

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**RESOLUCIÓN N° 01-00-000184  
12 DE AGOSTO 2010**

---

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sección:**

**Asunto:**

## CONTENIDO

Introducción	I
Base Legal	II
Misión	III
Visión	III
Estructura Organizativa	IV
Funciones	V
Atribuciones del responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.	VI
Atribuciones comunes de los encargados de las Secciones Adscritas	VII

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sección:**

**Asunto:**

## I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objeto desarrollar los aspectos que se refieren a la organización de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) y funciones para la promoción de la participación ciudadana y la atención de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones, recibidas en la Contraloría General de la República.

El contenido del manual consta de las secciones siguientes: base legal, misión, visión, estructura organizativa, funciones y atribuciones de los responsables de la Oficina de Atención al Ciudadano y de las Secciones Adscritas.

A los fines de mantener actualizados la estructura y funciones desarrolladas en la Oficina de Atención al Ciudadano, el presente manual será objeto de revisiones periódicas, las cuales deberán someterse a la revisión por parte de dicha Oficina y aprobación del Despacho del Subcontralor (a), a través de la Dirección de Sistemas de Control adscrita a la Dirección General Técnica.

**Sección:**

**Asunto:**

## II. BASE LEGAL

INSTRUMENTO	GACETA OFICIAL N°	FECHA
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	Ext. 5.908	19/02/2009
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	37.347	17/12/2001
Ley Contra la Corrupción.	Ext. 5.637	07/04/2003
Ley Orgánica del Poder Ciudadano.	37.310	25/10/2001
Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.	Ext. 2.818	01/07/1981
Decreto N° 6.217 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.	Ext. 5.890	31/07/2008
Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	39.240	12/08/2009
Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.	Ext. 5.891	31/07/2008
Resolución N° 01-00-055 del 21/06/2000, mediante la cual se dicta el Instructivo en Materia de Denuncias.	36.979	23/06/2000
Resolución Organizativa N° 1.	37.881	17/02/2004
Resolución mediante la cual se dictan las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.	38.750	20/08/2007

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sección:**

**Asunto:**

## III. MISIÓN

Poner a disposición de la ciudadanía un medio que le permita participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública; en la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa; en la promoción de la educación como proceso creador de la ciudadanía; así como para proporcionar orientación e información oportuna, a quien lo solicite, en cuanto a la organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sección:**

**Asunto:**

## III. VISIÓN

Constituirse en un medio eficaz de participación ciudadana, que permita fomentar la transparencia y el control social, así como promover los principios y valores que deben guiar la conducta de los servidores públicos y de los ciudadanos.

**Sección:**

**Asunto:**

## IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Oficina de Atención al Ciudadano está adscrita al Despacho del Subcontralor (a) y está conformada por dos (2) secciones a saber:

- Sección de Información y Promoción de la Participación Ciudadana.
- Sección de Atención de Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones.

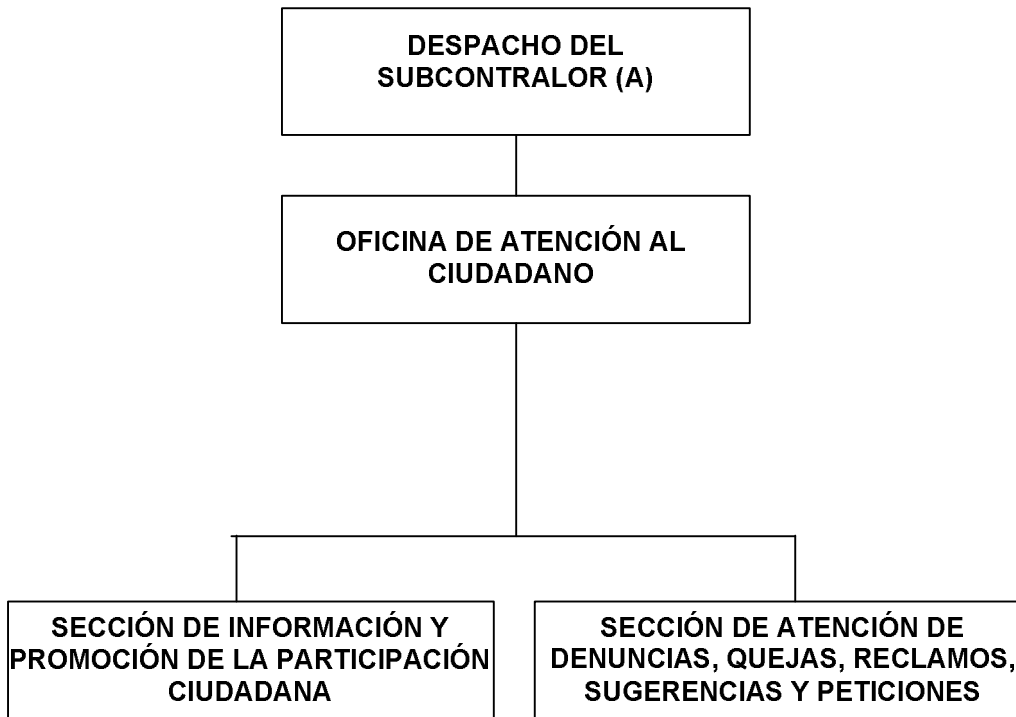
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sección:**

**Asunto:**

## IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES

## DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Promover la participación ciudadana y a tal fin realizar eventos, charlas, seminarios y cualquier otra actividad que permita alcanzar dicho objetivo.
2. Atender las iniciativas de la ciudadanía, vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
3. Proponer programas pedagógicos e informativos y cualquier actividad que permita fortalecer los valores, virtudes y derechos ciudadanos, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
4. Implementar estrategias para promover el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
5. Promover espacios de deliberación pública, a fin de dar a conocer a la ciudadanía experiencias exitosas y buenas prácticas sobre la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
6. Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.
7. Coordinar, con los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal, actividades encaminadas a promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.
8. Coordinar con las dependencias de la Contraloría General de la República, actividades tendentes a incorporar a los ciudadanos a las labores de control sobre la gestión pública, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.

**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES

## DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

9. Promover investigaciones orientadas a generar proyectos y normas relacionados con la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
10. Llevar el registro de las comunidades organizadas a que hace mención el artículo 138 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.
11. Coordinar con otras dependencias de la Contraloría, las actividades relacionadas con la promoción de la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
12. Poner a disposición de la ciudadanía los planes, programas, proyectos y contratos que ejecuta la Contraloría; su estructura organizativa y funciones, así como los procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
13. Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio de la Contraloría, a través de un Informe de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.
14. Atender, orientar, apoyar y asesorar, a los ciudadanos que acudan a la Contraloría a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
15. Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver; denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia de la Contraloría o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.

**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES

## DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

16. Remitir el expediente de la denuncia, conjuntamente con su valoración jurídica al órgano de control fiscal o a la Dirección General de Control de la Contraloría, competente, según corresponda, cuando se trate de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos.
17. Remitir a los organismos y entes competentes, distintos a los órganos de control fiscal, el expediente de la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, cuando no se trate de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos y elaborar la comunicación, a fin de informar al ciudadano sobre dicha remisión.
18. Ordenar el archivo de la denuncia, cuando resultare falsa, infundada o versare sobre actos, hechos u omisiones que no ameritaren averiguación.
19. Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones formuladas por ellos.
20. Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
21. Informar sobre los hechos denunciados, a la autoridad a quien corresponda adoptar las medidas inmediatas tendentes a impedir o corregir deficiencias denunciadas o la producción de daños al patrimonio público, de ser el caso, preservando, en todo momento, la identidad del denunciante

**Sección:**

**Asunto:**

## **V. FUNCIONES**

## **DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

22. Remitir a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría, una relación mensual de todas las denuncias recibidas.
23. Mantener actualizado en el sistema de la Oficina de Atención al Ciudadano, los resultados obtenidos en la tramitación de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
24. Generar, periódicamente, reportes estadísticos de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones atendidas.
25. Las demás competencias que le sean asignadas, por el Contralor General o el Subcontralor.

**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

## DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Promover la participación ciudadana y a tal fin realizar eventos, charlas, seminarios y cualquier otra actividad que permita alcanzar dicho objetivo.
2. Coordinar las iniciativas de la ciudadanía, vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
3. Proporcionar a la ciudadanía la información y orientación que esta requiera sobre los procedimientos, trámites y requisitos que se lleven a cabo en la Contraloría.
4. Atender, orientar, apoyar y asesorar, en materia de su competencia, a los ciudadanos, que soliciten información o documentación.
5. Diseñar y actualizar el registro de las comunidades organizadas a que hace mención el artículo 138 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.
6. Diseñar y elaborar mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.
7. Proporcionar a la ciudadanía, información relativa a los planes, programas, proyectos, contratos que ejecuta la Contraloría; así como su estructura organizativa, funciones, procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
8. Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio de la Contraloría, a través de un informe de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.

**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

## DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9. Formar y capacitar a la ciudadanía en aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
10. Dictar talleres, foros o seminarios para promover la participación ciudadana.
11. Planificar y llevar a cabo con otras dependencias de la Contraloría, las actividades relacionadas con la promoción de la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.
12. Diseñar y elaborar programas pedagógicos e informativos y cualquier actividad que permita fortalecer los valores, virtudes y derechos ciudadanos, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
13. Proponer proyectos de instrumentos normativos en materia de control fiscal y cualquier otra iniciativa en beneficio de la comunidad.
14. Diseñar y elaborar programas a fin de incorporar a los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal en actividades encaminadas a promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.
15. Diseñar y elaborar programas a fin de incorporar a los ciudadanos a las labores de control sobre la gestión pública que realiza la Contraloría, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.

**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

## DE LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

16. Diseñar y elaborar proyectos a fin de promover espacios de deliberación pública para dar a conocer a la ciudadanía, experiencias exitosas y buenas prácticas sobre participación ciudadana en el ejercicio de control sobre la gestión pública.
17. Realizar investigaciones orientadas a generar proyectos y normas relacionados con la participación ciudadana en el ejercicio del control.
18. Las demás competencias que le sean asignadas por el responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Sección:**

**Asunto:**

## V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

## DE LA SECCIÓN DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O PETICIONES.

1. Clasificar el caso recibido en denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición.
2. Determinar si las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones son competencias de la Contraloría.
3. Realizar la valoración jurídica de aquellas denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones recibidas, que son competencia de la Contraloría.
4. Elaborar la comunicación a fin de remitir el expediente de la denuncia, conjuntamente con su valoración jurídica, a la Dirección General de Control de la Contraloría, al órgano de control fiscal competente o para su archivo, según corresponda, cuando se trate de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos.
5. Elaborar el expediente de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones, a los fines de su remisión a los organismos y entes competentes, cuando no se trate de actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos, y preparar la comunicación, a objeto de informar al ciudadano sobre dicha remisión.
6. Elaborar la comunicación, a fin de informar a la autoridad a quien corresponda adoptar las medidas inmediatas tendentes a impedir o corregir las deficiencias denunciadas o la producción de daños al patrimonio público, de ser el caso, preservando en todo momento la identidad del denunciante.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sección:**

**Asunto:**

### V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

### DE LA SECCIÓN DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O PETICIONES.

7. Registrar en el Sistema de la Oficina de Atención al Ciudadano, los resultados de la tramitación de la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición.
8. Elaborar la comunicación, a objeto de informar al ciudadano la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones, formuladas por ellos.
9. Las demás competencias que le sean asignadas por el responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Sección:**

**Asunto:**

## VI. ATRIBUCIONES

## DEL RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Dirigir, coordinar y controlar las actividades inherentes al desarrollo de los procesos en los cuales participa la oficina a su cargo.
2. Someter a la consideración del (la) Subcontralor (a) la admisión o no de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones presentadas.
3. Someter a la aprobación del (la) Subcontralor (a) los informes de valoración jurídica de las denuncias, así como las comunicaciones remitidas a los órganos de control fiscal, a los organismos y entes de la Administración Pública y a los usuarios del servicio.
4. Firmar las comunicaciones dirigidas a las Direcciones Generales de Control y a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría, previa autorización del (la) Subcontralor (a).
5. Remitir a la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría una relación mensual de todas las denuncias recibidas.
6. Planificar, coordinar y dar impulso a la participación ciudadana.
7. Mantener informado al (la) Subcontralor (a) sobre los asuntos tramitados.
8. Designar al funcionario responsable de atender la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, según sea el caso.
9. Aprobar el proyecto del plan de actuación de control sugerido.
10. Preparar y presentar informes mensuales y anuales de las actividades desarrolladas por la Oficina.

**Sección:**

**Asunto:**

## VI. ATRIBUCIONES

### DEL RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

11. Elaborar el proyecto de presupuesto de la Oficina de Atención al Ciudadano.
12. Atender, tramitar y resolver los asuntos relacionados con el personal a su cargo, de acuerdo a las normas establecidas en el Organismo.
13. Proponer políticas y procedimientos encaminados a mejorar la organización y funcionamiento de la Oficina a su cargo.
14. En general, desempeñar dentro del área de su competencia todas aquellas tareas que el (la) Subcontralor (a) le encomiende.

**Sección:**

**Asunto:**

## **VII. ATRIBUCIONES COMUNES DE LOS ENCARGADOS DE LAS SECCIONES ADSCRITAS**

1. Coordinar y controlar las actividades inherentes al desarrollo de los procesos en los cuales participe la sección a su cargo.
2. Elaborar el proyecto de presupuesto de la sección a su cargo y someterlo a consideración del Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.
3. Resolver todos los asuntos que competen a su sección.
4. Proponer las necesidades de capacitación del personal de la sección a su cargo.
5. Mantener informado al Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano sobre el desarrollo de las actividades de la sección a su cargo.
6. Desempeñar dentro del área de su competencia, las demás tareas que le asigne el Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.