta en los siguientes principios:*

- a) **Sistémico:** Se funda en una visión integral de la OSDE Agua y Saneamiento y su vínculo con la sociedad para satisfacer sus necesidades, apoyo al desarrollo de la economía y el cuidado al medio ambiente a partir del uso adecuado, racional, productivo y responsable del recurso agua.
- b) **Holístico y sinérgico:** Interrelaciona todos los factores involucrados en los procesos de producción y abasto del recurso agua y demás servicios de saneamiento y otros complementarios, cumpliendo el principio de que “atención a la población somos todos”. Holística es una concepción basada en la integración total y global frente a un concepto o situación. Sinergia quiere decir literalmente trabajando en conjunto.
- c) **Objetivo:** Persigue lograr metas concretas, en nuestro caso los objetivos de trabajo propuestos, así como los objetivos estratégicos que tributan a la visión de la OSDE Agua y Saneamiento
- d) **Eficaz:** Se retroalimenta y perfecciona en un enfoque permanente de corrección que asegura su mejora continua.
- e) **Eficiente:** Garantiza el cumplimiento de los objetivos garantizando el uso racional de los recursos.
- f) **Adaptable:** Permite su adaptación y actualización ante cambios endógenos y exógenos de la OSDE Agua y Saneamiento

## 6. RESPONSABILIDADES

- a) La Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento responde por la Atención a la Población, que es el medidor de la satisfacción de la población y la sociedad con los servicios, implementación de las políticas públicas y las regulaciones que se aprueban, lo que se expresa a través de la calidad percibida. Confecciona a partir de la información recibida un informe valorativo para el presidente de la OSDE Agua y Saneamiento que se debe entregar a la dirección del país en los periodos o términos que le sean solicitados.
- b) Las entidades de la OSDE Agua y Saneamiento cumplirán con el sistema informativo establecido en este procedimiento.
- c) El principal dirigente de cada entidad responderá por la efectividad del programa de atención a la población en la misma, con el objetivo de propiciar el aumento de los niveles de satisfacción de la población.
- d) El Consejo de Dirección de cada entidad evaluará de forma sistemática el desarrollo del programa atención a la población y proyectará las medidas necesarias para su buen funcionamiento.
- e) Los funcionarios de las Oficinas de Atención a la Población garantizarán la recepción, registro y tramitación de cada caso.
- f) Las entidades determinan, cuando proceda, las responsabilidades administrativas directa y colateral, relacionadas con las deficiencias e irregularidades detectadas en el proceso de atención a los casos.
- g) Garantizar a través de los medios de difusión masiva y redes sociales, acciones en cuanto a la atención a la población.
- h) Ofrecer asesoramiento requerido a los máximos dirigentes de la entidad que posibiliten la conducción del programa de atención a la población en la misma.
- i) Asesorar la aplicación y cumplimiento de lo estipulado en el presente procedimiento.
- j) Mantener informado a los órganos de dirección u otros órganos colegiados de la marcha del sistema o programa de atención a la población.
- k) Orientar, programar, garantizar y dirigir las capacitaciones sobre la atención a la población en la instancia correspondiente.
- l) Organizar la atención adecuada de las personas que acuden a las entidades a exponer sus requerimientos y de los casos que se reciban por otras vías, controlando las respuestas y su calidad.
- m) Garantizar el control estadístico e información del trabajo realizado según lo establecido.
- n) Ofrecer informaciones sistemáticas sobre los problemas más reiterados por los ciudadanos, las causas de los mismos y la atención ofrecida.

- o) El jefe máximo de cada entidad garantiza la incorporación de los casos y planteamientos de los electores en los procesos de rendición de cuentas o por despacho de los delegados, en el programa de mantenimiento para la solución de los mismos, con el objetivo de propiciar el aumento del nivel de satisfacción de la población.
- p) Los funcionarios asesorados por especialistas y técnicos designados por los jefes de cada entidad, recepcionan, tramitan y dan seguimiento a los planteamientos en los órganos de gobierno, hasta su definitiva solución.
- q) Las entidades que atienden población deben crear y mantener condiciones de confort adecuado, privacidad y mejora constante de los locales que de forma exclusiva se dediquen a la atención a la población, garantizando un ambiente de confianza y seguridad en la población que los visite. Los locales destinados a este fin deben tener las dimensiones adecuadas, estado constructivo óptimo, iluminación y ventilación acorde a su función social representativa de la imagen de la entidad que representan, mobiliario confortable, eliminar las barreras arquitectónicas, dando facilidad de acceso y todos los ciudadanos que lo requieran. Deben tener la información gráfica adecuada, horarios de atención, objeto social de la entidad, cuerpo legal vigente y relacionado con la entidad, sus servicios y los referidos a la atención a la población. Así mismo se debe garantizar acceso por vía telefónica para uso exclusivo de la población como llamada entrante en la atención a sus requerimientos.
- r) Los jefes máximos de las entidades del sistema, garantizarán el tratamiento colegiado de los planteamientos de la población y observarán el principio de que los mismos han de tener una convincente respuesta y una oportuna solución.
- s) Cuando no sea materialmente posible brindar una solución inmediata a los planteamientos formulados por el electorado, debido a que se necesitan recursos no disponibles en ese momento, se hará las coordinaciones correspondientes con los órganos de gobierno para de común acuerdo, definir las prioridades a seguir con vistas a proponer su inclusión en el plan de la economía según las posibilidades que el país ofrezca.
- t) Las entidades del sistema establecerán los mecanismos formales y realizarán con los órganos de gobierno las coordinaciones que le permitan el conocimiento, la tramitación y la respuesta a los planteamientos formulados por los electores.
- u) Los consejos de dirección de las entidades valorarán y buscarán con celeridad la solución en el territorio de los planteamientos que sean de su competencia y tramitarán a través de sus instancias superiores su solución, cuando ello no sea posible de manera adecuada viabilizarán al menos la forma más efectiva de atenuar las consecuencias del problema en cuestión. En todos los casos se le brindará respuesta por escrito, directamente al delegado y al órgano de gobierno.
- v) Cuando la solución no esté al alcance de la entidad, se presentará por escrito al órgano de gobierno, para su evaluación, la respuesta como argumentando detalladamente la imposibilidad de su solución inmediata.



w) Los jefes máximos de las entidades del sistema, garantizarán que cuando el titular de la plaza de atención a la población no se encuentre en funciones por alguna razón, sea ocupada su función de forma expedita por otro con la capacidad demostrada y previamente capacidad o para estos casos.

## **7. PROCEDERES.**

### **Sobre la Atención a la población.**

La Constitución de la Republica en su artículo 61, reconoce el derecho de todo ciudadano a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir de estas la atención y respuestas pertinentes en el plazo adecuado. El derecho de queja y petición goza de protección en nuestra legislación punitiva.

En las relaciones diarias de las entidades con la población se producen diferentes requerimientos como incomprensiones, necesidades o molestias que se traducen en quejas y denuncias para las entidades, las que deben disponer su atención de manera inmediata y adecuada, de la siguiente forma:

- a) Las entidades dispondrán de locales con las condiciones anteriormente expuestas en este procedimiento.
- b) Las personas que acudan a las entidades serán atendidas por funcionarios, especialistas o técnicos con la preparación idónea para garantizar que al concluir la entrevista con ellas se sientan que fueron escuchadas, atendidas y respetadas y se les haya ofrecido una información correcta acerca del problema presentado.
- c) Todos los cuadros y funcionarios deberán programar las entrevistas o despachos solicitados por la población en coordinación con las estructuras de atención a la población y entregarán a la oficina de atención a la población que correspondan los resultados para su registro, control y seguimiento.
- d) Se habilitará un expediente para cada caso, conteniendo el mismo los requisitos formales necesarios y suficientes para la tramitación hasta la conclusión del caso.

### **Procederes ante Quejas y Denuncias**

#### **Quejas**

- a) *Aceptación y recepción de los casos. Procedencias.*

Cada caso comienza con la aceptación del mismo, siempre y cuando sea responsabilidad de la organización y su tramitación corresponda con el objeto social de la misma. En caso contrario se atenderá al ciudadano y de ser posible se le hará conocer cómo debe proceder. Si el caso es de responsabilidad de la organización se registrará de inmediato y con la fecha expuesta comenzará a hacerse cumplir los términos establecidos. Al recibir los casos el jefe de la entidad determinará por quien será investigado y los que deben ser atendidos por otra entidad

trasladará su atención a quien corresponda. En caso que no corresponda a la entidad se devolverá en un término no mayor a siete (7) días al emisor original.

b) *Investigación.*

El jefe correspondiente de cada nivel de la OSDE Agua y Saneamiento creará un grupo gestor que se encarga de la investigación del caso registrado. En todos los casos este grupo gestor será conformado al menos por tres integrantes en el cual se incluye el jefe máximo de la entidad que tramita y el funcionario de atención a la población. Además, quienes sean designados para investigar y solucionar cada caso y cada asunto tratado en los casos.

En la investigación se tomará como objetivo general la solución del caso en su conjunto (o sea que se va a hacer para su solución) y como objetivos específicos de la misma cada elemento o asunto que se exponga (como va a solucionar), y se dará respuesta y solución a cada uno de ellos. Solo se considera completa la misma, si fueron investigados todos los elementos o asuntos y cumplidos cada objetivo específico.

c) *Respuesta.*

Los elementos para la respuesta serán remitidos por el grupo gestor como propuesta al jefe correspondiente responsable de emitir la respuesta en el término que establece la Ley. De existir necesidad de prórroga en la investigación se seguirá lo establecido por la Ley en estos casos. La respuesta a los casos no podrá ser delegada a otro por el jefe correspondiente.

d) *Solución.*

La solución definitiva del caso será emitida en la propia respuesta o de ser necesario un periodo mayor se emitirá una nueva respuesta con la solución final y completa del caso, sin dejar elementos u objetivos específicos pendientes, con los requerimientos expuestos anteriormente.

e) *Medidas correctivas.*

En la respuesta se detallarán como medidas correctivas las acciones que permitirán minimizar o eliminar de ser posible las causas que provocaron la queja expuesta. Las medidas correctivas en cada caso significarán un proceso de mejora continua de perfeccionamiento de la actividad y los servicios.

f) *Notificación, opinión del ciudadano y conformidad.*

Se notificará de forma presencial y personalizada al ciudadano que emitió la queja, la respuesta y la solución del caso, cuando no sea posible se hará esta acción con un representante de la comunidad como constancia de que se emitió respuesta y solución. Se registrará la opinión del interesado y su conformidad con la respuesta y solución del caso.

**Denuncias (Identificadas o anónimas)**

En el caso de la Oficina Central de la OSDE Agua y Saneamiento la tramitación de Denuncias (identificadas o anónimas) será responsabilidad de la Dirección de Regulación y Control que designe el presidente de la OSDE Agua y Saneamiento. La Dirección de Atención a la Población mantendrá en sus informes, el control estadístico de estos casos para lo cual la Dirección responsabilizada le emitirá el status actualizado cada mes de los mismos.

**Proceder:**

- a) Se analizará el contenido de la denuncia por el jefe de la entidad quien propone la composición de un grupo gestor, en este caso una comisión que investigará el caso y cuya formalización se efectúa con la promulgación de la disposición jurídica correspondiente.
- b) Darle a conocer al órgano de gobierno de la provincia y al miembro del buró del Partido el contenido de la Denuncia y él o los denunciados.
- c) El presidente de la Comisión confecciona el Plan de trabajo y precisa la función de cada uno de los miembros.
- d) Se efectúa una reunión informativa con los trabajadores del área donde trabaja el denunciado, se informa el contenido de la denuncia y se deja constancia de ello por medio de un acta.
- e) La persona objeto de la denuncia entrega por escrito su descargo sobre los señalamientos que se le imputen.
- f) La Comisión realiza las acciones y los trámites pertinentes para el esclarecimiento de los hechos y elabora un informe resumen del trabajo realizado, al que anexan las pruebas o evidencias acopiadas.
- g) Practica entrevistas a los representantes y miembros de las organizaciones políticas y de masas que se determinen.
- h) Comunica al jefe inmediato del resultado del proceso y la propuesta del cuadro o funcionario que ofrecerá la respuesta y conclusión del caso.
- i) Refleja las medidas disciplinarias aplicadas a los responsables directos o colaterales, de existir violaciones.
- j) Reunión con los trabajadores del área, para informarles el resultado de la investigación. Se levanta un acta que se anexa al expediente.
- k) Se enumeran las hojas del expediente o informe incluyendo las evidencias.
- l) El presidente de la Comisión, le comunica al denunciante el resultado de la investigación.

- m) De existir demora en la tramitación del caso en el término establecido, se debe solicitar una prórroga no mayor de siete (7) días antes de la fecha prevista de culminación a la instancia correspondiente.
- n) Los documentos, entrevistas y verificaciones que se realicen para esclarecer la denuncia son firmados por los miembros de la Comisión y se anexan al expediente.
- o) Al terminar el proceso de investigación de la denuncia, se debe conformar el Expediente del Caso con todos los requerimientos formales y anexar cuanta prueba o documento se originen, el mismo debe estar firmado por los miembros de la Comisión, con acta de información al colectivo de inicio y al culminar el proceso.
- p) Los aspectos evaluados con razón o con razón en parte deben identificar los responsables directos y las violaciones o deficiencias ocurridas.
- q) Debe adjuntarse al Informe final el Plan de medidas para eliminar las violaciones o deficiencias detectadas, identificando los responsables, acciones correctivas y preventivas y fecha de cumplimiento, así como las medidas disciplinarias aplicadas.

### **Otras consideraciones**

- a) La atención a cada caso exige el examen exhaustivo de la situación expuesta por el ciudadano y con este fin se desarrollarán acciones que conlleven a un profundo conocimiento del mismo, como condición indispensable para poder ofrecer una respuesta al interesado.
- b) Los expedientes de los casos serán archivados por cinco (5) años. Se considerará reiterativo solo si se reitera en el año natural el mismo caso y por el mismo ciudadano.
- c) Los casos clasificados pendientes de solución significan un compromiso de la entidad y su máximo jefe, como palabra de un cuadro empeñada, y siendo su responsabilidad su seguimiento en los consejos de dirección y otros órganos colegiados recibiendo prioridad para su conclusión. Los casos complejos por necesidad de recursos podrán ser propuestos para su inclusión en el plan de la economía cuando el país lo pueda asumir.
- d) Ningún caso podrá clasificarse sin solución sin la aprobación del Presidente de la OSDE Agua y Saneamiento.
- e) La clasificación por códigos tanto de quejas, denuncias como planteamientos será por la numeración establecida por la Asamblea Nacional del Poder Popular.
- f) De ser posible se incluirá en los datos del expediente un número de teléfono de quien expone su queja para de forma aleatoria poder en los niveles de dirección superior a donde se registró el caso hacer una comprobación del correcto proceso con el caso seleccionado. Es obligación de cada nivel la comprobación aleatoria en los controles integrales y funcionales de los casos registrados y que tengan número telefónico para hacerla efectiva y de ser posible realizar visitas presenciales a dichos casos.

**Relaciones con órganos de prensa, sitios digitales, portales o similares. Uso de redes sociales referidos a la atención a la población.**

Las unidades Empresariales de Base una vez conocida cualquier publicación en un órgano de prensa comenzarán su tramitación de inmediato con independencia de su nivel de alcance (municipal, provincial o nacional). El registro, investigación y responsabilidad de respuesta y solución se establece seguidamente:

Las Unidades Empresariales de Base registrarán y responderán los casos emitidos por medios de prensa municipales, la Oficina Central de las entidades registrarán y responderán los casos emitidos por los órganos provinciales, así mismo el jefe máximo de cada entidad responderá los casos emitidos por los órganos nacionales tomando como base la investigación realizada por la unidad de base aludida en la publicación, el jefe máximo de cada entidad emitirá criterios propios en adición a la respuesta de la Unidad Empresarial de Base en caso necesario y complementando la respuesta. La Oficina Central de la OSDE Agua y Saneamiento registrarán y conciliará con los órganos de prensa nacionales según la tramitación realizada por la entidad aludida, le da seguimiento a todo el proceso hasta su conclusión con el acuse de recibo de la respuesta cuando se entregue al órgano emisor.

*La respuesta de los casos de la prensa establecerá los siguientes elementos:*

Será antecedida por la investigación, respuesta antes de los 30 días, solución en caso de ser posible o una explicación detallada en caso contrario y medidas correctivas dadas por la entidad a la cual se refiere el caso.

Durante las primeras 24 horas de la publicación de la queja en medios digitales se debe realizar un seguimiento a los comentarios generados por la misma para la debida atención a las inquietudes, quejas o sugerencias de la población. Lo cual será supervisado por las direcciones de Atención a la Población y Comunicación Institucional de la OSDE Agua y Saneamiento.

En caso de las redes sociales, portales del ciudadano en la web u otros similares, se le dará igual tratamiento, su vía de procedencia será aquella por la que se recibió la queja y será tramitada de igual forma que los casos de los medios de prensa, en este caso se emitirá una respuesta inmediata dentro de las 48 horas posteriores a la publicación y la misma deberá realizarse a nombre de la empresa correspondiente y en la propia página donde se encuentre la publicación. El proceder será como se detalla a continuación:

Se recibe la queja y se realiza un primer contacto con el cliente para captar los datos personales (Nombre – Teléfono – Dirección) y particulares de la queja, en caso de que se reciba en la OSDE Agua y Saneamiento, se envía el enlace del usuario y la síntesis del problema a la empresa competente, el contacto y la respuesta quedan en manos de la misma que deberá revisar el tema e intercambiar de inmediato la posible solución. La queja será controlada por la OSDE hasta que se emita la respuesta al cliente y se reciba el expediente completo.

A tal efecto los jefes máximos de cada entidad trabajarán por garantizar los soportes tecnológicos necesarios para el chequeo y seguimiento a los órganos de prensa, tanto de forma impresa como digital, incluyendo las redes sociales.

La forma y responsabilidad de intervención en la prensa digital y redes sociales será establecida por el jefe máximo de cada nivel de las entidades, en todos los casos se debe incluir a los funcionarios de atención a la población que formarán parte del equipo de monitoreo de los sitios de prensa y redes sociales. Estos informarán de forma inmediata al jefe máximo de cada entidad de los casos que se emitan por estos medios. La intervención en redes sociales y sitios digitales debe ser de forma expedita, haciendo un análisis objetivo y preliminar de la situación y no comprometiendo soluciones sin la previa investigación y verificación del caso. De ser posible cada entidad emitirá varios criterios que incluyan especialistas que se relacionen con el tema tratado en el caso.

La responsabilidad de atender sitios digitales y redes sociales por los funcionarios de atención a la población es en adición e independiente a la que por la actividad de comunicación institucional se realiza por cada entidad, ya que su objetivo es el permanente contacto con la población y tener un canal permanente abierto a la comunicación entre ambos factores.

Su realización efectiva se hará según la disponibilidad tecnológica y conectividad de cada nivel de las entidades con el objetivo final que todas las oficinas de atención a la población posean conexión acceso a sitios digitales y redes sociales. Por tanto es obligación de cada entidad poseer activado este canal de comunicación siempre que se creen las condiciones tecnológicas.

### **Casos remitidos por otros emisores externos de la organización.**

Los casos que sean remitidos por emisores externos serán evaluados con celeridad y en caso de no corresponder al objeto social de la entidad será devuelto al emisor original en un plazo no mayor a siete (7) días.

Cuando los casos provienen de emisores del nivel superior del estado o del gobierno, incluyendo la Contraloría General de la República se enviará el expediente completo del caso a la Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento

### **PLANTEAMIENTOS. RELACIÓN CON LOS DELEGADOS DEL PODER POPULAR, GOBIERNO MUNICIPAL, PROVINCIAL Y ASAMBLEA NACIONAL DEL PODER POPULAR.**

- **Preparación de los procesos de rendición de cuentas. Participación en las Asambleas.**

Durante el proceso de preparación de los Delegados de Circunscripción se le solicitará a los órganos de gobierno municipal capacitar y actualizar a los mismos sobre el estado de la gestión en los servicios que se le brinda a la población, estado de los mantenimientos, planes

de desarrollo de la actividad, actualización del objeto social de la entidad, responsabilidad ante el encargo estatal y toda información que por interés del gobierno se les pueda solicitar.

Se tendrá en cuenta que este es el primer paso para el inicio del proceso y será fundamental para lograr la calidad del mismo, así como la correcta clasificación de los Planteamientos que se asumirán durante el proceso.

Durante el Proceso se atenderá las solicitudes de participación que sean solicitadas por el gobierno, así mismo se le propondrá a este los que por razones internas de cada entidad sea de su interés su participación.

El control de participación será responsabilidad de la unidad de base a través de su Oficina de Atención a la Población quien al finalizar cada proceso rendirá cuenta sobre su cumplimiento al Consejo de Dirección quedando en acta de la misma, constancia de su análisis.

Se envía a la Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento culminado el proceso de rendición de cuentas en un término no superior a los 30 días después de finalizado el mismo, un balance estadístico (con los datos conciliados entre las Unidades de Base, el gobierno y avalado por este último) y valorativo con las Asambleas que se planificaron participar, las que realmente se participó, los nombres y apellidos, causas y medidas adoptadas con las ausencias y valoración del proceso por el director de la entidad. Esta información se remite a la OSDE Agua y Saneamiento con los datos de cada Unidad Empresarial de Base y la consolidación total de la entidad.

Se enviará semanalmente durante el Proceso, a la Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento, la actualización estadística de la participación solicitada, real en las que se participó y análisis de la no participación, así como principales tendencias en los planteamientos.

- **Principios del trabajo con los Delegados de Circunscripción y presidentes de los Consejos Populares.**

El procedimiento actual se inserta dentro de los procedimientos establecidos por los órganos de gobierno de cada municipio, se complementan y en ningún caso pueden entrar en contradicción. De ser necesario se emitirá a estos, cualquier información que se solicite o requieran en los términos y definiciones que establezcan. Se reconoce al Delegado de Circunscripción y los presidentes de los Consejos Populares, como los representantes directos de los intereses del pueblo y su soberano y legítimo gobierno, se les debe entonces la atención, apoyo y permanente colaboración en aras de la mejora constante de la calidad en los servicios y la satisfacción del pueblo.

- **Captación y Tramitación de los Planteamientos por Despacho con el Delegado de Circunscripción.**

La captación de los Planteamientos por Despachos de los Electores ante el Delegado de Circunscripción se hará en el gobierno de cada municipio en los plazos que este disponga y se

dejará evidencia escrita, firmada y con fecha de dicho despacho. Se analizará su contenido y solo se aceptará en caso que su tramitación, respuesta y solución corresponda con el objeto social de cada entidad.

Se cumplirá estrictamente los plazos establecidos para su respuesta y solución.

- **Captación y Tramitación de los Planteamientos por Proceso de Rendición de Cuentas del Delegado de Circunscripción.**

La captación de los Planteamientos en los Procesos de Rendición de Cuentas de los Electores ante el Delegado de Circunscripción se hará en el gobierno de cada municipio en los plazos que este disponga y se dejará evidencia escrita, firmada y con fecha de dicho despacho. Se analizará su contenido y solo se aceptará en caso que su tramitación, respuesta y solución corresponda con el objeto social de cada entidad.

Se cumplirá estrictamente los plazos establecidos para su respuesta y solución. Se propondrá como ECNS en caso de no contar con los recursos materiales para su definitiva solución en el plazo establecido para ello y se tendrá en cuenta para su inclusión en el Plan de la economía cuando se cuente con la asignación de los recursos materiales.

Una vez concluida la ejecución en su totalidad de las acciones para la solución del planteamiento este será conciliado con el Delegado de Circunscripción y el gobierno del territorio. Solo después de esta conciliación se podrá dar como concluido el Planteamiento.

- **Clasificación de los Planteamientos:**

Al captarse el Planteamiento por cualquiera de las vías se le ofrecerá de forma rápida la respuesta al órgano de gobierno, se le propondrá como **Pendiente de Solución** en caso que se cuente con los recursos materiales u organizativos que permitan ejecutar en el término menor de un año la totalidad de las acciones necesarias y suficientes para la ejecución del mismo.

Cuando la entidad no tenga la solución en el término menor o igual a un año natural contado a partir de la fecha de captado el Planteamiento se le propondrá al órgano de gobierno su clasificación como **Explicada la Causa de No Solución (ECNS)**, significando esto un compromiso de ejecución en cuanto la entidad cuente con los recursos materiales y técnicos para ello.

Es obligación de la entidad de base ofrecer de forma periódica información a los Delegados de Circunscripción y el órgano de gobierno local la información actualizada del estado de todos sus Planteamientos con esta clasificación **(ECNS)**, con la finalidad de que se tenga conocimiento de su seguimiento hasta su posible solución cuando sea posible su inclusión en el Plan de la Economía.



En la preparación de los delegados antes de cada Proceso de Rendición de Cuentas se le actualizará del estado de la gestión para que estos no se reiteren innecesariamente, ya que se les demuestra su control y seguimiento.

Se clasificará como **Resuelto** (con Recursos o con Medidas), cuando no quede acción alguna por ejecutar y haya sido previamente conciliado con el delegado de la Circunscripción.

- **Planteamientos que se incluyen el plan de la economía. Selección, conciliación inicial, aprobación, planificación y conciliación culminada su ejecución.**

Se incluirán en el Plan de la economía los Planteamientos que previamente fueron clasificados con el gobierno como explicada la causa de no solución por no ser posible su conclusión en el año en que fueron registrados. En caso de que la entidad no tenga ningún planteamiento con esa clasificación entonces comenzará a incluir en el Plan de la economía los Planteamientos pendientes de solución captados en el último Proceso de Rendición de Cuentas o por Despachos con el delegado.

Se conciliará de conjunto con el gobierno de cada territorio, con el conocimiento previo de la asignación de recursos para de común acuerdo proponer los planteamientos que finalmente se incluyen en el plan del año.

Se aprobará de conjunto cada entidad, el gobierno y la OSDE Agua y Saneamiento los planteamientos que se incluyen en el plan de la economía, una vez aprobado por el órgano competente no podrá ser modificado tanto en cantidad como en cronograma de ejecución si no es por este propio órgano.

Una vez concluida la ejecución en su totalidad de las acciones para la solución del planteamiento este será conciliado con el Delegado de Circunscripción y el gobierno del territorio. Solo después de esta conciliación se podrá dar como concluido el Planteamiento.

La planificación de ejecución de los planteamientos incluidos en el plan de la economía no debe exceder en fecha el 20 de noviembre del año que se planifica la misma, este límite se establece por tener que rendirse cuenta ante la Asamblea Nacional del Poder Popular del estado de cumplimiento de dicho Plan generalmente en su Periodo de Sesiones en el mes de diciembre de cada año.

- **Principio del trabajo con el gobierno municipal.**

El procedimiento actual se inserta dentro de los procedimientos establecidos por los órganos de gobierno de cada municipio, se complementan y en ningún caso pueden entrar en contradicción. De ser necesario se emitirá a estos, cualquier información que se solicite o requieran en los términos y definiciones que establezcan.

- **Principio del trabajo con el gobierno provincial**

Las relaciones con el gobierno provincial se adecuarán a lo dictaminado en sus procedimientos, respetando siempre que las informaciones se generan, tramitan, consolidan, concilian y certifican en la base.

- **Principios del trabajo con la Asamblea Nacional del Poder Popular**

La OSDE Agua y Saneamiento y todas sus entidades se regirá en los principios de trabajo, por los fundamentos legales que emanen de la Asamblea Nacional del Poder Popular como ente supremo del estado, adecuando sus reglamentos y procedimientos a estos. Hace cumplir los mismos. Propone a esta cualquier modificación que permita el perfeccionamiento y mejora del trabajo de atención a la población que se considere necesario.

### **SOBRE LOS FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN DIRECTAMENTE A LA POBLACIÓN. ESTRUCTURA Y FUNCIONABILIDAD.**

- **Selección y desempeño. Estructura por niveles.**

Los funcionarios serán seleccionados por su idoneidad demostrada, deben tener dominio integral de los procesos.

Las entidades deben establecer una estructura definida e independiente, garantizarán las condiciones antes expuestas en este Procedimiento.

Los funcionarios seleccionados atenderán la actividad relativa a Quejas, Denuncias, Anónimos y Planteamientos. En ningún caso atenderán solicitudes, contrataciones, consultas contractuales, gestión de ventas de servicios u otro similar o no, ajena a la actividad las cuales serán responsabilidad de otras áreas de la entidad.

En el caso de las Oficinas Centrales de las entidades se trabajará (según su complejidad y necesidad) por garantizar el compartimiento de responsabilidades entre la actividad de atención a quejas, denuncias y anónimos de la actividad de planteamientos las cuales deben ser atendidas por funcionarios de forma independiente según lo establecen los órganos de gobierno para su correcto desempeño. La atención a la prensa, sitios digitales y redes sociales será responsabilidad de ambos funcionarios.

La Dirección de atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento establecerá su estructura y funcionabilidad según el grado de complejidad, desarrollo y desempeño de sus acciones y propondrá al presidente de la OSDE Agua y Saneamiento su modificación acorde a las necesidades reales de su trabajo.

- **Capacitación.**

Es responsabilidad del jefe correspondiente de cada nivel de la OSDE Agua y Saneamiento la organización de la capacitación de los funcionarios que directamente atienden población. Brindarán apoyo en la organización de convenciones, talleres, seminarios, reuniones de trabajo y otros que permitan de forma constante y periódica, la mejora del conocimiento y la aplicación de las técnicas de atención a la población acordes a los principios humanistas y solidarios de la revolución. Estas capacitaciones deben partir tanto de forma endógena, así como garantizar la participación en similares que de forma exógena se realicen y le sea solicitada.

- **Programación y evaluación de la capacitación.**

El programa de capacitación será presentado anualmente por cada entidad al OSDE Agua Y Saneamiento, así como el estado de su cumplimiento y resultados. Las acciones de capacitación culminarán con un ejercicio evaluativo.

Cada entidad organizará al menos un evento de capacitación anual con todos sus funcionarios. Garantizarán la participación en eventos de igual características organizados tanto por los órganos de gobierno como los requeridos por niveles superiores de subordinación.

### **CONTROL ESTADÍSTICO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO. SISTEMA INFORMATIVO.**

- **Relaciones en el sistema informativo.**

Las Unidades Empresariales de Base deben tributar todas las informaciones que le sean requeridas en este procedimiento a las Oficina Centrales de Atención a la Población de cada entidad. Así mismo cualquier información que le sea requerida adicionalmente a estas. Los registros por tanto tienen que obligatoriamente estar actualizados ya que son la evidencia del control y seguimiento en la base de todos los casos y planteamientos.

Las Oficinas Centrales de las entidades tienen que recibir, compilar, conciliar y demostrar al nivel superior mediante documentación primaria certificada por las unidades de base, todos los registros que le sean solicitados, tanto los establecidos en el flujo informativo habitual, como en otros que de forma expedita de sean requeridos.

La Oficina Central de la OSDE Agua y Saneamiento compilará, conciliará y consolidará toda la información de las entidades, asumiendo los registros desde las unidades de base y Oficinas Centrales de las mismas y los registros propios de la Oficina Central del OSDE Agua y Saneamiento. El resultado de la consolidación de toda la información se considerará el cierre del periodo, según se establece en Resolución emitida por el Presidente del OSDE Agua Y Saneamiento.

La Oficina Central del OSDE Agua y Saneamiento., programará visitas especializadas a las entidades con objetivos generales y específicos y supervisará la veracidad de la documentación conciliada con los órganos de gobierno, así como las de las unidades de base que tributan a esta. De forma periódica, ordenada, sistemática y programada la Oficina

Central de la OSDE Agua y Saneamiento realizará despachos presenciales con los responsables y funcionarios que atienden la actividad de atención a la población en las entidades con la finalidad de mantener el rigor en los datos y resultado que de ellos signifique la eficacia en la gestión.

○ **Sistema de registros e informes.**

Es obligación de cada entidad el registro de las quejas, denuncias y planteamientos que se emitan a su nivel siempre y cuando no hayan sido registradas anteriormente por otra Oficina (de nivel superior dentro de la organización) y le sea remitida para su tramitación. En el caso de las denuncias solo se registran si cumplen con lo establecido para este proceder. El Registro tanto de Quejas y Denuncias como de Planteamientos se realizará en el Sistema Integrado de Base de Datos para Atención a la Población (SIBAD AP) el cual tributará y asumirá los casos como parte del diseño integral de Gobierno Electrónico y podrá ser mejorado parcial o totalmente según las estrategias de desarrollo y perfeccionamiento con responsabilidad total y única de la Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento.

Los Informes de salida del SIBAD AP formarán parte del flujo informativo con origen en la base.

La Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento autorizará a las entidades que proceda (de forma justificada y excepcional) y que signifique superior control y seguimiento, la utilización de otro sistema de registro automatizado.

Los informes estadísticos se relacionan como anexos a este procedimiento.

La Dirección de Atención a la Población decidirá otros modelos o Informes que de forma expedita le sean necesarios para el Control y seguimiento de la gestión.

Los informes estadísticos son únicos con independencia del sistema automatizado que se utilice con la finalidad de mantener un diseño uniforme para toda la OSDE Agua y Saneamiento.

○ **Modelo del Expediente y Relación de Informes Estadísticos**

<b>INFORME</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
AP 1	Expediente del caso para Quejas y Denuncias.
AP 2	Casos atendidos en el año por meses.
AP 3	Casos atendidos en el año por meses.
AP 4	Planteamientos incluidos en el plan de la economía por meses según plan.
AP 5	Planteamientos incluidos en el plan de la economía ejecutados.
AP 6	Informe de planteamientos por rendición de cuentas mandatos anteriores.
AP 7	Informe de planteamientos por rendición de cuentas mandato actual.
AP 8	Informe de planteamientos por Despachos en el mandato actual.
AP 9	Informe de planteamientos por Despachos por mes de captación.
AP 10	Relación de Planteamientos incluidos en el Plan de la Economía en Detalles.

- **Flujo informativo.**

El flujo informativo es presentado en este procedimiento. Solo la OSDE Agua y Saneamiento modificará parcial o totalmente este sistema. Los registros seguirán el principio de información dinámica, mientras los informes seguirán el principio de información estática.

Las fechas de cierres de información mensual se indicarán por la Dirección a Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento según se decida operativamente.

La Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento solicitará partes informativos en los términos o periodos que le sean oportunos a fin de mantener un permanente monitoreo del estado de la gestión.

Es responsabilidad del jefe máximo del nivel que corresponda la garantía de acceso a las fuentes de emisión, tecnologías informáticas y otros, para el cumplimiento estricto, riguroso y permanente de este flujo. Ello permite emitir información verídica y segura del estado de la gestión en el momento que le sea solicitada, y permitirá el uso de las informaciones como herramienta de trabajo en la dirección por objetivos.

Cada entidad de base y Oficina Central de las entidades tendrán las conciliaciones de informaciones emitidas a la Oficina Central de la OSDE Agua y Saneamiento que permita certificar su veracidad. Esta será objeto de revisión y verificación en los controles que se les efectúe.

### **SISTEMA EVALUATIVO DE LA ACTIVIDAD. MEJORA, PERFECCIONAMIENTO E INTERPRETACIÓN.**

- **El sistema Evaluativo.**

El sistema de evaluación de la gestión de atención a la población analizará en cada periodo los objetivos de trabajo y otros que permitan el desarrollo constante de la actividad.

El mismo se basa fundamentalmente en los siguientes indicadores:

- a) La totalidad de casos registrados como **Quejas o Denuncias** con respuesta en el Término establecido por la Ley.
- b) La totalidad de casos registrados como **Quejas o Denuncias** tienen que ser concluidos (Resuelto, Orientado, Archivado sin trámite o Sin solución) en el Término establecido por la Ley.
- c) Los Planteamientos tanto por **Procesos de Rendición de Cuentas** como por **Despacho** tienen que cumplir el Término de respuesta establecido por la Ley.
- d) Los Planteamientos tanto por **Procesos de Rendición de Cuentas** como por **Despacho** tienen que ser concluidos (Resuelto o ECNS) en el término establecido por la Ley.

- e) Los Planteamientos por **Proceso de Rendición de Cuenta** tendrán un seguimiento mensual en el estado de su conclusión con incremento de un 8 % mensual en el término del año natural desde su captación como se describe seguidamente:

<b>Mes</b>	<b>Por ciento de concluidos</b>
ENERO	8
FEBRERO	16
MARZO	24
ABRIL	32
MAYO	40
JUNIO	48
JULIO	56
AGOSTO	64
SEPTIEMBRE	72
OCTUBRE	80
NOVIEMBRE	88
DICIEMBRE	100
CIERRE DEL AÑO	100 % Concluidos.

- f) Los Planteamientos por Despachos tendrán un seguimiento mensual en el estado de su conclusión, se establece un incremento del 8 % mensual a partir del mes de captados como se describe seguidamente que se ejemplifica los captados en el mes de enero. Se infiere que en enero del año siguiente todos los captados en enero del año anterior estén al 100 % de concluidos que significa estar clasificados como resueltos o con ECNS hasta tanto se incluyan en el Plan de la Economía para su definitiva solución.

<b>Mes</b>	<b>Por ciento de concluidos</b>
ENERO	8
FEBRERO	16
MARZO	24
ABRIL	32
MAYO	40
JUNIO	48
JULIO	56
AGOSTO	64
SEPTIEMBRE	72
OCTUBRE	80
NOVIEMBRE	88
DICIEMBRE	96
AL CIERRE DE ENERO	100

- g) Los Planteamientos por Despacho tendrán que clasificarse como concluidos (Resuelto o ECNS) antes de concluir el término máximo de un año natural a partir de su captación.
- h) Los Planteamientos incluidos en el Plan de la Economía cumplirán al 100 % su cronograma de ejecución.
- i) Se adicionará a estos indicadores de gestión otros que permitan la evaluación integral de la actividad lo cual será dispuesto por la Dirección de Atención a la Población.

- **Mejora**

El sistema evaluativo será chequeado permanentemente por el OSDE Agua y Saneamiento y según se demuestre su eficacia, podrá ser modificado parcial o totalmente y de inmediato por Indicación emitida por la Dirección de Atención a la Población del OSDE Agua y Saneamiento; en aras de lograr mayor índice de eficacia en la gestión.

- **Perfeccionamiento**

El sistema evaluativo será analizado de forma permanente, con las mejoras propuestas y aprobadas, así como los resultados alcanzados y será ratificado y/o perfeccionado de inmediato como parte del desarrollo permanente y constante de la gestión.

- **Interpretación**

La Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento será la responsable de emitir las indicaciones necesarias para dirimir cualquier dificultad en la interpretación del presente Procedimiento. Estas serán tomadas en cuenta para su incorporación cuando se redacte una nueva versión del presente Procedimiento.

- **Actualización de sistemas automatizados**

La Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento será la responsable de actualizar los sistemas que soportan el flujo automatizado de registro y control de la información requerida. Este proceso está en fase de ejecución y su implementación será paulatinamente su diseño e implementación sea responsabilidad de la Dirección de Atención a la Población de la OSDE Agua y Saneamiento.

- **Términos para respuesta y solución**

El presente Procedimiento establece como términos de respuesta y solución los establecidos en el Decreto Ley 67 del 19 de abril de 1983 sobre la Organización de la Administración Central del Estado. Por tanto, el término para respuesta se establece en un máximo hasta 60 días y para la solución hasta un año tanto para Queja, Denuncias como para Planteamientos por cualquiera de sus procedencias.

En caso que, producto de la actualización de la legislación vigente durante la vigencia de este procedimiento se emita alguna actualización de los mismos en un nuevo cuerpo legal, este Procedimiento adecuará los términos de inmediato a los que se puedan establecer.

Cuando la queja sea recibida por redes sociales el término de respuesta será de 48 horas, en caso de los comentarios recibidos en quejas publicadas en la prensa nacional, provincial o municipal el seguimiento se realizará durante las 24 horas posteriores a la publicación y se deberá dar una primera respuesta a la población.

## ANEXO ÚNICO A LA RESOLUCIÓN NO. 323/20

Modelo del Expediente y Reportes estadísticos para el registro, control y seguimiento del estado de la gestión de Atención a la Población.

### AP 01 EXPEDIENTE DE REGISTRO DEL CASO.

(1) EXPEDIENTE NO. \_\_\_\_\_

(2) Queja: \_\_\_\_\_ Denuncia: \_\_\_\_\_ Anónimo: \_\_\_\_\_

(3) Carta \_\_\_\_\_ Entrevista \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Prensa \_\_\_\_\_ Correo \_\_\_\_\_

(4) Fecha de entrada \_\_\_\_\_ (5) Fecha de respuesta \_\_\_\_\_ (6) Municipio \_\_\_\_\_

(7) Provincia \_\_\_\_\_

(8) Nombre y Apellidos \_\_\_\_\_

(9) Sexo \_\_\_\_\_

(10) Dirección \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(11) Teléfono \_\_\_\_\_

(12) Código \_\_\_\_\_ (13) Procedencia \_\_\_\_\_



(14) SINTESIS DE LO PLANTEADO

---

---

---

(15) VISITA REALIZADA AL LUGAR:

---

---

---

FECHA: \_\_\_\_\_

(16) RESPUESTA PARA EL RECURRENTE.

---

---

---

FECHA: \_\_\_\_\_

(17) OPINIÓN DEL RECURRENTE.

(18)

---

---

---

(19) CONFORMIDAD:

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RECURRENTE: \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

(20) NIVEL SOLUCIÓN

RESUELTO \_\_\_\_\_ PENDIENTE \_\_\_\_\_ SIN SOLUCIÓN \_\_\_\_\_

ORIENTADO \_\_\_\_\_ ARCHIVADO SIN TRÁMITE \_\_\_\_\_

(21) NIVEL DE RAZÓN.

CON RAZÓN \_\_\_\_ CON RAZÓN EN PARTE \_\_\_\_ SIN RAZÓN \_\_\_\_\_



(22) ENTREGA DEL EXPEDIENTE AL CONCLUIR EL CASO EN LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE

NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUE RECIBE: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

(23) FIRMAS DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO GESTOR O COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN:

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**AP 2 (POR MESES) // AP 3 (POR ENTIDADES SUBORDINADAS)**

**AP 2 Casos Atendidos**

Año Actual de Enero a Diciembre. **AP 3** Por Unidades de Base acumulado.

<b>Tipo de incidencia</b>																			
Quejas																			
Denuncias																			
Anónimos																			
<b>Procedencias</b>																			
<b>de ellas por cartas:</b>																			
Por Carta (PCC Provincial)																			
Por Carta (PCC Municipal)																			
Por Carta (Consejo de Estado)																			
Por Carta (PP Provincial)																			
Por Carta (PP Municipal)																			
Por Carta (Contraloría)																			
Por Carta (Entrega Personal)																			
Por Carta (CITMA)																			
Por Carta (CECM)																			
Por Carta (CC PCC)																			
Por Carta (Presidencia del INRH)																			
Por Carta (Correo Electrónico)																			
Por Carta (Otros)																			
Prensa (Nacional)																			
Prensa (Provincial)																			
Por Entrevistas																			
Por Teléfono																			
Redes Sociales(FB,TW, Telegram)																			
<b>Nivel de respuesta</b>																			
Resueltos																			
Sin solución																			
Pendientes																			
En Trámite																			
Orientadas																			
Archivadas s/ trámites																			
<b>Nivel de razón</b>																			
Con razón total																			
Con razón parcial																			
En Trámite																			
Sin Razón																			
<b>Códigos</b>																			
Códigos 801																			
Códigos 802																			
Códigos 803																			
Códigos 804																			
Códigos 805																			
Códigos 806																			
Códigos 807																			
Códigos 808																			
Casos Concluidos																			
Casos sin concluir																			

Resueitos

**AP 4 PLANTEAMIENTOS INCLUIDOS EN EL PLAN DE LA ECONOMÍA POR MESES PLANIFICADOS**

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
ANTILLA													

Planificados

Agua													
Saneamiento													

**AP 5 PLANTEAMIENTOS INCLUIDOS EN EL PLAN DE LA ECONOMÍA POR MESES EJECUTADOS**

ENTIDAD		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
ANTILLA	PLAN													
	REAL													

Ejecutados

Agua													
Saneamiento													

**AP 6 INFORME DE PLANTEAMIENTOS PENDIENTES Y ECNS DE MANDATOS ANTERIORES (XVI, XV e HISTÓRICOS).**

**AP 7 PLANTEAMIENTOS ANTERIORES AL XVII MANDATO**

<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Total del</b>	
-----------------------------	------------------	--

	<b>Mandato</b>	
UEB	ECNS	Pendientes
-	-	-

<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	I	
UEB	ECNS	Pendientes
-	-	-

<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	II	
UEB	ECNS	Pendientes
-	-	-

<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	III	
UEB	ECNS	Pendientes
-	-	-

<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	IV	
UEB	ECNS	Pendientes
-	-	-

<b>DESPACHOS (TOTAL DEL MANDATO)</b>		
<b>DESPACHOS</b>		
UEB	ECNS	Pendientes
-	-	-

**AP 7 INFORME DE PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS MANDATO ACTUAL**

<b>AP 7 INFORME DE PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS MANDATO ACTUAL</b>				
PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS	MANDATO		FECHA	
			ENTIDAD	



UEB	T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	%	Pendientes	%
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	No Concluidos	Agua	Saneamiento
		-			-	-		-	-
<b>PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		MANDATO		0	PROCESO		I	FECHA	
							ENTIDAD		
UEB	T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	%	Pendientes	%
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	No Concluidos	Agua	Saneamiento
		-			-	-		-	-
<b>PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		MANDATO		0	PROCESO		II	FECHA	
							ENTIDAD		
UEB	T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	%	Pendientes	%
	-	-	#jDIV/0!	-	-	-	#jDIV/0!	-	#jDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	No Concluidos	Agua	Saneamiento
		-	-		-	-		-	-
<b>PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		MANDATO		0	PROCESO		III	FECHA	
							ENTIDAD		
UEB	T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	%	Pendientes	%
	-	-	#jDIV/0!	-	-	-	#jDIV/0!	-	#jDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	No Concluidos	Agua	Saneamiento
		-	-		-	-		-	-
<b>PLANTEAMIENTOS POR RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		MANDATO		0	PROCESO		IV	FECHA	
							ENTIDAD		
UEB	T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	%	Pendientes	%
	-	-	#jDIV/0!	-	-	-	#jDIV/0!	-	#jDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	No Concluidos	Agua	Saneamiento
		-	-		-	-		-	-

**AP 8 INFORME DE PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS DEL MANDATO ACTUAL.**

AP 8 INFORME DE PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS DEL MANDATO ACTUAL			
PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS	MANDATO	2018	FECHA

UEB			T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	ENTIDAD	Pendientes		%
			-	-	#iDIV/0!	-	-	-	#iDIV/0!	-		#iDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	-	No Concluidos	Agua	Saneamiento	-	
		-	-		-	-			-	-		
<b>PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS</b>				MANDATO	2019			FECHA				
								ENTIDAD				
UEB			T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	ENTIDAD	Pendientes		%
			-	-	#iDIV/0!	-	-	-	#iDIV/0!	-		#iDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	-	No Concluidos	Agua	Saneamiento	-	
		-	-		-	-			-	-		
<b>PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS</b>				MANDATO	2020			FECHA				
								ENTIDAD				
UEB			T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	ENTIDAD	Pendientes		%
			-	-	#iDIV/0!	-	-	-	#iDIV/0!	-		#iDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	-	No Concluidos	Agua	Saneamiento	-	
		-	-		-	-			-	-		
<b>PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS</b>				MANDATO	2021			FECHA				
								ENTIDAD				
UEB			T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	ENTIDAD	Pendientes		%
			-	-	#iDIV/0!	-	-	-	#iDIV/0!	-		#iDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	-	No Concluidos	Agua	Saneamiento	-	
		-	-		-	-			-	-		
<b>PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS</b>				MANDATO	2022			FECHA				
								ENTIDAD				
UEB			T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	ENTIDAD	Pendientes		%
			-	-	#iDIV/0!	-	-	-	#iDIV/0!	-		#iDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	-	No Concluidos	Agua	Saneamiento	-	
		-	-		-	-			-	-		
<b>PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS</b>				MANDATO	Total del XVII Mandato			FECHA				
								ENTIDAD				
UEB			T/Plant	Resueltos	%	C/R	C/M	ECNS	ENTIDAD	Pendientes		%
			-	-	#iDIV/0!	-	-	-	#iDIV/0!	-		#iDIV/0!
Clasificación de Planteamientos	Total	Agua	Saneamiento	Resueltos	Agua	Saneamiento	-	No Concluidos	Agua	Saneamiento	-	
		-	-		-	-			-	-		

**AP 9 INFORME DE PLANTEAMIENTOS POR DESPACHOS POR FECHA DE CAPTACIÓN.**

AP 9 Planteamientos por Despacho por fecha de captación		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Año anterior	Planteamientos Captados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ECNS													-
	Pendientes													-
	C/R													-
	C/M													-
	Agua													-
	Saneamiento													-
	% Concluidos	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Año actual	Planteamientos Captados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ECNS													-
	Pendientes													-
	C/R													-
	C/M													-
	Agua													-
	Saneamiento													-
	% Concluidos	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

**AP 10 INFORME DE PLANTEAMIENTOS INCLUIDOS EN EL PLAN DE LA ECONOMÍA EN DETALLES.**

No	Empresa	Descripción del Planteamiento	Número Planteamientos	Mandato	Proceso	Circ.	C.P.	Unidad de Base	Cantidad Planteamientos	Materias primas y materiales	Combustible solicitado (en litros)	Estado	Agua	Saneamiento	Habitantes beneficiados
1									1			P			
2									1			P			
3									1			P			
4									1			P			
5									1			P			