

ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría General de la República cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual permite la cercanía con las ciudadanas y ciudadanos, quienes contribuyen con el manejo eficaz, eficiente y transparente de los bienes y recursos que conforman el patrimonio del Estado, por medio del control de la gestión pública. A su vez, es un espacio orientador y canalizador de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de las comunidades organizadas y de personas naturales. Su principal misión es poner a disposición de la ciudadanía herramientas que le permitan participar de manera directa, organizada, individual o colectiva en el control fiscal, en la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa; en la promoción de la educación como proceso creador de la ciudadanía; así como proporcionar orientación e información oportuna en cuanto a la organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República a quien lo solicite.

Durante el año 2015, se atendieron un total de 1.270 casos, de los cuales 433 se corresponden a ciudadanos y ciudadanas que comparecieron ante la Oficina de Atención al Ciudadano con el propósito de solicitar audiencias y orientación, principalmente sobre la consignación de denuncias ante el Órgano Contralor; a su vez solicitudes de formación y capacitación en materia de contraloría social y otras áreas contempladas dentro de las Jornadas de Fortalecimiento del Poder Popular; solicitud de auditorías; declaraciones juradas de patrimonio; elaboración y presentación de actas de entrega; creación de unidades de auditoría interna; proceso de conformación de consejos comunales; procesos de auditoría aplicables a los consejos comunales, e informaciones sobre diferentes leyes. En ese sentido, se procedió a orientarlos sobre el ámbito de competencias de la Contraloría General de la República; en caso de no encontrarse su solicitud dentro de las mismas, se les indicó las instancias a las cuales debían dirigirse. Asimismo, 365 ciudadanos y ciudadanas consultaron el estatus de denuncias interpuestas para un total de 798 casos atendidos por la OAC. Por otro lado, se han recibido 472 casos mediante la modalidad de correspondencia, y luego de la respectiva revisión y valoración se determinó que 40

son denuncias; 16 se encuentran en la categoría de “Otros” (quejas, reclamos, sugerencias y peticiones), de las cuales: 13 son peticiones y 3 son reclamos; asimismo, 2 son consultas escritas. Una vez asumidos los casos, se remitieron a las distintas Direcciones de acuerdo con su ámbito de control, de la siguiente manera: Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales: 6 denuncias y un caso en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada: 7 denuncias, y 2 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; Dirección General de Control de Estados y Municipios: 26 denuncias, 9 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; y una consulta; Dirección General de los Procedimientos Especiales: una denuncia, y 3 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; Dirección de Sistemas de Control: una consulta; Dirección de Recursos Humanos: un caso en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones. Quedaron 400 casos en proceso, de los cuales 391 fueron valorados y serán remitidos a las distintas Direcciones de este Organismo, y 9 se encuentran en proceso de valoración.

Asimismo, un escrito se desestimó por no cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 20 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana; mientras 13 escritos se remitieron a los siguientes órganos y entes puesto que no están dentro del ámbito de nuestras competencias: Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado Fundación “Gumersindo Torres”, Ministerio del Poder Popular para Eco-socialismo Hábitat y Vivienda, Ministerio del Poder Popular para la Juventud y Deporte, Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo, Ministerio del Poder Popular para la Salud y la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOOOP), para que fueran atendidos y se procediera a realizar las acciones tendientes a verificar los hechos, e iniciaran las actuaciones correspondientes.

Adicionalmente, se valoraron 189 escritos recibidos de años anteriores, de los cuales 174 se determinaron como denuncias y 15 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones. Los mismos se remitieron a las Direcciones, de acuerdo con las com-

petencias que legalmente tienen atribuidas, de la siguiente manera: Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales, 93 denuncias y 6 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada, 32 denuncias y 3 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; Dirección General de Control de Estados y Municipios, 48 denuncias y 5 casos en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; y a la Dirección General de los Procedimientos Especiales, una denuncia y un caso en la categoría de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.

Por otro lado, en cuanto al fomento y estímulo de la participación ciudadana establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes, se han remitido a COFAE 5 solicitudes de talleres relacionados con el Fortalecimiento del Poder Popular.

En este mismo orden de ideas, considerando que los órganos y entes de la Administración Pública deben coordinar sus esfuerzos y competencias, de tal manera de lograr los fines del Estado, tal como lo establece el artículo 136 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en concordancia con los artículos 23 y 24 de la Ley Orgánica de la Administración Pública (Gaceta Oficial N.º 6.147 Extraordinario de fecha 17-11-2014), se realizó la firma de un convenio entre el Ministerio del Poder Popular para las Comunas y los Movimientos Sociales y la Contraloría General de la República (MINCOMUNAS-CONTRALORÍA) con el objetivo de fortalecer el poder popular mediante la formación de sus organizaciones en procesos de planificación, coordinación, control y administración de servicios que eleven el vivir bien, así como la elaboración, ejecución y seguimiento de las políticas públicas, para lo cual se denominó.

En el marco de este Proyecto, se realizó un proceso de formación de voluntariado en materia de Participación Ciudadana a través del Control Social, con la finalidad de promover la participación activa y contribuir a la formación continua en la capacitación de voceros y voceras del poder popular, en coordinación con el Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado, Fundación “Gumersindo Torres”, para lo cual se abrió un proceso de inscripción que se denominó “Voluntariado de la Contraloría General de la República”, mediante el cual se inscribieron 109 funcionarios del

Máximo Órgano Contralor, de los cuales se capacitaron un total de 64 funcionarios.

El objeto de la formación de este voluntariado se basó en el desarrollo de un programa formativo que permitió la capacitación de servidores públicos adscritos a órganos y entes financiadores, así como a voceras y voceros de las organizaciones de base del poder popular, en los temas relacionados con la participación ciudadana y el control social, para lo cual se coordinó con COFAE la formación de 200 funcionarios adscritos a los siguientes entes: Escuela para el Fortalecimiento del Poder Popular; Fondo de Desarrollo Microfinanciero (FONDEMI); Servicio Fondo Nacional del Poder Popular (SAFONAPP); Banco del Pueblo; Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL); Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOOP); oficinas de atención al ciudadano de las contralorías de estado y Unidades Receptoras Estadales (URE) del Consejo Federal de Gobierno, y comuneros(as).

Por otra parte, atendiendo al principio establecido en el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela donde se consagra la conformación de un Estado democrático y social, de derecho y de justicia, y en aras de fomentar la participación ciudadana, la Oficina de Atención al Ciudadano ha realizado actividades dirigidas a las comunidades organizadas, las cuales se describen a continuación:

- Evento Formativo de las Oficinas de Atención al Ciudadano organizada por la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI), donde asistieron como ponentes: Juan Blanco, Coordinador de Tecnologías de Información del Teatro “Teresa Carreño” y participantes del colectivo de las Oficina de Atención al Ciudadano; la ponencia estuvo dirigida a resaltar la importancia y obligación que tiene cada órgano que conforma el Poder Público Nacional de crear la Oficina de Atención al Ciudadano, tal como lo establece la Ley Orgánica Contra la Corrupción y las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.
- Acto de Juramentación de los nuevos Contralores Escolares electos para el periodo 2015-2016, evento que tuvo lugar en

la sede del Teatro Parroquial de Baruta “Nuestra Señora del Rosario”; el nombramiento de los Contralores Escolares tiene la misión de llevar la cultura de control a las escuelas para estimular el sentido de la participación en los niños y niñas.

- Foro denominado *Guerra económica, método para la dominación de los pueblos*, celebrado en las instalaciones del Fuerte Tiuna; este foro estuvo organizado por la Comisión de la Lucha Contra el Contrabando, adscrita a la Vicepresidencia de la República, en el marco de su primer aniversario.
- Simposio denominado *El Esequibo, reclamación soberana*, dictado por el diputado a la Asamblea Nacional William Fariña y por el Coronel (R) del Ejército de la República Pompeyo Torrealba. Este simposio se llevó a cabo en las instalaciones del auditorio “Contralor Arturo Uslar Prieti”, ubicado en la planta baja del Órgano Contralor.
- Presentación del Programa de Actividades Coordinadas con la Contraloría General de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (CONGEFANB) para la formación de facilitadores de las Fuerzas Armadas de Venezuela en la Participación Ciudadana a través del Control Social, con miras a fortalecer las relaciones cívico-militares. Este evento se realizó en el Auditorio de la Academia Militar.
- Graduación de la primera cohorte de milicianas y milicianos capacitados para fortalecer la cultura contralora, evento que se realizó en las instalaciones de COFAE.
- Jornada organizada por la Misión “José Gregorio Hernández” en las instalaciones del parque “Alí Primera” de Gato Negro, en la parroquia Sucre, en el marco del Día Internacional de los Sordos, donde asistieron aproximadamente 30 ciudadanos y ciudadanas con discapacidades auditivas, quienes recibieron una inducción sobre las funciones que cumple este Máximo Órgano de Control Fiscal, con la intención de orientarlos sobre la formulación de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones ante la Contraloría General de la República como mecanismo de defensa del patrimonio del Estado, así como en otros ámbitos.

- Se dictó un curso de adiestramiento dirigido a las servidoras y servidores públicos designados por los órganos externos de control fiscal, sobre la atención y valoración de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones recibidas por esta Oficina con el objetivo de llevar a cabo el plan de contingencia denominado “Plan Cayapa”.
- Se llevó a cabo el VI Reto al Conocimiento de Contralorías Escolares, Juego Todo Control año 2015, con miras a la promoción y fortalecimiento de la educación como proceso creador de la ciudadanía, en la Contraloría del estado Bolivariano de Miranda.
- Se realizó en las instalaciones de la casa de la Cultura “Juana la Avanzadora”, ubicada en el sector Sarría del Distrito Capital, una charla denominada *Participación ciudadana a través del control social, unión cívico-militar*, a la que asistieron 11 consejos comunales de la comunidad “Sarría es una sola”, con la participación del ciudadano Contralor General de la República, Dr. Manuel Enrique Galindo Ballesteros, y el Contralor General de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana, General de División José Luis Maitán Herrera. El objetivo de la charla fue dar a conocer el Plan de Formación de Participación Ciudadana de la Unión Cívico-Militar que iniciará el Máximo Órgano de Control Fiscal en febrero del año 2016, para instruir a los consejos comunales sobre las diversas materias de control fiscal, tal como emana del Convenio MINCOMUNAS-CONTRALORÍA, cuya finalidad es impulsar el acercamiento con el poder popular para fortalecer el protagonismo que ejerce el pueblo organizado y su participación. Por ello, la Contraloría General de la República por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano sale a la calle a los fines de formar y capacitar a las organizaciones de base del poder popular en los temas relacionados con la participación ciudadana en el control de la gestión pública, en rendición de cuentas, en contrataciones públicas, en contraloría social, en asignación y control de recursos públicos otorgados, entre otras materias referidas al control del erario.

Adicionalmente, se realizó un operativo que se denominó “Plan Cayapa”, cuyo objetivo fue la valoración de escritos recibidos durante los años 2014 y 2015. El mismo estuvo liderado por el Subcontralor, y contó con la participación de las servidoras y servidores del Máximo Organismo Contralor, de la Contraloría del Municipio Bolivariano Libertador, de la Contraloría Metropolitana de Caracas, de la Contraloría del Estado Vargas y de la Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda. El operativo tuvo una duración de 17 días, y dio como resultado la valoración de 391 casos mencionados anteriormente.