

# ROL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC) EN LA CONTRALORIA SOCIAL



*“No podemos asumir las posiciones o actitudes del clásico poder constituido. Se equivoca el representante que se crea dueño de todo, ¡el dueño de todo es el pueblo Venezolano!”*



*Aló Presidente N° 246  
Cumaná, 5 febrero 2006*

# Contenido

1. Bases Legales.
2. Control Social.
3. Oficina de Atención Ciudadana (SUNAI).
4. Contraloría Social: Definición. Finalidad. Requisitos y Procedimiento.

# Base Legal

**Constitución De La República Bolivariana De Venezuela**, Gaceta Oficial N.º 5.908 Extraordinario del 19/02/2009.

**Ley Orgánica De Procedimientos Administrativos**, Gaceta Oficial N.º 2,818 DEL 01/07/1981.

**Ley Orgánica Del Poder Ciudadano**, GACETA OFICIAL N.º 37.310 DEL 25/10/ 2001.

**Ley Orgánica De Los Consejos Comunales**, GACETA OFICIAL N.º 39.335 DEL 28/12/2009.

**Ley Orgánica Del Poder Popular**, GACETA OFICIAL N.º 6.011 EXTRAORDINARIA DEL 21/12/ 2010.

**Ley Orgánica De Contraloría Social**, GACETA OFICIAL N.º 6.748 EXTRAORDINARIA DEL 09/06/ 2023.

**Ley Orgánica De Planificación Pública Y Popular**, GACETA OFICIAL N.º 6.148 EXTRAORDINARIA DEL 18/11/ 2014.

**Ley Orgánica De La Contraloría General De La República Y Del Sistema De Control Fiscal**, GACETA OFICIAL N.º 6.013 EXTRAORDINARIO DEL 23/12/2010.

**Ley de Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción**, GACETA OFICIAL N.º 6.699 EXTRAORDINARIO DEL 02/05/2022.

**Normas Para Fomentar La Participación Ciudadana**, GACETA OFICIAL N.º 38.750 DE FECHA 20/08/2007, RESOLUCIÓN N.º 01/00/225.

**Instructivo en Materia De Denuncias**, GACETA OFICIAL N.º 36.979 DE FECHA 23/06/2000, RESOLUCIÓN N.º 01/00/055.

OBJETO ES DESARROLLAR Y FORTALECER EL PODER POPULAR.

# Participación Ciudadana



CRBV 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. La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

## LOS MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (CRBV Art. 70 ).

- Voto
- Referendo
- Plesbicito
- Consulta Popular
- Cabildo Abierto
- Revocatorio de Mandato

- Iniciativas Legislativas
- Formación
- Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas
- **Control Social**

A través de estos ciudadanos individual o colectivamente manifestarán:

- ✓ Aprobación
- ✓ Rechazo
- ✓ Observación
- ✓ Propuestas
- ✓ Iniciativas
- ✓ **Denuncias**
- ✓ **Quejas**
- ✓ **Reclamos**
- ✓ **Sugerencias Y**
- ✓ **Peticiones**

# Control Social

## DEFINICIÓN



Es el ejercicio de la función de **prevención, vigilancia, supervisión, acompañamiento y control**, practicado por los ciudadanos y ciudadanas de manera individual o colectiva sobre la **gestión del poder público** y de las **instancias del poder popular**, así como de las actividades **privadas** que afecten el interés colectivo (L.O.P.P. Art. 8. Numeral 6).

## PROPÓSITO



El propósito fundamental del Control Social es la prevención, vigilancia, supervisión, evaluación, seguimiento y control de la gestión pública, popular y las actividades del sector privado que afecten los derechos o intereses colectivos, por parte de las organizaciones e instancias del poder popular, en corresponsabilidad con los órganos y entes del poder público. (L.O.C.S. Art. 3).



# Oficina de Atención Ciudadana (O.A.C)

## CREACIÓN



“El Servicio de Atención a la ciudadanía se prestará, fundamentalmente, por la Oficina de Atención Ciudadana, que de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la ley contra la corrupción deben crear los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal”.  
(NPFPC Art.10 ). (LOCC Art.13).

## ÁMBITO DE APLICACIÓN



Todos los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional. (LOGRSNCF Art. 9.1 al 11).

## PRINCIPIOS Y VALORES



- Corresponsabilidad
- Rendición de Cuentas
- Eficiencia
- Eficacia
- La Justicia
- La Paz
- La Solidaridad
- Preeminencia de los Derechos Humanos, entre otros. (NPFPC Art.5 )



# Oficina de Atención Ciudadana (O.A.C)

## ADSCRIPCIÓN



“La Oficina de Atención Ciudadana estará adscrita a la máxima autoridad jerárquica del respectivo ente u organismo, quien le otorgará la autoridad suficiente para resolver de forma oportuna, eficiente y efectiva la tramitación de los requerimientos de la ciudadanía”.  
(NPFPC Art.11).

## GACETA OFICIAL

DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

AÑO CXXXIV — MES XI Caracas, lunes 20 de agosto de 2007 Número 38.750

### SUMARIO

**Asamblea Nacional**  
Resolución mediante la cual se designa a la ciudadana Oly Kistal Rojas Pinco, como Directora de Planificación y Desarrollo Humano.  
Resolución por la cual se designa al ciudadano Altair Castillo, como Director de Comunicaciones e Información.

**Ministerio del Poder Popular para Relaciones Exteriores y Justicia**  
Resolución por la cual se designa al ciudadano Robinson Páez y el Sr. Juan Carlos Rodríguez, como asesores de la Oficina de Asesoría Jurídica del Poder Judicial.  
Resolución por la cual se designa al ciudadano Miguel Leonardo Rodríguez, como Subdirector de Asesoría Jurídica, en el ámbito de las actividades relacionadas con la ejecución de la Misión Adelante.

**Ministerio del Poder Popular para las Finanzas**  
Superintendencia de Seguros  
Provincia mediante la cual se venza la autorización otorgada al ciudadano Gerardo José Colmenares Quintero, para actuar como Corredor de Seguros.  
Provincia por la cual se declara cerrada la inspección administrativa abierta al ciudadano Amador Nemeco Lara Méndez.

**Ministerio del Poder Popular para la Defensa**  
Resolución por la cual se nombra a los ciudadanos que en ellas se indican, en los cargos que en ellas se especifican.

**Resoluciones por las cuales se otorgan Licencias por seis (6) meses, a los ciudadanos que en ellas se mencionan.**

**Resolución por la cual se nombra al ciudadano General de Brigada (Ejército) Manuel Eduardo Pérez Uribe, jefe de la Dirección Centralizadora de Gestión Financiera.**

**Resolución por la cual se nombra a los ciudadanos que en ella se indican, en los cargos que en ella se especifican. (Se siempre por error material del once envece).**

**Resoluciones por las cuales cesan en el empleo los ciudadanos que en ellas se mencionan.**

**Resolución por la cual se crea la Dirección Centralizadora de Gestión Financiera, de este Ministerio.**

**Resolución por la cual se nombra la Comandante en Jefe Militar de la Defensa Nacional, en sus diferentes Grados, a los ciudadanos que en ella se indican.**

**Resolución por la cual se nombra al ciudadano General de División (Ejército) Alejandro José Tinco Peña, Comandante de la Guarnición de Mérida.**

**Resoluciones por las cuales se pasa a la situación de retiro, a los ciudadanos que en ellas se especifican.**

**Resolución por la cual se aprueba la modificación de la Estructura para el**

**Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior**  
Resolución por la cual se designa a los ciudadanos que en ella se indican, en los cargos que en ella se especifican.

**Ministerio del Poder Popular para la Salud**  
Resolución por la cual se designa al ciudadano Asdrubal David Torres Tola, como Director General de la Oficina de Planificación, Organización y Presupuesto (O.P.O.). (Se siempre por error material del once envece).

**Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura**  
Resolución por la cual se crea la estructura que regula la elaboración de anuncios Publicitarios en vehículos que circulan por la red vial nacional.

**Ministerio del Poder Popular para el Ambiente**  
Resolución por la cual se designa al ciudadano Miguel Leonardo Rodríguez, como Subdirector de Asesoría Jurídica, en el ámbito de las actividades relacionadas con la ejecución de la Misión Adelante.

**Resolución por la cual se dictan las normas para el Programa de Dooira de la especie Geochelone Carbonaria (Mamooey Solovano).**

**Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y el Hábitat**  
Resolución por la cual se establecen las condiciones o condiciones mínimas de las viviendas básicas y de las viviendas de desarrollo progresivo que en el sector serán construidas bajo el sector público como por el sector privado.

**Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática**  
Resolución por la cual se nombra al ciudadano Alvaro Rufino del Carmen Suárez Hernández, como Director General de Recursos Humanos (D.G.R.H.) de este Ministerio.

**Tribunal Supremo de Justicia**  
«Sentencia dictada por esta Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, mediante la cual se resuelve a los Juzgados Superiores en lo Civil y Contencioso Administrativo de las distintas regiones competentes para conocer, en primera instancia, de los amparos constitucionales vinculados con la materia contencioso administrativo».

«Sentencia de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, que declara impugnado el artículo 15 en sus párrafos 1º y 2º, 18, 20, 22, 25, 30, 31, 33, 34, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 90, 91, 93, 95, 107, 108, 142, 147, 151, 152, 153, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 200, 202, 204 y 205, del Código de Procedimiento del Estado Lara, a partir de la entrada en vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, suscrita el 30 de diciembre de 1999, en la Gaceta Oficial Nº 36.860, y remite a juicio con la exposición de motivos que error material del once envece, en la Gaceta Oficial Nº 5.543 Extraordinario del 24 de marzo de 2006».

**Director Ejecutivo de la Magistratura**  
Resolución por la cual se designa al ciudadano Gustavo Eduardo Vero Rodríguez, como Director General de Recursos Humanos, de este Organismo.

## OBJETIVO



“Promover la participación ciudadana; suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida; apoyar, orientar, recibir, y tramitar denuncias, quejas, reclamos sugerencias y peticiones; y en general, resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos”. (NPFPC Art.12).



# Oficina de Atención Ciudadana (O.A.C)



## FUNCIONES



- Atender, orientar y asesorar.
- Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones.
- Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- Llevar un Registro automatizado de los casos recibidos.
- Comunicar a los ciudadanos la decisión o la respuesta.
- Promover la participación ciudadana.
- Formar y capacitar a la comunidad a través de talleres, foros o seminarios.
- Llevar el Registro de las comunidades organizadas, entre otras. (NPFPC Art.13 )

# Contraloría Social

## DEFINICIÓN



La Contraloría Social, es un **ejercicio** concreto del Poder Moral del pueblo y un **medio** necesario **para desarrollar la participación protagónica de la ciudadanía**, sobre la base del principio constitucional de **corresponsabilidad**, es una función compartida entre los órganos y entes del poder público, la ciudadanía y las organizaciones e instancias del poder popular, para garantizar que la gestión pública y popular, así como las actividades del sector privado que puedan afectar derechos o intereses colectivos, se realicen de manera transparente, eficaz y eficiente en beneficio de la sociedad, en consonancia con el Plan de la Patria. (L.O.C.S. Art.2).

## ÁMBITO DE APLICACIÓN



- Todas las Instancias Políticas Territoriales de la Administración Pública.
- Instancias y Organizaciones del Poder Popular.
- Organizaciones y personas del sector privado. (L.O.C.S. Art.4).



# Contraloría Social

## VALORES Y PRINCIPIOS QUE LA RIGEN



- Democracia participativa y protagónica.
- Equidad.
- Justicia.
- Igualdad social.
- Complementariedad.
- Corresponsabilidad.
- Defensa de los Derechos Humanos.
- Solidaridad.
- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Interés colectivo
- Garantía de los Derechos de la mujer, de las niñas, niños y adolescentes y de toda persona en situación de vulnerabilidad.
- Defensa de la integridad territorial y de la soberanía nacional, entre otros.  
(L.O.C.S. Art.6).



# Medios de Ejercicio de la Contraloría Social

## INDIVIDUAL



Cuando la persona formula o dirige una solicitud, observación o denuncia sobre asuntos de su interés o relacionados con derechos o intereses colectivos.

## COLECTIVAMENTE



A través de la constitución de organizaciones, iniciativas populares conformadas por dos o más personas para ejercer el control de manera temporal sobre una situación específica y circunstancial; o permanente, sobre cualquier actividad del ámbito del control social. estas últimas deberán cumplir con las formalidades de constitución establecidas en las leyes, reglamentos y resoluciones.

(L.O.C.S Art. 7).

# Medios de Ejercicio de la Contraloría Social

MEDIOS DE EJERCICIO	QUIEN LO EJERCE	MECANISMOS	HERRAMIENTAS
---------------------	-----------------	------------	--------------

➤ **INDIVIDUAL**

CIUDADANO  
CIUDADANA

(LOCS Art. 14).

DENUNCIA

QUEJA,

➤ **COLECTIVAMENTE**

CIUDADANOS Y  
CIUDADANAS, O.B.P.P.

RECLAMO,

SUGERENCIA,

(C.R.B.V. Art. 70).

A.P.N = INST. O.A.C

PETICIONES.

CONSEJO COMUNAL

UNIDAD DE  
CONTRALORÍA  
SOCIAL.

(LOCS Art. 13).

COMUNA

CONSEJO DE  
CONTRALORÍA  
COMUNAL

(LOCS. Art. 12).

INFORMES DE  
ACTUACIÓN (LOCC. Art. 34).

INFORME DE  
FUNCIONAMIENTO DE  
GESTIÓN. (LOC. Art. 47.4).

# Ejercicio de la Contraloría Social

## LA DENUNCIA

La Denuncia es una comunicación verbal o escrita presentada por los ciudadanos y las ciudadanas ante los órganos competentes acerca de la ocurrencia de hechos relacionados con la administración, custodia y/o manejo de recursos del estado, y en general con los resultados de gestión de los órganos y entes públicos.

### REQUISITOS ( N.F.P.C. Art. 20).

1. Podrán formularse por escrito, firmadas en original; verbalmente o a través de medios electrónicos.
2. Deberán contener la identificación del denunciante.
3. La narración circunstanciada de los actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares.
4. El señalamiento de quienes los han cometido
5. Fecha de ocurrencia.
6. Ente u organismo donde ocurrieron y todo en cuanto le constare al denunciante.
7. Si la denuncia se formularé verbalmente se levantará un acta en presencia del denunciante, quien la firmará junto con el funcionario que la recibe.

### INSTANCIA DONDE SE INTERPONEN

- Órganos y Entes del Poder Público.
- Organizaciones e Instancias del Poder Popular.

# Ejercicio de la Contraloría Social

## *Instructivo en materia de Denuncias*

<b>Artículo 1</b>	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...Omissis...
<b>Artículo 2</b>	La denuncia podrá formularse verbalmente o por escrito y deberá contener la identificación del denunciante...Omissis...
<b>Parágrafo único</b>	Si la denuncia fuese formulada verbalmente, se levantará un acta en presencia del denunciante, quien la firmará junto con el funcionario que la reciba. La denuncia escrita será firmada por el denunciante o por un apoderado con facultades para hacerlo. Si el denunciante no puede firmar, estampará sus huellas dactilares.

( Resol. N.º 01-00-055. G.O. N.º 36.979 de fecha 23-06-2000)

# Ejercicio de la Contraloría Social

## *Instructivo en materia de Denuncias*

<b>Artículo 3</b>	Si la denuncia resultara falsa e infundada, o versara sobre hechos que no ameritan averiguación o cuya sustanciación no corresponda a esta Contraloría, se procederá a dejar constancia mediante auto expreso en el expediente y en el cual se acordará que no hay lugar a proceder.
<b>Artículo 4</b>	Los documentos originales que aporten los particulares en su denuncia, serán devueltos a sus presentantes, si así lo solicitaran, en cuyo caso se dejará copia certificada del documento.
<b>Artículo 5</b>	<b>No se admitirán denuncias anónimas</b> , ello sin perjuicio del ejercicio de las atribuciones de control que de oficio puede iniciar este Organismo cuando considere que existen méritos para ello.

( Resol. N.º 01-00-055. G.O. N.º 36.979 de fecha 23-06-2000)



# Ejercicio de la Contraloría Social

## QUEJA

Es una **articulación** que puede tener o no contenido jurídico, y que puede recaer sobre los **servicios públicos** proporcionados por las personas jurídicas de derecho público o privado.

Pág. 39

## RECLAMO

Esta figura denota una **inconformidad** de una persona con una situación concreta ocurrida en el marco de un procedimiento con una **actuación o abstención** del poder público o de una persona sometida a su poder de vigilancia, control y fiscalización, o también puede estar vinculada con la **prestación de un servicio público**, por parte de una empresa pública o privada.

Pág. 36.

## SUGERENCIA

Son recomendaciones, Propuestas o Consejos que los particulares de forma escrita, formulan a la Administración Pública.

Pág. 39

## PETICIÓN

Es un escrito por medio del cual una persona de manera individual o colectiva, directamente o por medio de representante, acude ante una autoridad competente administrativa o judicial para formular un requerimiento o una solicitud.

Pág. 31

# Del Procedimiento en Consejos de Contraloría Comunal y Unidades de Contraloría Social del Consejo Comunal.

**DENUNCIA  
QUEJA  
RECLAMO  
SUGERENCIA O  
PETICIÓN**

**LEVANTAR EL ACTA  
CON RESPALDO**

**CONSIGNACIÓN**

**ÓRGANOS Y ENTES DEL PODER PÚBLICO**

- CONTRALORÍA GENERAL Y SNCF
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO
- MINISTERIO PÚBLICO
- OAC
- ORGANISMOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

**ORGANIZACIONES E INSTANCIAS DEL PODER POPULAR**

- ASAMBLEA DE CIUDADANOS (AS) DEL CONSEJO COMUNAL
- UNIDAD DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL CONSEJO COMUNAL
- ORGANIZACIONES E INSTANCIAS DEL PODER POPULAR

**SEGUIMIENTO  
Y CONTROL**

**SANCIONES**

EJERCEN LA CONTRALORÍA SOCIAL  
• PODER PÚBLICO

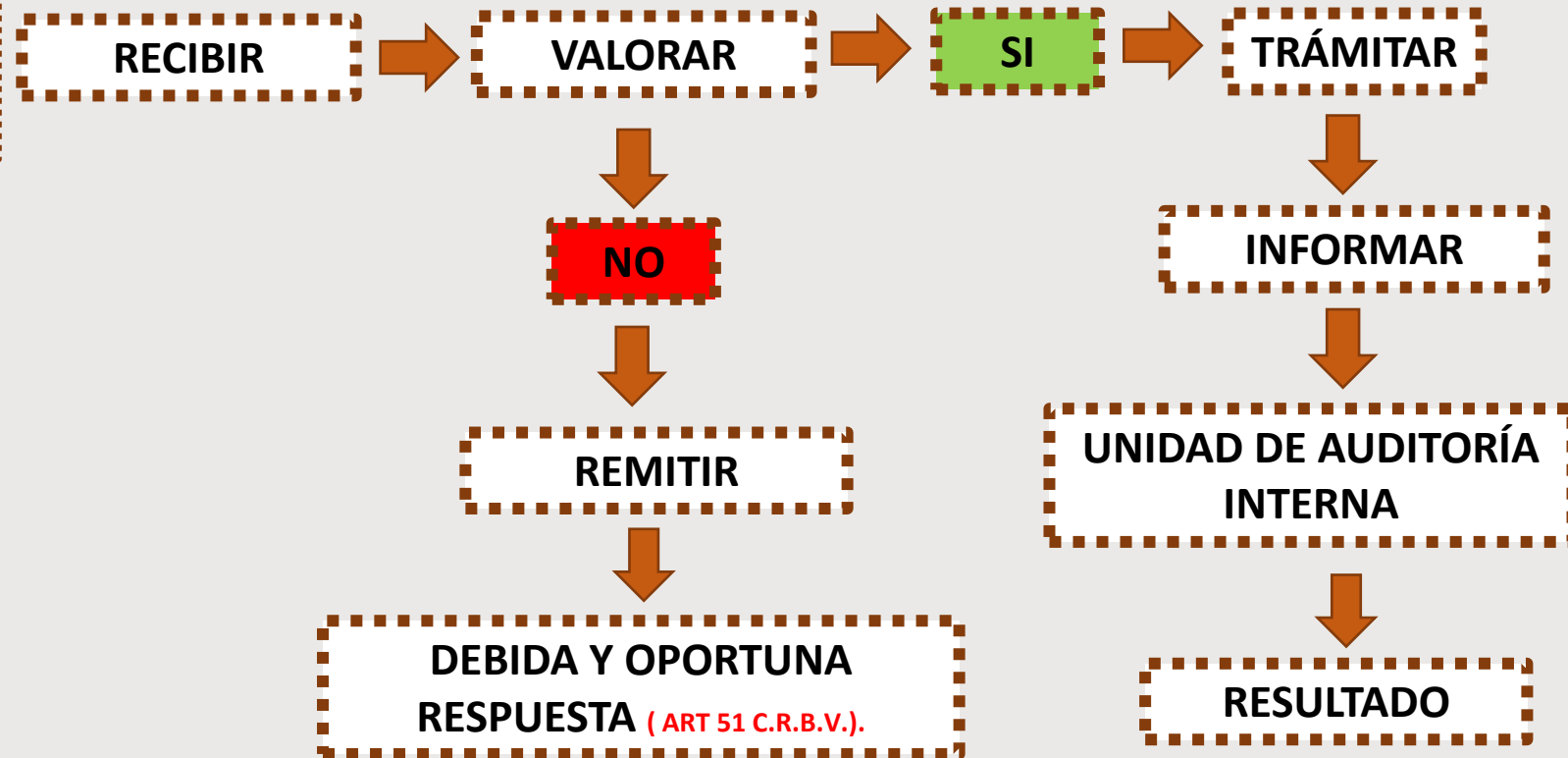
**DEBIDA Y OPORTUNA  
RESPUESTA (ART 51 C.R.B.V.).**

(LOCS Art. 14).

# Procedimiento de la OAC en el Ejercicio de la Contraloría Social

## DENUNCIA

QUEJA  
RECLAMO  
SUGERENCIA O  
PETICIÓN



(NPFPC Art. 15-25).

# Sobre que Ejercemos la Contraloría Social

- ✓ Actividades de interés Social (públicas o privadas).
- ✓ Gestión del Estado y sus instituciones.
- ✓ Gestión de las instancias del Poder Popular.
- ✓ Bienes y servicios de utilidad pública e interés social.
- ✓ Acceso a la información de los entes públicos y comunitarios.
- ✓ Servicios públicos.
- ✓ Acceso de las personas a los bienes y servicios (calidad costo).



*“Cada quien  
Hágase un examen  
Por dentro,  
Porque la corrupción  
Se disfraza  
De muchas maneras”...*



CHÁVEZ

*¡Muchas Gracias por  
su Atención!*