

La Resolución 30/2002 establece que la Atención a la Población es una política inherente al carácter esencialmente popular del sistema de Gobierno del Poder Popular, en cuya ejecución intervienen todos los dirigentes, funcionarios y trabajadores del mismo, los que con el cumplimiento de sus obligaciones contribuyen a la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos y al fortalecimiento de los vínculos con la población, lo cual constituye un insustituible elemento para la gestión administrativa y de Gobierno.

A partir de esta Resolución lo primero que se establece en su Capítulo 1, Artículo 1 es la definición de planteamiento, queja, denuncia, solicitud y sugerencia no importa por la vía que este llegue. El Gobierno Municipal tiene dos vías para atender un planteamiento, queja, denuncia o solicitud de la población, las cuales son: mediante el sistema de delegados de circunscripciones ya sea durante el proceso de Rendición de Cuentas del delegado de su gestión ante sus electores, o en el proceso de despachos que este organiza semanalmente y a partir del departamento de Atención a la Población ya sea por carta, entrevista o telefónicamente.

En ambos casos la población tiene el derecho de recibir una respuesta en un plazo de hasta 60 días hábiles, y esta debe contener si procede o no y en todos los casos la entidad está en la obligación de brindar la respuesta directamente a la persona afectada.

A partir de ese momento, según el Artículo 2, los casos serán clasificados en: casos solucionados, casos sin solución, caso orientado y casos pendientes de solución y planteamiento con explicada causa de no solución que es aquel que no puede ser resuelto y existe una razón bien fundamentada que lo determina no solo la entidad afectada sino con la debida aprobación del Consejo de la Administración Municipal.

Todo este proceso se realiza de forma manual y solo tiene un punto de contacto con un sistema automatizado cuando para el Consejo de la Administración Provincial se introduce de forma bastante formal el planteamiento en máquina en su sistema llamado Red de Información del Poder Popular (REDIPP) donde se introduce de forma numérica y se cargan las respuestas, pero el proceso de traslado entre entidades, a pesar de que la gran mayoría de nuestras entidades tienen correos y sistemas de computación, es totalmente manual.

El subsistema de Atención a la Población

Cuando un requerimiento se presenta a Organismos Superiores, entiéndase por Consejo de Estado, Asamblea Nacional, o directamente al CAP se procede de la siguiente manera:

1. Se introduce en el sistema provincial y se envía al gobierno municipal o el organismo superior lo envía directamente al gobierno municipal vía correo manual.
2. El Consejo de la Administración Municipal lo introduce en máquina y lo inscribe en el libro de entrada, luego lo envía a las entidades que les corresponde dicho requerimiento.
3. Las entidades municipales lo envían a sus estructuras de base para investigar.
4. Las estructuras de base visitan a la persona que realizó el planteamiento y deben recoger conformidad de la respuesta, luego lo entrega nuevamente en la entidad municipal.

Generales

Creado: Martes, 05 Febrero 2019 16:40

Escrito por Desoft - La Habana

Visto: 1336

5. 5. La estructura municipal elabora una respuesta, se coteja todo el expediente por el departamento de atención a la población y se introduce una síntesis de dicha respuesta en máquina.
6. 6. Se entrega en el departamento de atención del CAP y se envían a todos los organismos superiores de forma manual.