

**ANEXO I**  
**ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA EVALUATIVO**

**Quejas, denuncias, anónimos, solicitudes y sugerencias:**

Para hacer efectiva la evaluación y avance en la gestión se establece el siguiente cronograma de conclusión de los casos captados en el año actual de gestión:

<b>Mes de captación que se incluyen</b>	<b>Mes de evaluación</b>	<b>Porcentaje de concluidos</b>
ENERO	MARZO	60
FEBRERO	ABRIL	65
MARZO	MAYO	70
ABRIL	JUNIO	75
MAYO	JULIO	80
JUNIO	AGOSTO	80
JULIO	SEPTIEMBRE	80
AGOSTO	OCTUBRE	80
SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	80
OCTUBRE	DICIEMBRE	80

**Planteamientos por rendición de cuentas:**

Para hacer efectiva la evaluación y avance en la gestión se establece el siguiente cronograma de conclusión a partir del primer mes posterior a cumplir 60 días de concluido el periodo de captación:

<b>Mes planificado</b>	<b>Porcentaje de concluidos</b>
1	10
2	20
3	30
4	40
5	50
6	60
7	70
8	80
9	85
10	90
11	95
12	100

**Planteamientos por despachos con los delegados:**

Para hacer efectiva la evaluación y avance en la gestión se establece el siguiente cronograma de conclusión a partir de cumplir doce meses de la fecha de captación:

<b>Mes captado año anterior</b>	<b>Mes máximo para conclusión año actual</b>	<b>Por ciento de concluidos</b>
ENERO	ENERO	100
FEBRERO	FEBRERO	100
MARZO	MARZO	100
ABRIL	ABRIL	100
MAYO	MAYO	100
JUNIO	JUNIO	100
JULIO	JULIO	100
AGOSTO	AGOSTO	100
SEPTIEMBRE	SEPTIEMBRE	100
OCTUBRE	OCTUBRE	100
NOVIEMBRE	NOVIEMBRE	100
DICIEMBRE	DICIEMBRE	100

### **Plan de la Economía:**

El cronograma de ejecución se cumplirá al **100 %** de la planificación que cada delegación tenga aprobado.

**ANEXO II**  
**MODELOS AP PARA EXPEDIENTE E INFORME ESTADÍSTICO DE LA GESTIÓN**

**AP 1 EXPEDIENTE 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) NIVEL CONFORMIDAD:

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

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

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(19) NIVEL SOLUCIÓN

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

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

(20) NIVEL DE RAZÓN.

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

(21) 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 (ACUMULADO) // AP 3 (POR ENTIDADES SUBORDINADAS)

<b>Tipo de Caso</b>	
Quejas	
Denuncias	
Anónimos	
Solicitudes	
Sugerencias	
<b>Procedencias</b>	
Por Carta (Presidencia de la República)	
Por Carta (CC PCC)	
Por Carta (Consejo de Estado)	
Por Carta (Consejo de Ministros)	
Por Carta (Contraloría General)	
Por Carta (Fiscalía General)	
Por Carta (Presidencia del INRH)	
Por Carta (PCC)	
Por Carta (Poder Popular)	
Por Carta (CITMA)	
Por Carta (Sitios digitales)	
Por Carta (Entrega Personal)	
Por Carta (Correo Electrónico)	
Por Carta (Otros)	
Prensa	
Por Entrevistas	
Por Teléfono	
<b>Nivel de Respuesta</b>	
Resuelto	
Sin solución	
Pendiente de solución	
En trámite	
Orientada	
Archivada sin trámite	
<b>Nivel de Razón</b>	
Total	
En parte	
Sin razón	
En trámite	
<b>Codificación</b>	
801	
802	
803	
804	
805	
806	
807	
808	
<b>Casos Resueltos</b>	
<b>Casos Concluidos</b>	

**AP 4 PLANTEAMIENTOS INCLUIDOS EN EL PLAN DE LA ECONOMÍA**

Plant ECNS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total

Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real

**ACUMULADO**

PLAN	REAL	%
	-	-

**AP 5 INFORME DE PLANTEAMIENTOS PENDIENTES Y ECNS DE MANDATOS ANTERIORES (XVI e HISTÓRICOS).**

Total del Mandato		
Entidad	ECNS	Pendientes
	-	-
Primer Proceso		
Entidad	ECNS	Pendientes
	-	-
Segundo Proceso		
Entidad	ECNS	Pendientes
	-	-
Tercer Proceso		
Entidad	ECNS	Pendientes
	-	-
Cuarto Proceso		
Entidad	ECNS	Pendientes
	-	-
DESPACHOS DEL MANDATO		
Entidad	ECNS	Pendientes
0	-	-

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]



[illegible]

**AP 8 INFORME PLANTEAMIENTOS DEL MANDATO POR DESPACHOS POR MESES AÑO ACTUAL**

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

**AP 9 INFORME PLANTEAMIENTOS DEL MANDATO POR DESPACHOS POR MESES AÑO ANTERIOR**

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

**AP 10 INFORME DE CASOS RESUELTOS**

Entidad	Rendición de Cuentas			Despachos			Incidencias			Total Resueltos		
	Cantidad	Resueltos	%	Cantidad	Resueltos	%	Cantidad	Resueltos	%	Cantidad	Resueltos	%

**AP 11 INFORME DE CASOS CONCLUIDOS**

Entidad	Rendición de Cuentas			Despachos			Incidencias			Total Concluidos		
	Cantidad	Concluidos	%	Cantidad	Concluidos	%	Cantidad	Concluidos	%	Cantidad	Concluidos	%

**AP 12 INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE TRABAJO**

No	INDICADOR	UM	Umbral de evaluación			COMPORTAMIENTO			
			Bien	Regular	Mal	Plan anual	Plan acumulado	Cumplimiento	% o diferencia
	Solución a las quejas y planteamientos	%	> 95	88 a 94,9	Menor que 88				
	Atención y solución a las quejas de la población	%	> 95	88 a 94,9	Menor que 88				
	Atención y solución a los planteamientos de la población	%	> 95	88 a 94,9	Menor que 88				
	Atención y solución a planteamientos captados en rendiciones de cuenta del Delegado a sus electores	%	> 95	88 a 94,9	Menor que 88				
	Atención y solución a planteamientos captados en despachos del Delegado con sus electores	%	> 95	88 a 94,9	Menor que 88				
	Atención y solución a planteamientos inscritos en el Plan de la Economía	%	> 95	88 a 94,9	Menor que 88				

### ANEXO III

## TÉRMINOS ÚTILES PARA LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

- 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): 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 donde 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) luego de ser aprobada únicamente por la Secretaría.
- f) **CASO ORIENTADO:** cuando la petición del ciudadano no compete al sistema y se le ofrece al mismo una 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, orientados y archivados 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.

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 Ley. Este tipo de respuesta será resultado del análisis realizado por el Consejo de Dirección de cada entidad, 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) **PLANTEAMIENTO CONCLUIDO:** es la totalidad de planteamientos resueltos, los ECNS y aquellos clasificados como pendientes de solución de manera excepcional si depende de asignación de recursos por el Órgano Central.

s) **CONCILIACIÓN DE LOS PLANTEAMIENTOS:** es la acción que realizan los delegados, entidades, 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.

s) **REQUERIMIENTO:** Es toda comunicación que se recibe desde cualquier procedencia y que puede constituir una incidencia o no, según su contenido.

t) **INCIDENCIA:** Luego de analizado cualquier requerimiento se considera Incidencia si se acepta, necesita ser procesado como se establece en el presente Procedimiento. Se clasifican como: quejas, denuncias, anónimos o planteamientos, este último si proceden de los Delegados del Poder Popular tanto por Procesos de Rendición de Cuentas como por Despachos.

u) **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.

v) **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.

w) **SISTEMA:** Conjunto de dos o más elementos de cualquier clase o naturaleza, interrelacionados entre sí y con el medio o entorno que lo rodea que produce una cualidad nueva.

x) **TAREA:** Trabajo u operaciones que debe realizarse en tiempo limitado por los términos que no deben superar los máximos establecidos por Ley.

y) **TÉRMINO PARA EL TRÁMITE:** Es el tiempo en días hábiles que debe realizarse el trámite, este se hará constar en la referencia expresamente.