

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 2013, en atención a sus competencias, se tramitaron un total de 864 casos, de los cuales 597 han sido presentados de forma escrita a través de correspondencia, y luego de una revisión de los mismos se determinó que 110 son denuncias y 102 se encuentran en la categoría “otros”, los cuales se refieren a: solicitudes de “Jornadas de Fortalecimiento del Poder Popular”; solicitudes de auditorías; casos que no están debidamente sustentados como denuncias, pero son incluidas en un Banco de Proyectos para futuras actuaciones de control; y 5 casos especiales, distribuidos en las siguientes Direcciones: uno a la Dirección General Técnica; uno a la Dirección General de los Servicios Jurídicos; 2 a la Dirección General de Procedimientos Especiales y uno en la Dirección de Control del Sector Industria, Producción y Comercio.

Igualmente, fueron atendidos 267 ciudadanos de manera personal, entre los que se pueden mencionar: voceros de consejos comunales, representantes de organizaciones sindicales y personas naturales, los cuales solicitaron asesorías sobre cómo consignar una denuncia ante este máximo órgano de control, y se les orientó en cuanto a la manera en que deben estar redactadas y sustentadas las mismas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana y el Instructivo en Materia de Denuncia (Gacetas Oficiales N° 38.750 y 36.979 de fechas 20-08-2007 y 23-06-2000, respectivamente). De igual manera, se atendió a los ciudadanos que solicitaron información acerca de los estatus de sus denuncias, sobre materias relacionadas con el control fiscal, penal, civil, mercantil, funcionarial, laboral, concursos públicos, declaración jurada de patrimonio, elaboración y presentación de actas de entregas, Jornadas de Fortalecimiento del Poder Popular, Contraloría

Social, creación de Unidades de Auditoría Interna, consejos legislativos, proceso de auditorías en los consejos comunales, información sobre diferentes leyes, conformación de los consejos comunales, y cese de funciones, entre otros. En ese sentido, fueron orientados en el ámbito de las competencias de esta Contraloría General de la República, y de ser el caso, se les indicó las instancias a las cuales podían dirigirse. Las 110 denuncias mencionadas anteriormente fueron asumidas y valoradas por la Contraloría General de la República, siendo distribuidas a las distintas Direcciones Generales y Dependencias del Órgano Contralor de acuerdo con su ámbito de control de la siguiente manera: Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales 31, Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada 34, Dirección General de Control de Estados y Municipios 45.

De esta misma manera se tienen: 14 escritos que no fueron admitidos por no cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 20 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana y el Instructivo en Materia de Denuncias; 75 escritos que escapan del ámbito de las competencias que legalmente tiene atribuidas este máximo organismo contralor, por lo que fueron remitidos a otros organismos como: Ministerio del Poder Popular para la Educación, Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social, alcaldías de diferentes municipios en el ámbito nacional, Centro Nacional de Tecnologías de Información, Consejo Federal de Gobierno, Consejo Moral Republicano, Consejo Nacional de Universidades, Consejo Nacional Electoral, contralorías estatales y municipales, Defensoría del Pueblo, Fundación para el Desarrollo y Promoción del Poder Comunal (FUNDACOMUNAL), Fundación para los Servicios de Salud y Previsión Social de la Contraloría General de la República (SERSACON), Instituto Nacional de la Vivienda, Instituto Nacional de Tierras, Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre, a los distintos Ministerios, PDVSA GAS S.A., Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y el Tribunal Superior Tercero en lo Contencioso Tributario; 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, 274 casos que quedaron en proceso. Se atendieron 22 casos en la Oficina de Atención al Ciudadano relacionados con: solicitudes de información sobre los talleres para el fomento a la participación ciudadana; denuncias procesadas y culminadas en la Oficina, como se puede observar en los casos donde

se solicita información a los entes financiadores, y al obtener respuesta se evidencia que la irregularidad ya fue resuelta, informándose a los denunciantes el cierre y archivo de las mismas; además de las solicitudes de talleres de creación y funcionamiento de las Oficinas de Atención al Ciudadano a distintos organismos públicos, los cuales han sido realizados satisfactoriamente.

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 1.207 Oficinas de Atención al Ciudadano creadas a la fecha. Adicionalmente, a través del correo institucional de esta Oficina se recibió un total de 85 denuncias, en las cuales se brindó asesoría a los denunciantes, informándoles el proceso que se debe realizar para formalizar una denuncia, así como a las instancias a las cuales pueden recurrir dependiendo del caso.

Por otro lado, y siguiendo adelante con el fomento y estímulo de la participación ciudadana establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes, se han impartido actividades de fortalecimiento para las Oficinas de Atención al Ciudadano, a través de Talleres de Creación y Funcionamiento de las OAC a Organismos Públicos, tal como se expresa en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 14
TALLERES DE CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS OAC
AÑO 2013

ORGANISMO	PARTICIPANTES CERTIFICADOS
Fundación para el Desarrollo del Servicio Eléctrico-FUNDELEC	16
Empresa CVG Carbones del Orinoco, C.A. (CVG CARBONORCA)	16
Superintendencia Nacional de Actividades Hípicas	17
Ministerio del Poder Popular para el Transporte Terrestre (2 talleres)	57
Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Telecomunicaciones	12
TOTAL	118

Asimismo, se ha brindado apoyo en jornadas, charlas, talleres y cursos en los cuales se beneficiaron 64 entes y organismos, y 194 consejos comunales, en cumplimiento al Objetivo Institucional N° 4 del Plan Estratégico 2009-2015, de este máximo órgano de control, que consiste en consolidar la participación ciudadana en el ejercicio del control de la gestión pública, las cuales se detallan a continuación:

CUADRO N° 15
ACTIVIDADES DE APOYO BRINDADAS AL INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS DE CONTROL FISCAL Y AUDITORÍA DE ESTADO
FUNDACIÓN “GUMERSINDO TORRES” (COFAE)
AÑO 2013

ACTIVIDAD	ENTES Y ORGANISMOS	CONSEJOS COMUNALES	PARTICIPANTES CERTIFICADOS
8 Cursos de Contraloría Social Comunitaria, en los estados: Táchira, Trujillo, Yaracuy, Mérida, Falcón, Monagas, Nueva Esparta y Portuguesa	34	80	169
7 Jornadas de Fortalecimiento del Poder Popular	16	114	250
1 Charla de Rendición de Cuentas de los Cuerpos Policiales ante la Comunidad	1	0	35
1 Charla de Contraloría Social y el Proceso de Control Social en los Comités Ciudadanos de Control Policial	1	0	35
1 Curso de Contraloría Social y el Proceso de Control Social	1	0	34
1 Curso de Contraloría Social Comunitaria “Capacitando al Facilitador”	11	0	31
TOTAL	64	194	554