

ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría General de la República cuenta con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS), constituida como un medio que permite la cercanía con las ciudadanas y los ciudadanos que contribuye 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. La DACCS es un espacio orientador y canalizador de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de las comunidades organizadas y de personas naturales; su misión principal es poner a disposición de la ciudadanía un medio que le permita 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, y en la promoción de la educación como proceso creador de la ciudadanía, y le proporcione a quien lo solicite orientación e información oportuna en cuanto a la organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República.

Durante el año 2016, la Contraloría General de la República atendió un total de 1.159 casos, de los cuales 275 corresponden a ciudadanas y ciudadanos que comparecieron ante la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social con el propósito principal de solicitar audiencias y orientación sobre la consignación de denuncias ante este Máximo Órgano Contralor; solicitaron, asimismo, formación y capacitación en materia de contraloría social y otras áreas contempladas dentro de las *Jornadas de Fortalecimiento del Poder Popular*, como 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 a estos, además de información sobre diferentes leyes. En ese sentido, se procedió a orientarlos sobre el ámbito de competencia de la Contraloría General de la República y, en caso de no encontrarse sus solicitudes dentro de ese ámbito, se procedió a indicar las instancias a las cuales debían dirigirse dichas solicitudes. Asimismo, 331 ciudadanas y ciudadanos consultaron el estatus de las denuncias interpuestas, para un total de 606 audiencias y consultas brindadas.

Igualmente, la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social recibió mediante la oficina de correspondencia de la Contraloría General de la República un total de 553 casos, 85 de los cuales se revisaron y

valoraron, distribuidos de la siguiente manera: 57 eran denuncias; 26 eran de categoría “Otros”, y 2 constituían “Consultas”, categoría que se refiere a reclamos, quejas, sugerencias y peticiones. Estas fueron remitidas a las distintas direcciones de acuerdo con el ámbito de control de cada una: la Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales recibió 21 denuncias, 4 casos calificados como “Otros” y una consulta; la Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada, 9 denuncias y 9 de categoría “Otros”; la Dirección General de Control de Estados y Municipios, 25 denuncias, 6 de tipo “Otros” y una consulta; la Dirección General de los Procedimientos Especiales, 2 denuncias y 3 casos de “Otros”; y por último, la Dirección General Técnica, la Dirección General de los Servicios Jurídicos, la Dirección de Asesoría Jurídica y la Dirección de Tecnología de Información, cada una un caso de categoría “Otros”. Otros 341 casos quedaron en proceso de valoración.

Por otra parte, 7 casos fueron atendidos y culminados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, debido a que en el proceso de valoración se concluyó que no ameritaban verificación por parte de las Direcciones de Control. Del mismo modo, 120 escritos se remitieron a diferentes órganos y entes de la Administración Pública para que fueran atendidos y se procediera a realizar las acciones tendentes a verificar los hechos, y se iniciaran las actuaciones correspondientes, dado que escapaban del ámbito de las competencias de este Órgano de Control. Entre esos entes pueden mencionarse los siguientes: Banco Central de Venezuela, Fundación de Edificaciones y Dotaciones Educativas, Fundación Gran Mariscal de Ayacucho, Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado Fundación “Gumersindo Torres” (COFAE), Instituto Nacional de Tierras, Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Ministerio del Poder Popular para el Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno, Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería, y Superintendencia Nacional de Costos y Precios, entre otros.

Adicionalmente, se valoraron 275 escritos recibidos de años anteriores, de los cuales 240 casos eran denuncias, 31 casos fueron valorados en la categoría “Otros” y 4 fueron consultas; todos fueron remitidos a las direcciones de acuerdo con las competencias que legalmente tienen atribuidas, de la siguiente manera: Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales, 133 denuncias y 10 casos de categoría “Otros”; Dirección General de Control de la Administración Nacional

Descentralizada, una consulta, 49 denuncias y 10 casos de categoría “Otros”; Dirección General de Control de Estados y Municipios, una consulta, 56 denuncias y 10 casos de categoría “Otros”. De igual manera, se remitieron 2 denuncias, 2 consultas y un caso de categoría “Otros” a la Dirección General de Procedimientos Especiales. Por último, la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social atendió directamente 7 casos.

Por otra parte, en relación con el fomento y estímulo de la participación ciudadana, establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes que conforman el ordenamiento jurídico venezolano, la DACCS ha remitido la solicitud de 12 talleres relacionados con el fortalecimiento del poder popular al Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado, Fundación “Gumerindo Torres”, COFAE.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Atendiendo a los principios constitucionales que consagran la conformación de un Estado social de Derecho y de Justicia, y en aras de fomentar la participación ciudadana, la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social ha realizado actividades dirigidas a capacitar en materia de denuncia y contraloría social a las comunidades organizadas, a los órganos y entes que conforman la Administración Pública Nacional, y a los representantes de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana, a través de la Milicia; dichas actividades se han realizado en el marco de la unión cívico-militar conjuntamente con la Contraloría General de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (CONGEFANB).

Este derecho a la participación ciudadana, consagrado en los preceptos establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela —según lo expresan el artículo 62: “Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas”, y el artículo 70, que enuncia los medios que existen para la participación del pueblo organizado en los asuntos públicos—, puede concretarse a través del ejercicio de la denuncia como mecanismo de control.

De este modo, además de los establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Contra la Corrupción, las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, artículos 9, 19 y 20, y el Instructivo en Materia de Denuncias, artículos 1 y 2, especifican la

legitimación para la interposición de denuncias, pues establecen que toda ciudadana y ciudadano puede presentar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, además de los medios o mecanismos para hacerlo.

La Contraloría General de la República, por medio de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, ha celebrado reuniones de acercamiento con distintos entes y órganos, a fin de cumplir con el Objetivo N.º 4 del PECGR CGR 2009-2015, así como garantizar los mecanismos para la participación ciudadana y consolidar la Dirección de Atención al Ciudadano de la CGR como referencia en el ejercicio de las mejores prácticas en materia de contraloría social, a través de la participación de las ciudadanas y los ciudadanos, aplicable a los organismos de la Administración Pública, los cuales se describen a continuación:

- Se desarrolló una mesa de trabajo con la abogada exparlamentaria María León, quien visitó las instalaciones de este Máximo Órgano de Control Fiscal para plantear una propuesta de modernización en el tiempo de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano Contralor, para obtener una mayor efectividad en el tratamiento de los requerimientos formulados por las ciudadanas y ciudadanos, así como todo lo relacionado con la unidad del Estado con las organizaciones de base del poder popular para la implementación del control social.
- Las servidoras de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social asistieron al Distrito Motor de Desarrollo Ciudad Caribia, ubicado en el estado Vargas, a fin de coordinar la creación de una Oficina de Atención al Ciudadano que coadyuve a canalizar las responsabilidades reales de las diferentes instituciones en materia de denuncia, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- Se sostuvo una mesa de trabajo con el Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisología (INGETYP), la cual estuvo orientada hacia los aspectos relevantes de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos en cuanto a su aplicación para las gestiones y planes dentro de la Administración Pública. Adicionalmente, se acordó la capacitación para los funcionarios de esa OAC por parte de este Órgano Contralor.
- Asimismo, entre la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de este Órgano Control y la Contraloría del municipio Maneiro del estado Nueva Esparta se celebró una reunión, a la

cual se incorporó la Dirección General de Control de Estados y Municipios, orientada a organizar y convocar a los integrantes de las contralorías municipales de esa Entidad Federal para realizar jornadas de capacitación en control fiscal.

- La Contraloría General de la República, por medio de su Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, organizó conjuntamente con COFAE y el Consejo Moral Republicano cursos de capacitación en materia de contraloría social dirigidos a las voceras y a los voceros de la comuna en construcción Sarría es una sola.
- Adicionalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social sostuvo una reunión con representantes de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Inspectoría General de Tribunales y la Fundación Teatro Teresa Carreño, a fin de fortalecer el trabajo articulado entre las instituciones públicas y, de esta manera, canalizar el acercamiento con otros entes y órganos de la Administración Pública Nacional que permita enaltecer el fomento de la participación ciudadana capacitando a los funcionarios que laboran en las oficinas de atención al ciudadano.
- Se solicitó al Ministerio del Poder Popular de la Juventud y el Deporte la articulación para el otorgamiento de uniformes y equipamiento deportivo a los niños de la comunidad de La Vega, en los Valles del Tuy, de acuerdo con lo establecido en las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, en el sentido de remitir las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones que no sean competencias de esta Entidad Fiscalizadora Superior.
- Se realizó una mesa de trabajo con los servidores de la Oficina de Atención al Ciudadano de Vive TV, con la finalidad de trabajar mancomunadamente en el fortalecimiento del proceso de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- Se desarrolló una mesa de trabajo con representantes de la OAC del Ministerio del Poder Popular para la Educación, en la que se acordó reunir a las oficinas de atención al ciudadano de los órganos y los entes que conforman la Administración Pública, para conocer sus fortalezas y debilidades. Asimismo, solicitaron capacitación en materia de denuncia para coadyuvar al correcto funcionamiento de las oficinas de atención al ciudadano y brindar una adecuada atención al poder popular.

- El contralor general de la República realizó el acompañamiento en la juramentación de 7 adultos mayores pertenecientes al programa Abuelas y Abuelos Contraloras y Contralores, organizada por la Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda, con el fin de integrar a los adultos mayores en la participación ciudadana y el control de la gestión pública, tal como lo indica la Carta Magna para la conformación de un Estado social y democrático de Derecho y de Justicia.
- Se realizó una mesa de trabajo con la OAC del Ministerio del Poder Popular para la Salud, la cual permitió establecer lazos interinstitucionales con este Máximo Órgano de Control Fiscal para fortalecer el control de la gestión en materia de salud. Asimismo, el referido ministerio solicitó capacitación en materia de denuncias, con la finalidad de ser multiplicadores de la información.
- Se sostuvo una mesa de trabajo con la OAC de la Contraloría del Estado Bolivariano de Miranda con la finalidad de intercambiar las experiencias obtenidas con el poder popular en la implementación de los programas Abuelas y Abuelos Contraloras y Contralores y La Contraloría va la Escuela en la comuna Sarría es una sola.
- La Contraloría General de la República, por medio de su Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, sostuvo una mesa de trabajo con la Dirección General y la OAC del Viceministerio para la Suprema Felicidad Social del Pueblo, órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular del Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno, en la que se obtuvo un intercambio de saberes, toda vez que el viceministerio ofreció capacitar e incluir a funcionarios de esta OAC en el Sistema Integral de Gestión de Casos Sociales (SIGAS), el cual registra a los usuarios que solicitan información de carácter social, así como ayudas de tipo social, de manera que se logre remitir al órgano con competencia en la materia para conocer de la situación planteada. Asimismo, este podrá centralizar la información a fin de conocer si una petición ya está siendo atendida por algún órgano competente, lo cual permitirá cumplir con el principio constitucional de ofrecer una oportuna respuesta.
- Por otra parte, representantes del Centro Nacional de Tecnología de la Información (CNTI) comparecieron ante esta instancia de

atención al ciudadano con el objetivo de plantear un proyecto de formación para las organizaciones de base del poder popular en materia de contraloría social y *software* libre, proyecto que se prevé desempeñar en el punto y círculo de la avenida Andrés Bello, en la ciudad de Caracas. Por este motivo, el CNTI solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano de la CGR colaboración para trabajar mancomunadamente en los mencionados procesos de formación.

- La Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, conjuntamente con COFAE, capacitó en materia de participación ciudadana a representantes de organizaciones de base del poder popular del municipio Tomás Lander, ofreciendo el taller denominado *La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social*, al cual asistió en calidad de invitado especial el contralor municipal de Tomás Lander, ciudadano John García. A los participantes se les otorgó una constancia de participación, y fueron dictadas orientaciones para que las ciudadanas y los ciudadanos sean multiplicadores del conocimiento en otras organizaciones de base del poder popular de ese sector.
- En aras de continuar fomentando y afianzando la participación ciudadana en el control de la gestión pública, la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social sostuvo una mesa de trabajo con la directora de Acompañamiento Popular del Ministerio del Poder Popular del Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno, con el firme propósito de alternar estrategias y capacitar al poder popular; por este motivo, se tiene previsto dictar talleres en materia de contraloría social y acerca de la denuncia como mecanismos para el fomento de la participación ciudadana y contraloría social a las organizaciones de base del poder popular que hacen vida en el punto y círculo del Palacio de Miraflores.
- Se sostuvo una mesa de trabajo con representantes del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura Productiva y Tierra, quienes asistieron a la Contraloría General de la República a fin de solicitar asesoría y orientación en materia de creación y denominación de una Oficina de Atención al Ciudadano, según el marco constitucional y legal.

- A raíz de las acciones y el trabajo articulados, la Contraloría General de la República, mediante la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, en el marco de su decimosexto aniversario, inauguró la Oficina del Distrito Motor de Desarrollo Ciudad Caribia, la cual cumplirá la labor de recibir y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones. Asimismo, remitirá las que no sean de su competencia a los órganos con atribuciones en la materia. En la inauguración estuvo presente una representación del Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado “Fundación Gumersindo Torres”, con la finalidad de trabajar conjuntamente con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social en el proceso de capacitación que se impartirá a los servidores de esta comunidad y a los integrantes de las organizaciones de base del poder popular que hacen vida en ese complejo habitacional, y de esta manera continuar difundiendo el principio constitucional de la participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública.
- Se desarrolló una mesa de trabajo con funcionarios de la Fundación Escuela Venezolana de Planificación, adscrita al Ministerio del Poder Popular de Planificación, orientada a explicar el funcionamiento de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría General de la República, en la cual surgió la necesidad de brindar orientaciones sobre las bases legales que rigen el tratamiento de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; asimismo, la de capacitar a los funcionarios por medio del taller *La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social*.
- Se impartió capacitación coordinada entre la Contraloría General de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana (CONGEFANB) y el Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado Fundación “Gumersindo Torres” del taller *La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social* a 100 milicianas y milicianos. Se realizó una mesa de trabajo con el Club de Abuelos Juana la Avanzadora de la Comuna Sarría, a fin de implementar en ella el Programa Abuelas y Abuelos Contraloras y Contralores.

Como resultado de las reuniones y mesas de trabajo antes descritas, celebradas entre la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de este Organismo y las instituciones antes señaladas, y cumpliendo con el objetivo N.º 4 del Plan Estratégico antes descrito en la promoción de la formación de los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio del control de la gestión pública, se realizaron a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social y en coordinación con el Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado Fundación “Gumersindo Torres” (COFAE) las siguientes capacitaciones en materia de participación ciudadana, a través de charlas y talleres denominados *La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social* a los entes, organismos y organizaciones de bases del poder popular que se mencionan a continuación:

- Comuna Sarría es una sola
- Comuna del municipio Tomás Lander del estado Bolivariano de Miranda
- Inspectoría General de Tribunales
- Escuela Venezolana de Planificación
- Ministerio del Poder Popular para el Despacho de la Presidencia y Seguimiento de Gestión de Gobierno / Viceministerio de la Suprema Felicidad Social
- Servicio Autónomo Fondo Nacional del Poder Popular
- Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda
- Distrito Motor Ciudad Caribia
- Ministerio del Poder Popular para la Alimentación
- Vicepresidencia de la República
- Compañía Anónima Militar de Industrias Mineras, Petrolíferas y de Gas
- Teatro Teresa Carreño
- Corporación de Industrias Intermedias de Venezuela, S. A.
- Con la coordinación entre la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social y COFAE, se realizó un encuentro con los entes y organismos de la Administración Pública en el que se certificó a más de 260 funcionarios de esas Instituciones, así como también a integrantes del poder popular, que recibieron el taller

La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social.

- Adicionalmente, en aras de unificar criterios interinstitucionales, en coordinación con la Dirección General de Control de Estados y Municipios y la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, se realizó un Encuentro Nacional de Capacitación en el que se dictó el taller antes descrito a representantes de las Oficinas de Atención al Ciudadano de las contralorías estatales, quienes a su vez serán multiplicadores de esa formación a las contralorías municipales.
- En este mismo orden de ideas, la Contraloría General de la República, a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, ha asistido como acompañamiento a las siguientes actividades:
 - Ponencia relacionada con las competencias y atribuciones de cada una de las OAC de los ministerios que integran el gabinete del Gobierno Bolivariano, dirigida por el Viceministerio para la Suprema Felicidad del Pueblo Soberano.
 - VI Jornada Académica de Control Fiscal en Materia de Participación Ciudadana, de la Contraloría Metropolitana de Caracas.
 - Ponencia en el *Taller de formación y evaluación para todas las OAC del Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda*, con el tema “Fundamentación legal sobre la cual se sustentan las OAC”.
 - Condecoración de la Orden Espada de los Libertadores al contralor general de la República y a funcionarios de la CGR por parte de la Contraloría del municipio Tomás Lander del estado Bolivariano de Miranda.
 - Ponencia en materia de denuncia en el Encuentro Nacional de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Ministerio del Poder Popular para la Agricultura Productiva y Tierras.
 - Ponencia del taller *La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social* dirigido a milicianas y milicianos.
 - Charla del taller *La denuncia como mecanismo de participación ciudadana y contraloría social* dirigida a los entes adscritos a

la Contraloría del municipio Sucre del estado Bolivariano de Miranda.

- Asimismo, se realizó formación en materia agraria al personal de la Contraloría General de la República a través del “Plan de formación para la agricultura urbana con enfoque agroecológico” por parte de la Fundación de Capacitación e Innovación para Apoyar la Revolución Agraria, a fin de impulsar la producción de alimentos en el país, en pro del buen vivir de las familias venezolanas. En dicha actividad fueron certificados 22 funcionarios por parte de esa fundación.