

ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría General de la República cuenta con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS), dependencia adscrita al despacho del contralor general de la República, la cual funge como mecanismo para fomentar la participación ciudadana, el control sobre la gestión pública en el manejo eficiente de los recursos del Estado, la salvaguarda del patrimonio público, la ética de los funcionarios en la prestación de los servicios a través de la educación como medio promotor de ciudadanía, con la integración del Sistema Nacional de Control Fiscal para el fortalecimiento de la buena gobernanza; siendo esta la Dirección la dependencia que permite la cercanía con las ciudadanas y ciudadanos, contribuyendo 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. Es un espacio orientador y canalizador de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, de los particulares y de las comunidades organizadas o no, poniendo a disposición de la ciudadanía un medio que le permita participar de manera directa, organizada, individual o colectiva en el control fiscal, la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa; así como proporcionar orientación e información oportuna a quien lo solicite, promoviendo principios y valores éticos que guíen las conductas de las servidoras y los servidores, así como a las ciudadanas y los ciudadanos para el ejercicio efectivo del control social y la participación en cuanto al ámbito de sus competencias constitucionales y legales atribuidas a este Máximo Órgano Contralor.

En atención a estas atribuciones, durante el año 2017 se atendieron 1.062 casos de los cuales: 415 corresponden a ciudadanas y ciudadanos que acudieron a la DACCS con el propósito de solicitar audiencias y orientación, principalmente sobre la consignación de denuncias ante este Órgano Superior de Control; a la vez, se recibieron solicitudes de formación y capacitación en materia de contraloría social y otras áreas contempladas dentro de las Jornadas de Fortalecimiento del Poder Popular; solicitudes de auditorías, orientación y asesoría a la ciudadanía en temas relacionados sobre cómo realizar la 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 los consejos comu-

nales e información sobre diferentes leyes. En este sentido, en caso de no encontrarse la solicitud realizada dentro del ámbito de las competencias de la Contraloría General de la República, la DACCS procedió a orientar a las ciudadanas y ciudadanos sobre las instancias a las cuales debían dirigirse. En relación con los casos atendidos, se tramitaron 647, que luego de su evaluación se determinó lo siguiente: 180 corresponden a “Denuncias” de las cuales 49 fueron atendidas, tramitadas y concluidas por esta DACCS y 131 se remitieron a las direcciones generales de control; 54 corresponden a “Consultas” y 413 casos se encuentran en la categoría de “Otros”.

En lo concerniente a los 413 casos de la categoría “Otros”, 105 fueron atendidos y concluidos por la DACCS, 255 fueron remitidos a otros órganos y entes integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal por escapar al ámbito de competencias que legalmente tiene atribuidas este Máximo Órgano de Control, 24 se encuentran relacionados con solicitudes de formación y capacitación y fueron enviados al Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado “Fundación Gumersindo Torres” (COFAE), quedando 29 casos en proceso de valoración por parte de la DACCS.

Por otra parte, fueron evaluados y tramitados casos admitidos en años anteriores, que junto a los correspondientes al año 2017 se remitieron a las direcciones generales de control de este Máximo Órgano Contralor, de la manera siguiente:

- Dirección General de Control de los Poderes Públicos Nacionales: 148 “Denuncias”, de igual manera 21 casos tipificados como “Otros”;
- Dirección General de Control de la Administración Nacional Descentralizada: 101 “Denuncias”, asimismo, 10 casos tipificados como “Otros”;
- Dirección General de Control de Estados y Municipios: 113 “Denuncias”, adicionalmente 19 casos tipificados como “Otros”;
- Dirección General de Procedimientos Especiales: 5 casos tipificados como “Otros”.

Con respecto a los 255 escritos que fueron evaluados y mencionados anteriormente, se remitieron a órganos y entes de la Administración Pública, entre los cuales se encuentran: Banco Bicentenario del Pueblo de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, Consejo Nacional

Electoral, Consejo Nacional para Atención Integral a las Personas con Discapacidad (antes CONAPI), Corporación de Industrias Intermedias de Venezuela S. A., Fundación de Salud Dr. José Gregorio Hernández del municipio Rómulo Gallegos, Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), los ministerios del Poder Popular para la Defensa, para la Juventud y el Deporte, para la Educación, para Industrias Básicas, Estratégicas y Socialistas, para Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda, para Relaciones Interiores, Justicia y Paz; del Despacho de la Presidencia y Seguimiento de la Gestión de Gobierno y Vicepresidencia Sectorial para el Desarrollo Social y la Revolución de Misiones, entre otros, con la finalidad de que fuesen atendidos y se procediera a realizar las acciones tendentes a verificar los hechos e iniciaran las actuaciones correspondientes, dado que escapan del ámbito de las competencias atribuidas constitucional y legalmente a la Contraloría General de la República.

En lo relativo a la atención brindada mediante asesorías y consultas de casos se resumen de la manera siguiente: 233 ciudadanas y ciudadanos consultaron estatus de denuncias interpuestas y otros 182 ciudadanos y ciudadanas requirieron orientaciones vinculadas al Sistema Nacional de Control Fiscal y demás temas de su interés.