



1^{er} ENCUENTRO

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Herramienta necesaria para lograr afianzar el sistema democrático por medio de las relaciones entre el gobierno y la sociedad organizada, es decir este instrumento permite la intervención de los ciudadanos en la esfera pública.

CARACTERÍSTICAS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- Activa
- Integradora
- Consciente
- Libre
- Responsable
- Eficaz
- Transparente
- Rendición de Cuentas





GRADOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- De acuerdo al flujo de la Información.
- Consulta ciudadana para mejorar las decisiones.
- Concertación con el ciudadano como experto.
- Adopción de decisiones conjuntamente con la autoridad o en lugar de éstas.





¿CÓMO LOGRAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



Una comunidad organizada, informada y dispuesta a participar.



Autoridades locales dispuestas a apoyar, colaborar y ceder espacios en la toma de decisiones, y abiertas a la participación activa de la comunidad.



Un Estado que facilite los procesos y trámites de proyectos.



Participación ciudadana con respaldo de un marco legal.



MARCO JURÍDICO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



MARCO LEGAL VIGENTE

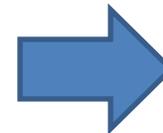
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal.

- Ley de Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Contra la Corrupción.

- Normas para fomentar la participación ciudadana.





CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Artículo N° 62

EN RELACIÓN A LA PARTICIPACIÓN:

- Derecho de los ciudadanos a **participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por sus representantes.**
- Participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública.**
- Obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

Artículo N° 70

MEDIOS DE PARTICIPACIÓN:

- En lo político: elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular y revocatoria del mandato, entre otras.
- En lo Económico: La autogestión y la cogestión, las cooperativas, entre otras
- En lo Social: **La Contraloría Social, Oficina de Atención al Ciudadano.**



CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DEBER: Art. N° 132 CRBV

Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social.



LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL



Artículo 6

- Los órganos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal adoptarán, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las Leyes, **las medidas necesarias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.**

Artículo 24. 4

- A los fines de esta Ley, integran el Sistema Nacional de Control Fiscal.
- Los ciudadanos, en el ejercicio de su derecho a la participación en la función de control de la gestión pública.

Artículo 25 numeral 7

- El Sistema Nacional de Control Fiscal se regirá por los siguientes principios:
- **La participación de la ciudadanía en la gestión contralora.**





PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Contralor General de la República, dictará las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos, con énfasis en:

Atender las iniciativas de la comunidad organizada, en el marco del proceso de participación ciudadana

Ordenar, dirigir, sistematizar y evaluar las denuncias ciudadanas que provengan de la Contraloría Social

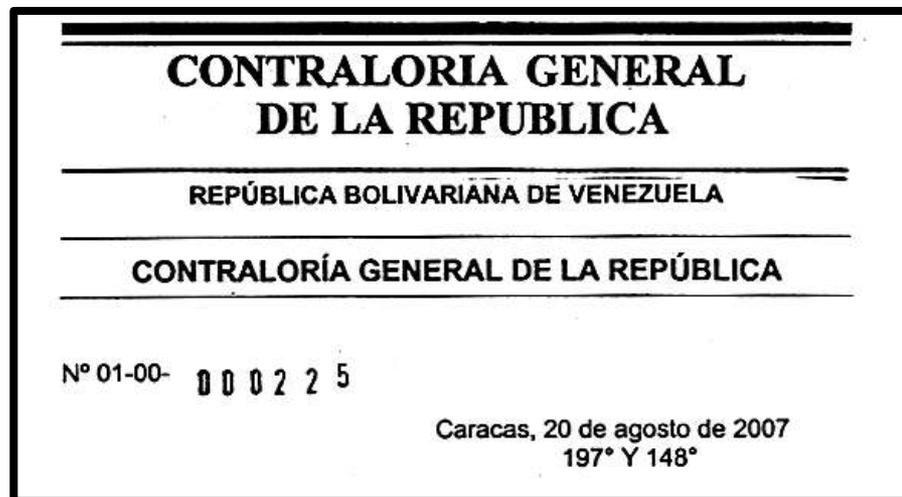
Establecer estrategias de formación y promoción de la participación contralora y ciudadana

Promover mecanismos de control ciudadano

Art. N° 75 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.



¿CÓMO CONTRIBUYE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA A PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



NORMAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA



NORMAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo N° 1. Objeto de las Normas

Las presentes normas tienen por objeto fomentar el ejercicio del derecho a los ciudadanos a participar en el control sobre la gestión pública a través de las **Oficinas de Atención al Ciudadano** y de los Órganos de Control Fiscal.

Artículo N° 4. Responsabilidad en el fomento de la Participación Ciudadana

Los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal, contribuirán con la ciudadanía en el ejercicio de su derecho a participar en el control sobre la gestión pública, en el ámbito de sus competencias, manteniendo una actitud flexible y dialogante con la comunidad, respetando los intereses de los ciudadanos afectados por sus decisiones; adaptando el sistema institucional para un mejor aprovechamiento de los aportes de la ciudadanía.



PRINCIPIOS QUE REGULAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación de los ciudadanos en el ejercicio del control sobre la gestión pública, se regirá por los principios de:

- Corresponsabilidad
- Rendición de Cuentas
- Honestidad
- Eficiencia
- Eficacia

Sobre la base de los valores de:

- La vida
- La ética
- La libertad
- El pluralismo político
- La igualdad
- El bien común
- La justicia
- La paz
- La solidaridad
- Preeminencia de los derechos humanos
- El imperio de la ley

Artículo N° 5 de las Normas de Participación Ciudadana



MODALIDAD DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Solicita información.
- Presenta denuncias, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.



Individual:
Forma personal y directa

- Demandar una mejor prestación de los servicios.
- Exigir la calidad de los bienes.
- Velar por el eficiente aprovechamiento del gasto público.



Colectiva:
- Comunidades organizadas
- Organizaciones representativas



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Es la dependencia de las instituciones públicas, más cercana al ciudadano, creada con la finalidad de recibirlos y brindarles asesorías, información y documentación vinculada con gestión pública y la participación ciudadana.





NORMAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 10 CREACIÓN

El servicio de atención a la ciudadanía se prestará conforme a lo previsto en el artículo 10 de la Ley Contra la Corrupción, y los organismos y entidades descritos en los numerales del 1 al 11 del artículo 9 de la **LOGRSNCF** deben crear su **OAC**.

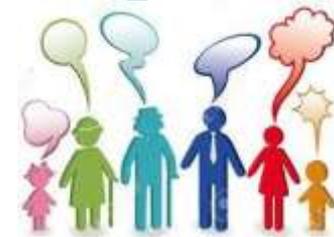
Artículo 11 ADSCRIPCIÓN

A la máxima autoridad

Artículo 12 OBJETIVO de la OAC

1. Promover la participación ciudadana.
2. Suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva la información requerida.
3. Apoyar, orientar, recibir y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencia y peticiones.
4. Resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Funciones de las Oficinas de Atención al Ciudadano



Cursos y Talleres





MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Petición:

Comunicación verbal o escrita mediante la cual se formula una determinada solicitud o requerimiento.

Queja:

Comunicación verbal o escrita en relación con la insatisfacción de un servicio recibido por algún ente u organismo público, o acerca de la calidad del mismo.

Reclamo:

Comunicación verbal o escrita referida a una inconformidad que se tiene en relación a un retardo, procedimiento, trámite o plazo, en que incurren los funcionarios responsables del asunto.

Sugerencia:

Comunicación verbal o escrita contentiva de una propuesta, consejo, recomendación u opinión sobre la gestión de los órganos y entes de la Administración Pública, con miras a mejorar sus actividades o procedimientos.



¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?



Declaración, aviso o información que una persona pone en conocimiento de una autoridad competente, de perpetración de un acto, hecho u omisión que pueda constituir un delito, falta o infracción, de acción pública y de los que haya tenido conocimiento por cualquier medio.



FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA DENUNCIA

**Artículos N°
62 y 70**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

**Artículo N°
75**

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

**Artículo N°
10**

Ley Contra la Corrupción

**Artículos N°
1 y 2**

Instructivo en Materia de Denuncia

**Artículos N°
9, 19 y
20**

Normas para Fomentar la Participación Ciudadana



LA TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA

Artículo N° 1. Todo ciudadano podrá presentar las denuncias que estime pertinentes, cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentren involucrados en algún hecho irregular relacionado con el manejo de fondos o bienes públicos pertenecientes a las entidades sujetas al control de esta Contraloría, siempre y cuando éstas estén debidamente fundadas.



**CGR. Instructivo en Materia de Denuncias Resolución
N° 01-00-055 del 21/06/2000)**



LA TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA

Artículo 15. Competencia del Organismo o Entidad

La Oficina de Atención Ciudadana determinará si el organismo o entidad tiene competencia para tramitar la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición presentada.

En caso de determinar que el organismo o entidad es competente para resolver la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, indicará al ciudadano que su solicitud se tramitará en la organización y que se le informará sobre las resultas.

En caso de determinar que el organismo o entidad no es competente para resolver la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición la remitirá al órgano o entidad competente e informará al ciudadano sobre dicha remisión.

FORMALIDADES DE LA DENUNCIA



Personalmente

En Forma Escrita: debe ser firmada en original por el denunciante o por un apoderado con facultades.

En Forma Verbal: Se levantara un acta que será firmada tanto por el denunciante como por el funcionario receptor.

Por Medios Electrónicos: A través del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano.



REQUISITOS PARA FORMULAR UNA DENUNCIA



- Identificación del denunciante.
- Indicación de su domicilio o residencia.
- Narración circunstanciada del hecho.
- Señalamiento de quienes lo han cometido y de las personas que lo hayan presenciado.
- Fecha de la Ocurrencia.
- Ente u Organismo donde ocurrió y todo cuanto le conste.

Art. N° 2 Instructivo en materia de denuncias
Art. 20 Normas para fomentar la participación ciudadana



¿CÓMO FORMULAR UNA DENUNCIA?

Ciudadano:

Su Despacho:

Yo, _____, mayor de edad, venezolano, de profesión, _____ titular de la cédula de identidad N° V ___ domiciliado en _____, calle _____, casa N° _____ parroquia, _____, de esta ciudad, teléfono, _____ correo electrónico, _____ actuando en mi carácter de, _____ con el debido respeto, concurre ante usted a los fines de que se inicie una investigación administrativa sobre los siguientes hechos:

_____ En la ciudad de _____, de _____ de _____

Firma

Anexo:
documento

Importante: Señalar la narración circunstanciada del hecho señalando quienes lo han cometido y de las personas que lo hayan presenciado, fecha de la ocurrencia y Ente u Organismo donde ocurrió y todo cuanto le conste.



SOPORTES DE LA DENUNCIA

Para coadyuvar en la tramitación efectiva de la denuncia es recomendable consignar los elementos o soportes documentales suficientes sobre la presunta irregularidad, lo que ayudará a validar la información con mayor celeridad.





CONFIDENCIALIDAD DE LA DENUNCIA



La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia están protegidos, por el principio de la reserva.

La identidad del denunciante, la información, los documentos y otras evidencias que soportan la denuncia serán confidenciales.

CONFIDENCIAL



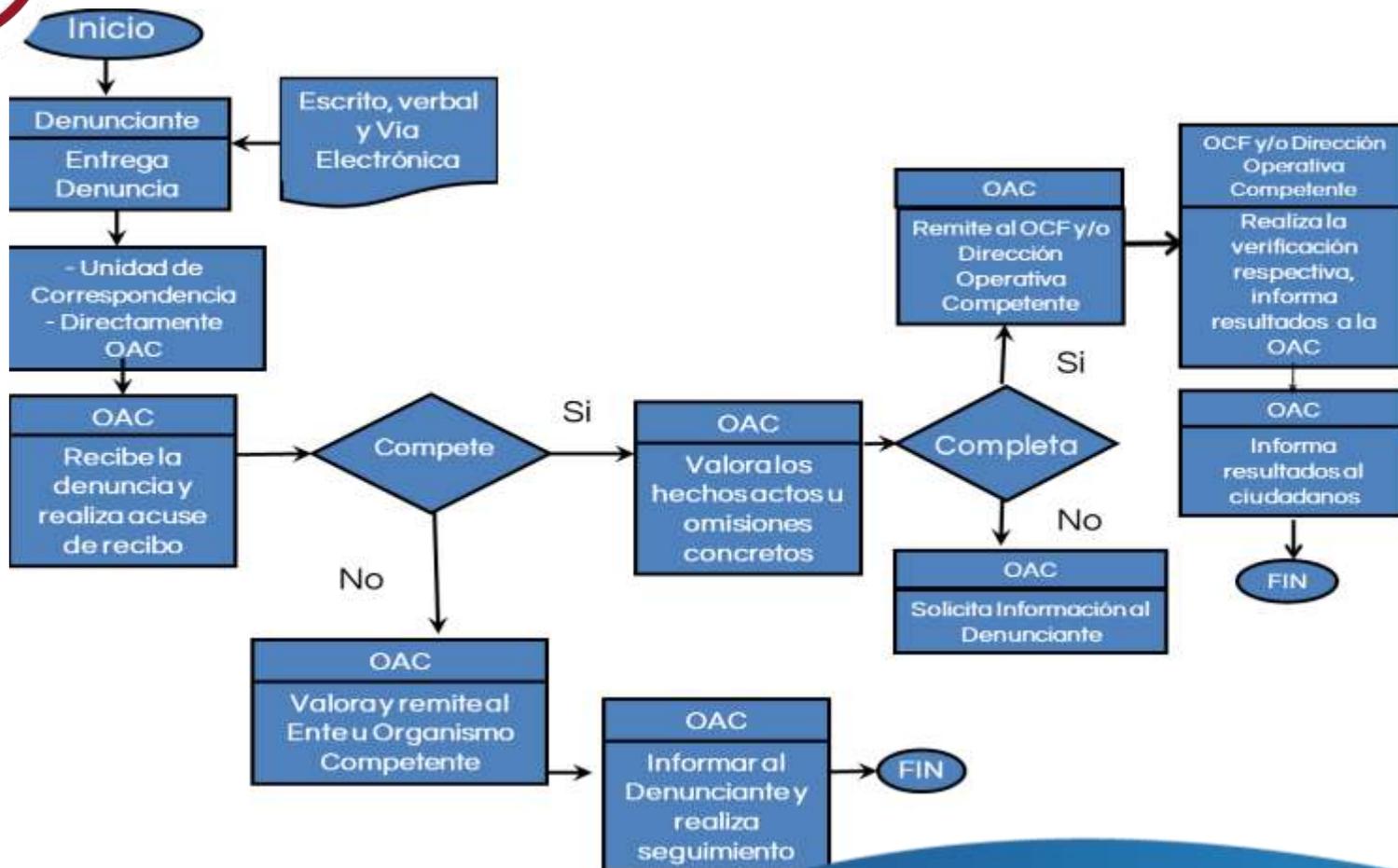
ESTATUS DE LA DENUNCIA

El denunciante tiene derecho a conocer el estatus administrativo en que se encuentra su denuncia, el curso de la investigación es confidencial y de carácter reservado, razón por la cual no se pueden dar conclusiones hasta tanto se complete el procedimiento.

El denunciante solo aporta un elemento o una inquietud en ejercicio de su derechos a la participación en la gestión pública, pero no forma parte del proceso.



TRAMITACIÓN DE LA DENUNCIA





DENUNCIAS FALSAS E INFUNDADAS

Si la denuncia resultare falsa e infundada, carente de documentación o se refiriera sobre hechos que no ameriten averiguación o cuya sustentación no corresponda al órgano de control fiscal, éste procederá al cierre y archivo de la misma.

Cuando utilizamos irresponsablemente la denuncia como forma de descargar emociones personales injuriando, difamando y descalificando a personas e instituciones, entonces la denuncia se degenera como medio de participación ciudadana, y se convierte en un documento carente de valor.

Artículo 24. Normas para Fomentar la Participación Ciudadana



“Es el deber de todo ciudadano vigilar sobre la legítima inversión de las rentas públicas en beneficio de la sociedad”.

Simón Bolívar

Discurso de Angostura del 15 de febrero de 1819.