

ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría General de la República (CGR), por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), tiene como firme propósito promover la participación ciudadana y garantizar el efectivo ejercicio de este derecho, ofreciendo a la ciudadanía medios que le permitan participar de manera directa y organizada, individual o asociativa; para ello ha ofrecido atención, orientación e información con la finalidad de fomentar una correcta y sana administración de los recursos públicos y consolidar la participación ciudadana como un canal que permita promover la educación como proceso creador de la ciudadanía en el control de la gestión pública, todo ello enmarcado en la nueva institucionalidad del Estado venezolano que confiere a la ciudadanía derecho a participar libremente en los asuntos públicos, así como el deber del Estado de facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública y en la lucha contra la corrupción.

Al 31-12-2014, se ha atendido un total de 985 casos, de los cuales 435 se corresponden a ciudadanos y ciudadanas que comparecieron ante la OAC con el propósito de solicitar audiencias y orientación, principalmente sobre la consignación de denuncias ante nuestro organismo; 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; declaración jurada de patrimonio; elaboración y presentación de actas de entrega; creación de Unidades de Auditoría Interna; proceso de conformación de consejos comunales y procesos de auditorías aplicables para estos; informaciones sobre diferentes leyes; así como sugerencias relacionadas con la responsabilidad social y la Ley de Contrataciones Públicas. En ese sentido, se procedió a orientarlos sobre el ámbito de competencias de la CGR, y en caso de no encontrarse su solicitud dentro de las mismas, se les indicó las instancias a las cuales debían dirigirse. Asimismo, 77 ciudadanos y ciudadanas consultaron estatus de denuncias interpuestas para un total de 512 audiencias y consultas brindadas.

Se recibieron 555 casos mediante la modalidad de correspondencia, y luego de la respectiva revisión y valoración se determinó que 116 son denuncias, 28 se encuentran en la categoría otros, los cuales se refieren a reclamos, quejas, peticiones y sugerencias, y 5 referidos a consultas que ameritan un pronunciamiento de acuerdo con nuestras competencias. Una

vez asumidos, 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: 32 denuncias y 3 otros; Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada: 32 denuncias, 3 otros y una consulta; Dirección General de Control de Estados y Municipios: 51 denuncias, 20 otros y 3 consultas; Dirección General de Procedimientos Especiales: una denuncia, un otros y una consulta; y a la Dirección de Seguridad, Prevención y Control de Riesgos un otros.

Por otra parte, 56 casos se atendieron y se culminaron directamente en la OAC, debido a que en el proceso de valoración se concluyó que no ameritaban verificación adicional por parte de las Direcciones de Control. Del mismo modo, 16 escritos se desestimaron por no cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 20 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, mientras 53 escritos fueron remitidos a los siguientes organismos y entes, para que fueran atendidos y se procediera a realizar las acciones tendentes a verificar los hechos, e iniciaran las actuaciones correspondientes, dado que escapaban del ámbito de nuestras competencias: Alcaldía del municipio Baruta, Comisión de Administración de Divisas, Consejo Federal de Gobierno, Consejo Moral Republicano, diferentes contralorías estatales y municipales, Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL), Gobernación del estado Zulia, Instituto Nacional de Hipódromos, Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Mercados de Alimentos C.A., Ministerio del Poder Popular para las Finanzas, Ministerio del Poder Popular para la Cultura, Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología, Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, Ministerio del Poder Popular para Industrias, Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras, Ministerio del Poder Popular para Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda, Ministerio Público, Petróleos de Venezuela, S.A. y la Universidad Central de Venezuela.

Finalmente, fueron eliminados 8 casos, pues se determinó que los mismos correspondían a casos que ya estaban siendo atendidos por la CGR y 273 casos quedaron en proceso.

Adicionalmente, se valoraron 173 escritos que fueron recibidos en años anteriores, los cuales se determinaron como denuncias y fueron remitidos a las Direcciones, de acuerdo con las competencias que legalmente tienen atribuidas de la siguiente manera: a la Dirección General de

Control de los Poderes Públicos Nacionales 59, a la Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada 52, a la Dirección General de Control de Estados y Municipios 60, y a la Dirección General de Procedimientos Especiales 2.

De igual manera, se continuó con la actualización estadística del universo de las Oficinas de Atención al Ciudadano existentes en el ámbito nacional, estatal y municipal, lo cual permite coadyuvar en el fin común del control ciudadano en la gestión pública, cerrando al 31-12-2014 con la identificación de 1.064 OAC creadas a la fecha.

Por otro lado y siguiendo adelante con el fomento y estímulo de la participación ciudadana establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes, se han impartido actividades de Fortalecimiento del Poder Popular, las cuales han sido articuladas con el Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado, Fundación “Gumersindo Torres” (COFAE), obteniendo un resultado de 535 participantes certificados. Asimismo, hemos atendido solicitudes de talleres de diferentes contralorías, cuyo resultado se discrimina de la manera siguiente: Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda con 14 ciudadanos, Contraloría del Estado Táchira con 14 funcionarios participantes, Contraloría del Estado Zulia con 13 ciudadanos y ciudadanas participantes, y la Contraloría del Estado Aragua con 11 ciudadanos y ciudadanas participantes.

MEMORIAS DEL SEGUNDO ENCUENTRO NACIONAL DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: LA DENUNCIA

Objetivos

Destacar la importancia de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), contribuyendo con su probidad y eficacia; así como esclarecer la naturaleza conceptual de la denuncia, para aminorar los problemas funcionales y operativos de su tramitación, a fin de evitar su incidencia en las respuestas oportunas a la ciudadanía.

Tema principal

El tema central del encuentro fue La denuncia, asumida como uno de los instrumentos de participación ciudadana de interés prioritario en el control de la gestión pública, cuya atención corresponde a las OAC.

Formato y cobertura

La segunda edición del Encuentro Nacional de Oficinas de Atención al Ciudadano se llevó a cabo los días 1 y 2 de abril de 2014, y por medio de la coordinación con las contralorías estatales se logró cobertura a nivel nacional. Se contó con la participación de 171 ponentes, bajo la modalidad de conferencias presenciales y videoconferencias; que de acuerdo con los resúmenes ejecutivos remitidos por las contralorías de cada entidad federal, se circunscribieron a la temática propuesta por la Contraloría General de la República.

Se manejó una sola imagen visual del encuentro; se produjeron 3 videos y un micro promocional; 6 boletines de prensa remitidos a los medios de comunicación social y a las contralorías estatales para su difusión (antes y durante el evento); se publicó un aviso de prensa el día 31 de marzo; se lograron entrevistas a la Contralora General en radio y televisión (2 contactos telefónicos en el Circuito Unión Radio y una entrevista en vivo en el programa de televisión *Toda Venezuela* de VTV) y la cobertura a la instalación del encuentro por parte de 10 medios impresos y audiovisuales. Asimismo, se dio promoción por medio de las cuentas de la Institución en las redes sociales Twitter y YouTube.

A nivel de las contralorías estatales se alcanzó cobertura a través de 326 medios, de los cuales 77 corresponden a medios impresos, 97 a radio, 84 a televisión y 68 vía web.

Participantes

Participó un total de 2.109 servidores públicos, de los cuales 1.562 cumplen funciones en Oficinas de Atención al Ciudadano, mientras 541 están adscritos a las contralorías estatales y municipales, así como de 3 gobernadores y 3 alcaldes.

En líneas generales, a nivel nacional se logró alta convocatoria y asistencia, teniendo un mayor número de participantes en Distrito Capital, donde hubo un total de 377 servidores públicos, seguido de los estados: Bolivariano de Miranda con 141, Aragua 119, Barinas 115 y Carabobo 112. La menor convocatoria se tuvo en los estados Anzoátegui, Apure, Delta Amacuro, Falcón y Vargas, donde hubo una participación promedio de 54 participantes.

GRÁFICO N° 1
TOTAL PARTICIPANTES DEL II ENCUENTRO NACIONAL
DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,
SEGÚN TIPO DE PARTICIPANTE

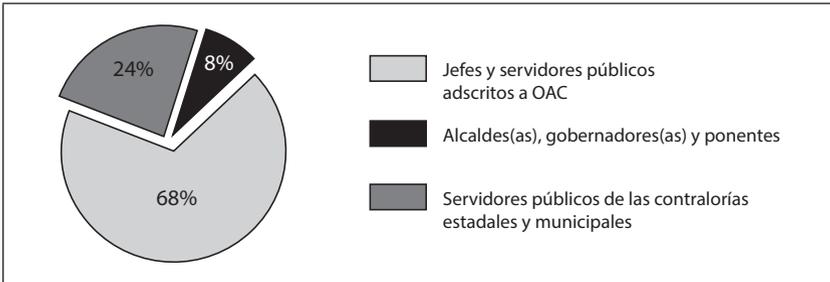
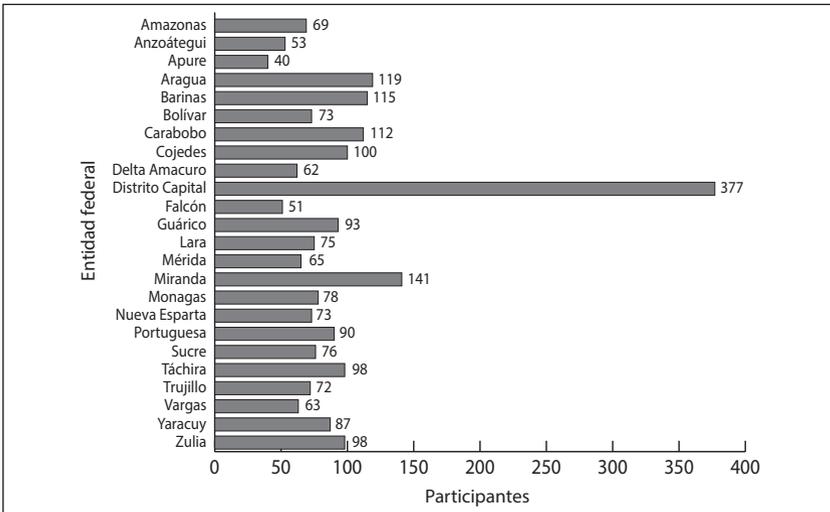


GRÁFICO N° 2
TOTAL PARTICIPANTES DEL II ENCUENTRO NACIONAL
DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,
POR ENTIDAD FEDERAL



Propuestas reiteradas por los participantes en la mayoría de los estados

1. Realizar una celebración anual del encuentro, con el fin de institucionalizarlo como espacio de discusión, integración, promoción y

- unificación de criterios para la solución de problemas estructurales y funcionales de las OAC, así como para garantizar actualización sobre temas de participación ciudadana y contraloría social.
2. Crear una red de Oficinas de Atención al Ciudadano, por medio del diseño e implementación de un sistema con soporte en una herramienta informática, en el cual todas las instituciones públicas con OAC creadas, puedan registrar las denuncias, quejas, sugerencias, peticiones o reclamos que los ciudadanos hayan interpuesto y remitirlas a quienes compete su atención.
 3. Incorporar la realización de mesas de trabajo entre los servidores públicos de las OAC participantes, como parte de la propuesta metodológica del encuentro, con la finalidad de intercambiar ideas y conocimientos, detectar fallas en el funcionamiento de las oficinas según cada caso, elaborar conclusiones y posteriormente proponer acciones correctivas.
 4. Continuar y fomentar la realización de talleres de formación relativos al funcionamiento de las OAC, dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las máximas autoridades de los entes y organismos del sector público.
 5. Ampliar la invitación al encuentro e instar a los entes que no tienen las Oficinas de Atención al Ciudadano creadas, a fin de que conozcan la importancia de las mismas y dispongan los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de la Ley Contra la Corrupción y las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.
 6. Construir y compartir un directorio actualizado de Oficinas de Atención al Ciudadano, a nivel regional, estatal y municipal.
 7. Adecuar las OAC orientando sus actividades al cumplimiento de las funciones que tienen atribuidas en las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, para promover mejor atención a la ciudadanía.
 8. Realizar encuentros de instituciones regionales para que todos conozcan sus funciones, objetivos, competencias y logros, y así ofrecer mejor información a la ciudadanía.
 9. Incorporar servidores públicos capacitados en lenguaje de señas a las OAC.
 10. Instar a las instituciones públicas a las cuales se les solicita informa-

ción para que colaboren con la respuesta de una manera más expedita y eficaz.

11. Realizar foros sobre el tema de la denuncia directamente con las comunidades, ya que se evidenciaron inquietudes acerca de los mecanismos que deben utilizarse para fomentar la cultura de la denuncia entre la ciudadanía.
12. Ampliar la temática del encuentro.
13. Replicar el evento al municipio.

Conclusiones generales

1. El encuentro permitió identificar la necesidad de que la CGR continúe asumiendo la rectoría e integración normativa de las OAC, a fin de ir perfeccionando su funcionamiento sistémico; así como la integración horizontal de estas instancias, en el entendido de que el Estado venezolano es uno solo.
2. Se reconoce el encuentro como un mecanismo para visibilizar las OAC y promover desde ese espacio información que permita adecuar su funcionamiento a las demandas de la ciudadanía en el proceso de transformación social y del Estado.

La institucionalización del evento, de las reuniones corporativas, así como la generación de mecanismos para compartir información, son propuestas que permitirían hacer operativa la rectoría de la Contraloría, así como también, conducir la actuación de las OAC al cumplimiento del marco legal que las rige. Para ello, sería pertinente una nueva aplicación de la encuesta electrónica, incorporando los ítems que se consideren necesarios para actualizar la información, e incluso permitiría la realización de una consulta sobre la temática propuesta para un próximo Encuentro Nacional de Oficinas de Atención al Ciudadano.