

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cumpliendo con su misión de promover y ofrecer al ciudadano los medios que le permitan participar de manera directa y organizada, individual o asociativa, en la actividad de control fiscal de la gestión pública, a través de denuncias debidamente sustentadas, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, esta Contraloría General de la República, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha prestado una eficaz atención, orientación e información con la finalidad de lograr 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.

Durante el año 2012, en atención a sus competencias, se tramitaron un total de 745 casos, de los cuales 423 han sido presentados de forma escrita a través de correspondencia y 322 de manera personal a través de atención directa. La cantidad de 620 casos fueron asumidos y valorados por la Contraloría General de la República, distribuidos en las distintas direcciones generales y dependencias del Órgano Contralor, de acuerdo con su ámbito de control y competencia, de la manera siguiente: Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales 78 casos, Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada 91 casos, Dirección General de Control de Estados y Municipios 119 casos (lo cual totaliza 288 casos remitidos a las Direcciones Generales de Control), Dirección General Técnica 1 caso; Dirección General de Procedimientos Especiales 2 casos; Dirección de Recursos Humanos 1 caso; y 328 casos de solicitudes de asesoría realizadas por los ciudadanos, relacionados con el ámbito de las competencias de la Oficina de Atención al Ciudadano, de las cuales 322 fueron asesorías presenciales en la sede de la misma y 6 asesorías de forma escrita sobre materias de índole penal, civil, mercantil, funcional y laboral, entre otras, dando cumplimiento al artículo 13, numeral 1, de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana (Gaceta Oficial N° 38.750 de fecha 20-08-2007), donde se establece que dentro de las funciones de las Oficinas de Atención al Ciudadano les corresponderá fundamentalmente: atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones. De los casos restantes 20 no fueron admitidos por ser manifiestamente improcedentes, 48 casos

que escapan del ámbito de competencia de este Organismo Contralor fueron remitidos a otros organismos, para que los mismos, en atención a sus competencias, procedieran a realizar las investigaciones tendentes a verificar los hechos, e iniciaran las actuaciones correspondientes y 57 casos quedaron en proceso.

Por otro lado, y siguiendo adelante con el fomento y estímulo de la participación ciudadana, se han impartido asesorías relacionadas con el control social y creación de oficinas de atención al ciudadano, establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes, a las comunidades, entes y otros organismos públicos, entre los cuales se mencionan: Seguros Federal, Alcaldía Metropolitana de Caracas (Distrito Metropolitano de Caracas), Cementerio General del Sur (administrado por Fundacaracas), Hidrológica del Centro C.A, Contraloría del municipio Unión (Santa Cruz de Bucaral, estado Falcón), Contraloría del municipio Valera (estado Trujillo), Compañía Nacional de Teatro (ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Cultura), Ministerio del Poder Popular de Industrias, Sistema Teleférico Waraira Repano, Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería, Ministerio del Poder Popular para la Defensa, Fundación Teatro Teresa Carreño, Banco Central de Venezuela e Instituto Nacional de los Espacios Acuáticos e Insulares.

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 el ejercicio con la identificación de 182 oficinas de atención al ciudadano creadas.