

## **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.

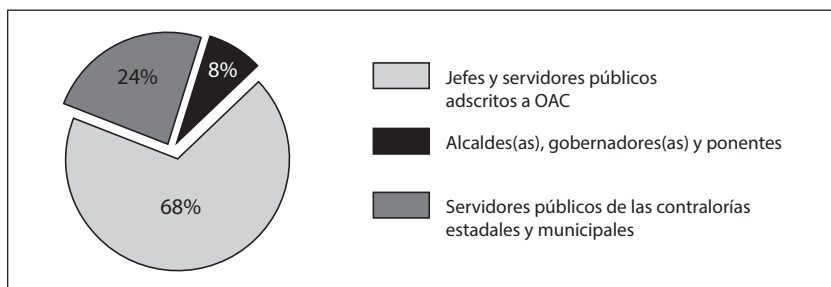
A nivel de las contralorías estatales se alcanzó cobertura a través de 326 medios, de los cuales 77 corresponden a medios impresos, 97 a radio, 84 a televisión y 68 vía web.

## Participantes

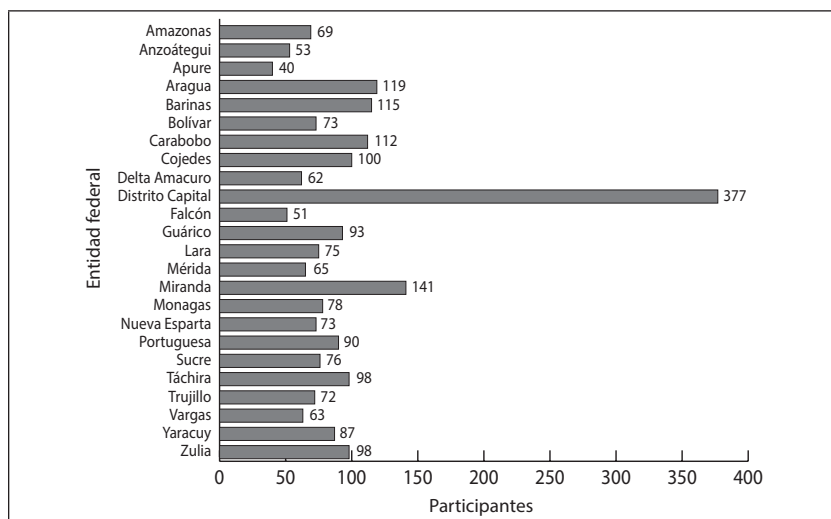
Participó un total de 2.109 servidores públicos, de los cuales 1.562 cumplen funciones en Oficinas de Atención al Ciudadano, mientras 541 están adscritos a las contralorías estatales y municipales, así como de 3 gobernadores y 3 alcaldes.

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 información 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.