

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

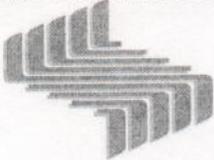
**VICERRECTORADO
DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
ESTADO PORTUGUESA**

**COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**

**Autora: Glenda Pérez
Tutor: MSc. Jhakson Prieto**

GUANARE, JULIO 2015



ACTA DE DEFENSA PÚBLICA DE TRABAJO DE GRADO

En la sede del Vicerrectorado de Producción Agrícola de la UNELLEZ-Guanare, a las 9:00 am del día veintiuno (21) de julio del dos mil dieciséis, se reunieron los profesores: Prof. Jhakson Prieto (Tutor) UPTP-Guanare, Prof. Maritza Fernández (Coordinador del Jurado) UNELLEZ-Guanare, Prof. Yurima Albarrán (Jurado Principal Interno) UNELLEZ-Guanare, miembros del Jurado Evaluador designado por la Comisión Técnica de Estudios de Postgrado del Vicerrectorado de Producción Agrícola, según Resolución CTEP 249/2015, de fecha 30-09-2015, Acta N° 007/2015, Ordinaria Punto N° 20, para proceder a emitir el veredicto sobre la defensa pública del Trabajo de Grado titulado: **"PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA"**. Desarrollado por la Licenciada **Glenda Pérez**, titular de cedula de identidad V-**11.402.414**, como requisito parcial para optar al grado académico de **MAGISTER SCIENTIARUM EN GERENCIA PÚBLICA**.

Cumplido el acto de presentación pública, el cual finalizó a las 9:40 am, los miembros del Jurado Evaluador resolvieron **Aprobar** el trabajo en su forma y contenido y otorgar **mención publicación**.

Dra. Yurima Albarrán
C.I: 8.068.326
Jurado Principal Interno
UNELLEZ -GUANARE



Prof. Jhakson Prieto
C.I: 8.065.961
Tutor
UPTP- Guanare

Prof. Maritza Fernández
C.I: 12.351.676
Coordinador del Jurado
Unellez -Guanare

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
POSTGRADO EN GERENCIA
MENCIÓN: GERENCIA PÚBLICA**

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**

Requisito parcial para optar al grado de

Magíster En Gerencia Pública

AUTORA: Glenda Pérez

C.I: V.- 11.402.414

TUTOR: MSc. Jhakson Prieto

GUANARE, JULIO DE 2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo **Jhakson Arturo Prieto Ruíz**, cédula de identidad **Nº V.- 8.065.961**, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado, Titulado: **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**, presentado por la ciudadana **Glenda Sonsire Pérez Barazarte**, para optar al título de Magíster en Gerencia Pública, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Guanare, a los 29 días del mes de julio del año 2015.

AGRADECIMIENTO

Es oportuno para agradecer:

- A la prestigiosa casa de estudio, la Universidad que siembra **UNELLEZ**, a su personal y profesores por la capacidad de servicio y por su dedicación para con los Maestranteros.
- A la Contraloría del Estado Portuguesa, Órgano en el cual realice mi Trabajo de Investigación.
- A la MSc. Carmen Elena Pérez, por su ayuda incondicional, que aún con su responsabilidad laboral, siempre tuvo bien asesorarme.
- Al MSc. Jhakson Prieto, por aceptar ser mi tutor.
- A todos muchas gracias.

GLEENDA

DEDICATORÍA

Alcanzar metas nunca depende sólo de una, hay quienes siempre te apoyan y te estimulan a seguir, por ello quiero dedicar esta meta alcanzada:

- Al Señor de señores y Rey de reyes, por las habilidades otorgadas y por darme la voluntad de llegar al final, Señor sin Ti fuese sido imposible. ***“Pon en manos del Señor todas tus obras, y tus proyectos se cumplirán”*** Proverbios 16,3.
- A mi amada hija, Gabriela Sofía, por ser uno de los motores que me impulsan a prepararme; que esto sea, luego de Papa Dios, un ejemplo a seguir Mi Pollita.
- A mi amado esposo, Agustín Cedres (Mi Machi), gracias amor, por tanto apoyo y tanta paciencia para conmigo y con mis obligaciones como Maestrante, sin tu apoyo estoy segura, se fuese hecho cuesta arriba.
- A mi Mamá y Papá por darme la vida y con ello hacer posible mi historia, a mis familiares y amigos, a todos gracias.

GLEENDA

ÍNDICE

| | |
|------------------------|--|
| LISTA DE CUADROS..... | viii |
| LISTA DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCION..... | 1 |
| CAPITULOS | |
| I | EL PROBLEMA |
| | 1.1- Aproximación al objeto de estudio..... 3 |
| | 1.2- Justificación de la investigación..... 15 |
| | 1.3- Línea de investigación..... 18 |
| | 1.4- Propósitos de Estudio..... 19 |
| II | MARCO TEORICO REFERENCIAL |
| | 2.1- Antecedentes de la Investigación..... 21 |
| | 2.2- Experiencias institucionales en relación a la participación ciudadana y el control social en Venezuela..... 24 |
| | 2.3- Concepciones teóricas de apoyo al objeto de estudio..... 29 |
| | 2.3.1- Participación Ciudadana..... 29 |
| | 2.3.1- Control Social..... 36 |
| | 2.3.1- Gestión..... 39 |
| | 2.4- Contraloría del Estado Portuguesa, contexto institucional- Oficina de Atención al Ciudadano..... 44 |
| | - Misión..... 44 |
| | - Visión..... 44 |
| | - Estructura organizativa..... 45 |
| | 2.5- Leyes de soporte al objeto de estudio..... 45 |
| | - La participación ciudadana en la Constitución de la República de Venezuela (CRBV)..... 48 |
| | - La participación ciudadana y control social en la Ley de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal..... 49 |
| | - Normas para fomentar la participación ciudadana..... 50 |
| III | MARCO METODOLÓGICO |
| | Tipo y Diseño de la Investigación..... 54 |
| | Enfoque paradigmático..... 54 |
| | Naturaleza y diseño de la investigación..... 55 |
| | Metodología cualitativa..... 56 |
| | Método etnográfico..... 57 |
| | Proceso de la investigación..... 60 |
| | Análisis de los datos..... 62 |

| | |
|---|------------|
| Generalización de los resultados..... | 63 |
| Técnicas e instrumentos para la recolección de la información..... | 64 |
| Observación directa o participativa..... | 65 |
| Selección de los informantes..... | 66 |
| Sujetos de estudios informantes claves..... | 66 |
| Entrevista en profundidad o estructurada..... | 67 |
| Entrevista no estructurada o informal..... | 68 |
| Categorización..... | 69 |
| Fiabilidad..... | 69 |
| Validez..... | 70 |
| | |
| IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | |
| Triangulación de la información..... | 72 |
| Observación Participativa..... | 74 |
| Entrevistas estructuradas a los informantes claves (internos) | 76 |
| Entrevistas no estructuradas a los informantes claves (Internos)..... | 96 |
| Entrevistas no estructuradas a los informantes claves (Externos)..... | 106 |
| Balance general de las entrevistas..... | 117 |
| Análisis e interpretación de la evidencia..... | 118 |
| Modelo Glater..... | 122 |
| | |
| V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| Conclusiones..... | 159 |
|Recomendaciones..... | 162 |
| | |
| | |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 163 |
| | |
| ANEXOS | |
| A ENTREVISTA ESTRUCTURADA..... | 169 |
| B FORMATO DIARIO DE CAMPO..... | 170 |
| C AUTORIZACIONES DE LOS INFORMANTES CLAVES..... | 172 |

LISTA DE CUADROS Y FIGURAS

CUADROS

| | pp. |
|--|-----|
| 1 Entrevista Estructurada efectuada a la Coordinadora de la (OAC), de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 122 |
| 2 Entrevista Estructurada efectuada a la Auditora II de la (OAC), de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 127 |
| 3 Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 132 |
| 4 Entrevista Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades, de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 138 |
| 5 Entrevista Estructurada efectuada a la Contralora de la Contraloría del Estado Portuguesa (I)..... | 143 |
| 6 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Coordinadora de la (OAC), de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 148 |
| 7 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Auditora II de la (OAC), de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 149 |
| 8 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 150 |
| 9 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa..... | 152 |
| 10 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Encargada de (OAC) de la Contraloría de Municipio Guanare..... | 153 |
| 11 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada al Coordinador de la Oficina de Atención al Soberano del Estado Portuguesa..... | 155 |
| 12 Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Responsable de (OAC) de FUNDACITE Guanare..... | 157 |

FIGURAS

| | pp. |
|--|-----|
| 1 Proceso de políticas con nivel participativo..... | 30 |
| 2 Participación ciudadana en la realización de políticas públicas..... | 32 |
| 3 Participación Ciudadana..... | 36 |

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA.**

Autora: Glenda Pérez
Tutor: Jhakson Prieto
Año: 2016

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar el deber y el derecho de ejercer la participación y el control social como vía de solución efectiva a los problemas que aquejan los sistemas y procedimientos democráticos, se realizó esta investigación con la finalidad de determinar, ¿Cómo es la Participación Ciudadana y el Control Social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa? El estudio se enmarcó en una investigación de naturaleza y diseño cualitativo, bajo enfoque etnográfico. Para la recopilación de la información se utilizó como técnica e instrumento: la observación directa o participativa y entrevista estructurada y no estructurada, aplicada a los informantes claves seleccionados. Una vez analizada la información se desarrollaron los siguientes propósitos específicos: 1) Identificar las experiencias de Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa y sus implicaciones en la gerencia y gestión pública. 2) Señalar la relación existente entre Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa. 3) Conocer los procedimientos de Control Social utilizados por la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa y su aplicación en la gestión pública. 4) Develar las experiencias de Participación Ciudadana y Control Social existentes en la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa. De acuerdo a estos objetivos y el análisis efectuado, mediante el método Glater, se obtuvo el siguiente resultado: La (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa, dirige sus actividades y metas considerando el marco legal Venezolano, en cuanto a la participación ciudadana y el control social, ambos elementos son impulsores en la naturaleza y metas trazadas por el Órgano de Control, las mismas como eje transversal, debe ser informada, enmarcada en un proceso ágil y sencillo para que efectivamente produzca un mejoramiento en la ejecución de políticas públicas.

Descriptores: Participación ciudadana - Control Social - Gestión.

VICERRECTORADO FARMING
COORDINATION OF GRADUATE AREA
MASTERS IN PUBLIC MANAGEMENT

**CITIZEN PARTICIPATION AND SOCIAL CONTROL AS MANAGEMENT
TOOLS IN THE OFFICE OF ATTENTION CITIZENS, THE PORTUGUESE
STATE COMPTROLLER.**

Author: Glenda Perez

Tutor: Jhakson Prieto

Year: 2016

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the duty and the right to exercise participation and social control as a means of effective solution to the problems facing democratic systems and procedures, this research was conducted in order to determine, how is the Citizen participation and Social Control in the management of the Office of Citizen of the Comptroller of the Portuguese State? The study was part of an investigation of qualitative nature and design, low ethnographic approach. For gathering information was used as techniques and instruments: direct or participant observation and structured and unstructured interview, applied to selected key informants. After analyzing the information the following specific purposes were developed: 1) Identify the experiences of Citizen Participation and Social Control in the Office of Citizen Comptroller of the Portuguese State and its implications in management and governance. 2) Report the relationship between Citizen Participation and Social Control in the Office of Citizen Comptroller of the Portuguese State. 3) Know Social Control procedures used by the Office of Citizen Comptroller of the Portuguese State and its application in public administration. 4) Unveiling the experiences of Citizen Participation and Social Control existing in the Office of Citizen Comptroller of the Portuguese State. According to these objectives and the analysis made by the Glater method, the following result was obtained: The (OAC) of the Comptroller of the Portuguese State, directs its activities and goals considering the Venezuelan legal framework regarding citizen participation and social control, both elements are drivers in nature and goals set by the Control Body, the same as transverse axis must be informed, framed in a quick and simple process to effectively produce an improvement in the implementation of public policies.

Descriptors: Citizen Participation - Social Control - Management.

INTRODUCCIÓN

Lo que permitió o dio paso a la Participación Ciudadana y el Control Social fue el cambio legal, y con la llegada de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en la gaceta oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999, se produce un cambio fundamental, el cual radica en el dejar una democracia representativa por una democracia participativa y protagónica; en otras palabras, un cambio entre la sociedad y el Estado, el cual conlleva a un proceso de construcción de nuevas relaciones en cuanto a Gestión Pública se refiere. Dentro de este nuevo marco de relaciones figura la necesidad de establecer el Control Social y la Participación Ciudadana en todas las instancias del poder constituido, como una forma de abrir los espacios de la participación en la función del control de la gestión pública. No se trata de una simple enumeración, sino de todo un complejo sistema de contraloría social, que debidamente articulado, garantice ese derecho constitucional.

Por lo tanto, esta investigación está orientada a dar un aporte en ese sentido y más específicamente en lo relacionado a las distintas formas organizativas y estructuras que se podrían crear a los fines de cumplir con dicha tarea. Dependerá en todo caso de la incorporación de los ciudadanos y ciudadanas lo que determinará en un futuro el impacto que estas organizaciones tendrán en lo referente a la adecuación de normativas legales que regulen la materia y la disminución de los índices de la corrupción, así como de los incentivos que el propio Estado y la sociedad fijen con el propósito de cumplir tan importante rol en nuestra sociedad.

De tal manera que la autora se fija como objetivo fundamental el Analizar la Participación Ciudadana y el Control Social como herramientas de gestión en la Oficina de Atención al Ciudadano, Contraloría del Estado Portuguesa y con ello estudiar la estructura organizativa que permita el

cumplimiento de las tareas que se programen y la participación y acción de las comunidades organizadas de la mano con las actividades de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC); de esta manera establecer la existencia de algunos lineamientos que coadyuven a mantener una buena relación con los objetivos propuestos de estas categorías objeto de estudios.

Por consiguiente, la investigación se vinculó con el desarrollo de una investigación de campo, donde se generaron observaciones directas que contribuirán al análisis de datos una vez aplicado el instrumento. De esta forma se considera cada elemento, donde se consiga evidenciar el logro de los propósitos propuestos por la investigadora.

Con la intención de ajustar esta investigación a una metodología lógica, sistemática y coherente se ha estructurado su contenido en capítulos de acuerdos con el siguiente esquema:

En el Capítulo I, se detalla la aproximación al objeto de estudio correspondiente al Problema, así como también el propósito general como los propósitos específicos, de la misma manera se incorpora la justificación; mientras que el Capítulo II, está conformado por los antecedentes de la investigación, con sus respectivas teorías referenciales, experiencias institucionales y leyes de soporte al objeto de estudio.

De la misma manera, en el Capítulo III, se describe el marco metodológico que comprende el nivel y tipo de investigación, paradigma, estrategia y modalidad de la Investigación, instrumentos utilizados bajo la modalidad de investigación cualitativa etnográfica, el Capítulo IV en el cual se presentan el análisis de los resultados después de aplicar el instrumento utilizado, que permitió elaborar las conclusiones pertinentes del estudio y presentadas en el Capítulo V.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Aproximación al Objeto de Estudio

A raíz de la reforma constitucional de Venezuela publicada en la gaceta oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999, se estableció un nuevo paradigma de conceptualización, organización y funcionamiento del Estado, el cual consecuentemente determina un cambio en los mecanismos de gestión de los asuntos públicos, destacando las directrices a seguir. De allí que el Control Social y la Participación Ciudadana, alcanza lugares preponderante como mecanismo e instrumento que permiten la integración de la comunidad en general u organizada en los procesos de gestión o administración del sector público; es de destacar, que la estructura administrativa del Estado prevé la creación de un poder o función autónoma específica donde las instituciones públicas busca garantizar mecanismos de control y rendición de cuentas con participación ciudadana, estableciéndolas como elemento fundamental, novedoso y estratégico de acción en la gestión pública.

La Revista Instituciones y Desarrollo Nros 12 – 13 (2002), sobre la participación ciudadana sostiene que: “La participación es una actividad desplegada por el conjunto de actores sociales, en la consecución de un proyecto de acción común de determinados objetivos y metas, que tendrá formas y niveles diferentes de expresión” (p.31); de igual manera se planteo desarrollar un tipo de sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural, tal como lo señala el preámbulo de nuestra Carta Magna, considerando que hasta entonces el país contaba con una democracia representativa y no participativa. El artículo 62 establece de manera clara este derecho Constitucional.

“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.” (P. 42)

Esta legitimidad permite a los ciudadanos y ciudadanas un contacto directo en los asuntos públicos, dicha reciprocidad ciudadana se fundamenta en el pilar del control social, lo cual ayuda de primera mano todo el aparataje de la administración pública; vislumbrándose mediante el quehacer de una sociedad, que se involucra con las necesidades propias que en comunidad se vuelven generales, denominándolas realidades comunes, y requiriendo para ello la cooperación, de esta manera; según Villalba (1997), la define como “el proceso en el que se distinguen fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de las organizaciones públicas” (p.205). Esta legitimidad gerencial, es percibida como una alternativa para producir resultados en relación a las vías tradicionalmente utilizadas en las políticas públicas. Ello pone la discusión sobre la participación en un encuadre diferente al de décadas anteriores, no se trata de una discusión entre utópicos y realidades, más si, de poner al servicio los instrumentos efectivos ante los severos problemas sociales que hoy agobian a buena parte de la población, es allí, cuando aparece la participación y el control, no como imposición de algún sector, sino como oportunidad y recursos antes las realidades comunes

De modo que el quehacer de una sociedad, se involucra con las necesidades propias, que en comunidad se vuelven comunes, denominándolas realidades comunes, de esta manera la participación es un proceso en el que se distinguen fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses con el fin de mantener, reformar o transformar los

sistemas vigentes de las organizaciones públicas, la misma, es ejercida por todos los ciudadanos poseedores de deberes y derechos que actúan en función de intereses generales, contribuyendo de esta manera con el bien común.

Sin embargo, aun con un escenario distinto y dentro de los parámetros óptimo en cuanto a normas legales, los bajos niveles de participación ciudadana así como la escasa incidencia política en la toma de decisiones, donde, la información como la capacidad para ejercer control social y el verificar la transparencia en la gestión pública han sido precarias, llegando a afectar las instancias de la misma, el tejido social, la construcción democrática de lo público y la confianza de la ciudadanía en las acciones medulares de cada una de las instituciones involucradas en la realidad social del ciudadano.

Tenemos pues, que el ejercicio de la participación de los ciudadanos y el control social, es una vía de solución efectiva a los problemas que aquejan los sistemas y procedimientos democráticos, está demostrando que ambos son mecanismo de utilidad en materia de renovación y nuevos aportes en cuanto al eficaz ejercicio de la gestión pública. El derecho y la obligación de los ciudadanos de participar en el control de la gestión y uso de los recursos públicos de una nación, se presenta hoy día como una circunstancia indefectible para reorganizar las democracias, para incrementar la eficiencia al establecer políticas y mecanismos que requieran que los ciudadanos se involucren en la planificación, ejecución y monitoreo de las decisiones de la administración pública.

De allí, que la investigadora considera que los planteamientos generados desde el Estado, para el establecimiento de las condiciones de funcionamiento administrativo del sector público en los países en vías de desarrollo, del cual no escapa Venezuela han girado en los últimos años sobre dos vertientes; la gestión desde el punto de vista de la Participación

Ciudadana y el Control Social; así los intentos para la transformación de la administración pública y de los aparatos públicos en general del país han transcurrido en medio de condicionantes de carácter internacional, señalizados específicamente por las mutaciones en materia de participación y control. Por su parte Venezuela cuenta con una fundamentación legal bien específica, y es el caso de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 38.750, de fecha 20-08-2007, la cual estipula en su artículo 1 el requerimiento de crear en las instituciones y entes públicos la Oficina de Atención al Ciudadano, el cual instituye:

“Las presentes Normas tienen por objeto fomentar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a participar en el control sobre la gestión pública a través de las Oficinas de Atención Ciudadano y de los Órganos de Control Fiscal” (p-12).

En este sentido, se podría afirmar que la participación surge como fenómeno que despierta el interés de la ciudadanía, en función de alcanzar los objetivos y metas propuestas, orientados a generar una mejoría en la calidad de vida y bienestar social, lo cual solo se logra a través de los servicios que le provee el Estado a la colectividad. Según lo expresado se tiene que Restrepo (2005) afirma que “en las últimas décadas, la participación social en las políticas públicas, se ha convertido en la esperanza de millones de personas en el mundo. La crisis de la quinta democracia representativa y de los partidos políticos es presionada por la exigencia de la democracia participativa, es decir, por el derecho de comunidades, organizaciones sociales y múltiples sectores de pobladores de incidir directamente en las políticas de interés colectivo” (p. 68).

Tomando en cuenta la referencia anterior, se tiene que cuando se habla sobre participación ciudadana en Venezuela, bien pudiéramos referirnos al sistema democrático que se ha venido implantando en el Estado a partir del año 1958 hasta la actualidad, el cual es bien conocido ha transitado por

diversos cambios, entre ellos y el más actual es el ejercicio de la participación y el control, lo cual viene a representar un derecho que tiene el ciudadano común de intervenir activamente en los asuntos públicos y/o políticos que se desarrollan en el Estado, incluyendo allí la vigilancia, seguimiento, control y/o monitoreo de la gestión, a fin de que se verifique el cumplimiento de los principios consagrados en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Administración Pública Publicada en Gaceta Oficial N° 5.890 Extraordinario, de fecha 31 de julio 2008 los cuales son: “Economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza”, para el buen funcionamiento de la administración, la cual es objeto de interés del control social en virtud de que la administración es manejada, administrada y custodiada por parte de los máximos representantes del Estado venezolano, esto último según lo establecido en el artículo 51 de la Ley Orgánica de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) Publicada Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010, el cual expresa:

De las Cuentas:

“Quienes administren, manejen o custodien recursos de los entes y organismos señalados en el artículo 9, numerales 1 al 11, de esta Ley, estarán obligados a formar y rendir cuenta de las operaciones y resultados de su gestión... Tienen igual obligación quienes administren o custodien, por cuenta y orden de los referidos entes y organismos, recursos pertenecientes a terceros. La rendición de cuentas implica la obligación de demostrar formal y materialmente la corrección de la administración, manejo o custodia de los recursos” (p. 9).

Ante la situación planteada, se observa que los entes u órganos públicos están en la obligación de informar a la ciudadanía en general sobre el destino y/o ejecución que se le da a los recursos asignados por parte del Estado, es decir, las comunidades están en el derecho de conocer la gestión que desarrollan sus gobernantes y jerarcas y de esta manera determinar el

destino que se le da a los recursos asignados, es allí, en ese instante donde se ejerce el control social.

Por su parte, la autora señala que existe una realidad latente y no es otra que los bajos niveles de participación ciudadana así como escasa incidencia política en la toma de decisiones, en las que tanto, la información como la capacidad para ejercer control social y verificar la transparencia en la gestión pública han sido precarias, afectando las instancias de participación, el lienzo social, la construcción democrática de lo público y la confianza de la ciudadanía en las acciones en relación a la administración pública.

Los problemas de intervención ciudadana tienen que ver con el uso de la contribución para legitimar decisiones ya tomadas, con liderazgos comunitarios oportunistas y tradicionales, con fragmentación en un sinnúmero de instancias con tendencia fuertemente institucionalizada. Pero también con un enfoque de servicios que no ha desarrollado una orientación participativa robusta. Por su parte (Urrea 2012) considera que “los problemas se discurre enmarcándose en tres elementos fundamentales, ellos son escasa capacidad para ejercer control social y verificar la transparencia en la gestión pública, baja articulación en los escenarios de participación social locales (incluyendo la integración participativa de las políticas sociales direccionadas por el nivel central) y efectos negativos en el tejido social (incluyendo aspectos de información, comunicación, organización y movilización) que conllevan a una baja incidencia política en la toma de decisiones y en la construcción democrática de lo público” (p.104).

Así se ha verificado que el desarrollo protagónico del pueblo mediante la participación ciudadana y el control social, han sido temas de atención constantes en la gerencia del Estado; ambos son vías exentas hacia el desarrollo. Venezuela tiene una amplia experiencia en materia de organización popular, basados en ensayos y repeticiones sobre mecanismos y áreas para incentivar la incidencia popular en las políticas públicas, si bien

se presentan con una alta carga valorativa, donde no se discute la bondad y beneficios que éstos pueden traer, sino más bien se cuestiona la mejor forma de impulsarlos y desarrollarlos, evidentemente hay que mencionar las críticas existentes sobre el rendimiento y eficacia en cuanto a estas ejecutorias del Estado, pues no puede dejarse a un lado el clientelismo, intervencionismo partidista, el tráfico de influencia, lentitud de los procesos administrativos, malos manejos, impericia, incapacidad, incompetencia, desaciertos, y la desconcentración de las políticas públicas, hechos estos que se pretende tiendan a minimizarse y hasta eliminarse con la participación activa de la ciudadanía y el control social.

La administración pública mediante los diferentes organismos en todos sus niveles: nacional, estatal y municipal tiene la competencia para que a través del establecimiento de mecanismos propicie la participación ciudadana y el control social en todo ámbito de la regencia del Estado, en cada una de las etapas de los diversos programas, planes y proyectos. Por lo que Abreu 2010 manifiesta “que la participación y control están vinculadas al concepto de democracia, dado que constituye una de sus máximas expresiones; el contar con la participación ciudadana y el control social es contribuir a organizar la sociedad de una manera que a cada persona se le reconoce el derecho y el deber de aportar al proceso en el que se toman las decisiones sociales más significativas. Desde esta perspectiva él que participa actúa preocupado por el interés general, pues como interesado y afectado directo conoce la realidad de su entorno, y no como interesado personal y aislado” (p. 84).

De igual manera la investigadora estima, que no se podría dejar de mencionar que aún cuando teórica y jurídicamente se reconoce la importancia de la participación ciudadana y el control social en las distintas fases de las políticas públicas (diseño, ejecución, control y evaluación) como elemento clave para el mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano, su

intervención en la práctica ha sido escasa y desarticulada; generalmente el proceso de planificación es realizado por los gerentes sociales desde el escritorio, sin tomar en cuenta la opinión ni las potencialidades de los usuarios lo cual propicia la formación de ciudadanos dependientes del Estado, con pocas posibilidades de mejorar sus condiciones de vida desde sus propios medios, por otra parte se ha considerado los recursos invertidos en esta área como simple gasto corriente y no como una inversión con retornos positivos para el crecimiento económico; situación que la hace susceptible a los continuos recortes financieros, en comparación a cualquier otro sector, una de las realidades más latente que presenta la gestión pública en cuanto a la participación ciudadana y el control social es el desconocimiento de lineamientos y mecanismos existentes y la falta de capacitación a las comunidades por parte de las diferentes instituciones del Estado.

Ahora bien, Peschard (2008), ofrece una tipología para distinguir las diferentes graduaciones denominándola la cultura cívica; es decir, la voluntad explícita de los individuos para participar en los asuntos públicos, en otras palabras, la idea de “concebirse como protagonista del devenir político, como miembro de una sociedad con capacidad para hacerse oír, organizarse y demandar bienes y servicios del gobierno, así como para negociar condiciones de vida y de trabajo; en suma, para incidir sobre las decisiones políticas y vigilar su proyección” (p.94).

Es de destacar que los problemas de participación ciudadana tienen que ver con el uso de la misma para legitimar decisiones ya tomadas, con liderazgos comunitarios oportunistas y tradicionales, con fragmentación en un sinfín de instancias con tendencia fuertemente institucionalizada que poco reconocen la legitimidad, la trayectoria y los desarrollos logrados por las bases comunitarias, pero también con un enfoque de servicios que no ha desarrollado una orientación democratizadora robusta; por el contrario, esta,

ha sido concebida de una manera formal y cuantitativa, obedeciendo a criterios u acciones como; recepción de documentos, informes fotográficos, entregas de certificados que contribuyen a obtener estadísticas de asistencia por parte de las instituciones. Tenemos pues que bajo esta perspectiva los sujetos son unos meros receptores de la información, lo cual ha impedido caminar hacia la materialización de la Política Pública en cuanto ha Participación y Control, apuntando al sujeto como agente capaz de modificar sus condiciones, desarrollar sus capacidades e incidir en las tomas de decisiones, por otra parte, el limitar a estas acciones, el control social no se fomentaría como herramienta capaz de producir grandes cambios en la administración pública y su entorno, una vez que se aplique de la manera debida y oportuna.

En este mismo orden de ideas Sartori (1992), señala “que la administración pública ha buscado revertir mediante diversos esfuerzos, lo que sin duda ha conllevado a distintos avances, que requieren no sólo de compromiso, profundización y lineamientos que permitan continuar el progreso hasta ahora alcanzado, sino también de un cambio profundo en los modelos de participación hasta ahora adoptados. Por consiguiente en el marco de la actual administración, el modelo de comunidad propuesto tiene en esta herramienta uno de sus fundamentos esenciales, pretendiendo el paso de elecciones individuales a decisiones colectivas” (p. 112). De allí que ampliar los espacios de deliberación, multiplicar los procesos de consulta, abrir espacios e involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones del gobierno que sean vinculantes, respetadas y ejecutadas dirigiéndose hacia una meta que conlleve a la realización de acciones y con ello emprenda la puesta en marcha de mecanismos, e instrumentos de construcción a una real democracia participativa, que signifique poder ciudadano desde la base social y las organizaciones del Estado.

El desarrollo protagónico del pueblo mediante la intervención ciudadana y la inspección social, han sido temas de atención constantes en la gerencia

del Estado; ambos mecanismos son vías despejadas hacia el desarrollo. En este mismo orden de idea Rodríguez (2010) manifiesta “Que para que la participación sea constructiva y eficaz los ciudadanos deben extirpar la conciencia de no importarle lo que suceda a su alrededor; la indiferencia del que ve con desdén la destrucción vandálica de lo público; la costumbre de ver las ciudades sucias, en estado de abandono, con obras públicas a medio construir, con terrenos improductivos engordando su valor de cambio mientras gente clama por viviendas, atezadas por la inseguridad y finalmente sometidas al irrespeto de las normas de convivencia ciudadana” En otras palabras, que la concepción de estas herramientas deben ir dirigidas a que las organizaciones debe tener como prioridad la participación dentro de sus mecanismos, ejerciendo con ello la adaptación pertinente a los cambios establecidos en Ley y a los nuevos requerimientos sociales.

En este sentido, es importante el discurrir que la participación ciudadana y el control social, están contemplados dentro del funcionamiento de la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa, como elementos de Ley esencial, ambas herramientas son mecanismos impulsores dirigidos a alcanzar una administración más eficiente y eficaz. No obstante según indica Colmenares (2010) “a través del uso de estas herramientas establecidas en Ley, se instaura una nueva dimensión institucional, que implica la adaptación a los nuevos requerimientos sociales, políticos y administrativos” (p. 29).

En tal sentido, es importante destacar la necesidad de profundizar sobre el funcionamiento de la (OAC), en cuanto que la misma tiene como misión el promover y ofrecer al ciudadano (a) un medio que le permita participar de manera directa y organizada, individual o colectivamente, en la actividad de control de la gestión pública en el Estado, a través de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones debidamente sustentadas. Así como prestar orientación e información oportuna a quien lo solicite o requiera, y con ello establecer si su actividad constituye un medio eficaz de la

participación del ciudadano (a) en el ejercicio del control de la gestión pública en el Estado, si su funcionamiento interno está adaptado a las exigencias de estos elementos y de la adaptación y realidad de las interpelaciones sociales y legales establecidas, todo ello en aras de una transparente, correcta y eficiente administración de los recursos públicos, considerando lo estipulado en el artículo 15 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.750, de fecha 20 de agosto de 2007, en relación a la competencia del organismo o entidad, el mismo establece:

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 los resultados. 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.

Es por esta razón, que debe discurrirse las realidades presentes en la Institución antes señalada, ahora bien, según estadísticas establecidas en el Informe de Gestión de la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa, correspondientes a los ejercicios fiscales 2013 y 2014, la participación ciudadana y el control social, ocupan lugares distinguidos en los objetivos y metas institucionales. Aún así, existe una realidad, como lo es la debilidad organizativa del sector social para garantizar una gestión eficiente, expresada por un lado, en el crecimiento desmesurado e irracional de las instituciones del Estado y por otro, en la vulnerabilidad de las dependencias vinculadas a lo social (fundaciones, ministerios) cuando hay cambios a nivel gubernamental; esto genera un ambiente propicio para el uso ineficiente de los recursos, la desorganización, la no continuidad en los programas y proyectos, amén, del bajo impacto en la población beneficiaria, aunado a ello la inexistencia de una política orgánica de acción compartida para el

desarrollo social, evidenciada en la presencia de un diverso conjunto de instituciones, que trabajan de manera aislada y descoordinada en la ejecución de programas similares, ocasionando la duplicidad de esfuerzos y recursos.

Ahora bien, la interrogante que me planteo en función al problema a resolver, es la siguiente:

¿Cómo es la Participación Ciudadana y el Control Social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

De allí la necesidad de realizar un estudio denominado **“Participación Ciudadana Y Control Social Como Herramientas De Gestión En La Oficina De Atención Al Ciudadano, Contraloría Del Estado Portuguesa”**, bajo el enfoque etnográfico, el cual se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive y que se van internalizando poco a poco, generando regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada. Bajo esta perspectiva la importancia de analizar el planteamiento señalado en cuanto a la Participación Ciudadana y el Control Social como herramientas de gestión, estableciendo la situación actual, (debilidades y fortalezas) que se muestran, como instrumentos inmersos en todo proceso del Estado.

Así pues, la participación ciudadana y control social ha de expresarse como una acción capaz de crear conciencia y socializar a quienes forman parte de ella, mediante la identificación del sujeto como actor importante para la satisfacción de las necesidades colectivas, tanto de las regiones, municipios o comunidades, auspiciando interrelación directa de la población en los procesos decisorios de las organizaciones que afectan sus vidas, de manera que no se confía lo político únicamente al Estado, sino que se extiende a otros sectores; igualmente, sirve como un engranaje para expresar por medio de actuaciones que se dediquen y se llevan a cabo

socialmente, cuyo fin es hacer uso de manera eficiente y eficaz de los recursos, incluyendo la potencialidad que tiene cada individuo, grupo o comunidad para resolver sus problemas o realidades específicas.

Una vez planteada la interrogante por resolver, en función del desarrollo de la investigación; surgen a su vez ciertas preguntas pertinentes para la solución al problema que se presenta en la organización:

¿Cuál es la situación actual que presenta la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del estado Portuguesa, en referencia a la participación ciudadana y el control social?

¿Cuál es la influencia de la participación ciudadana y el control social como herramienta de gestión en la gerencia de la oficina de atención al ciudadano de la Contraloría del estado Portuguesa?

¿Cómo sería la gestión pública municipal si se ejerce efectivamente el control social mediante la participación ciudadana?

1.2.- Justificación De La Investigación

El estudio investigativo que se desarrolla es oportuno, tomando en cuenta el contexto social actual y sus elementos como lo son la Participación Ciudadana y el Control Social, focos de estudio de esta investigación, ambos elementos son puntas de lanzas y herramientas medulares para la gestión de la (OAC) de la Contraloría del estado Portuguesa, coadyuvando con los miembros de las comunidades a participar, ejerciendo así un derecho, en la vigilancia, seguimiento y monitoreo de la gestión pública. Hoy los ciudadanos son actantes dentro de cada proceso de las organizaciones y entes públicos; realidad presente en la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa, donde el ciudadano forma parte del proceso, pues de manera directa contribuye en robustecer cada fase que tiene que ver con la gestión pública.

Derivado de lo anterior, esta investigación demuestra que en la medida en que los miembros de la comunidad tengan conocimiento y formación sobre cómo debe ejercerse la Participación Ciudadana y el Control Social estarán contribuyendo con el desarrollo de la comunidad en el sentido de que su intervención es directa e inmediata, además de influir en los asuntos públicos con el propósito de incrementar la eficacia del Estado y la responsabilidad en el manejo de la gestión pública.

Por otra parte la autora considera que los escenarios de las instituciones públicas y las comunidades eran contexto aislado, debido a que la primera eran estancias que realizaban todo el proceso en relación a las demandas recibidas y la naturaleza de las mismas desde la planificación hasta el monitoreo sin la intervención de una participación activa por parte de los ciudadanos, la segunda, como los destinatarios de un servicio y un bien por parte del gobierno; hoy estos mismos escenarios deben converger, debido a que ello ha sufrido cambios, pues se deriva del reconocimiento, por parte de los gobiernos y de la ciudadanía como portador de propuestas valiosas acerca de cómo solucionar sus problemas e inclusive de su disposición al trabajo.

La presente investigación sobre la Participación Ciudadana y Control Social, pretende realizar una revisión que permita explicar, elementos de abordaje que contribuyan a explicar la gestión de la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa y el establecer algunas líneas y directrices acogidas en realidades hacia la teoría de la participación ciudadana y control social. Desde el punto de vista práctico, busco ilustrar la revisión teórica contrastada con las experiencias obtenidas, en términos del papel de ambos elementos, los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas

Resulta oportuno aclarar que, en Venezuela las Oficinas de Atención al Ciudadano son instancias claves que fomentan la participación y el control y buscan intervenir en la soluciones de situaciones que se presentan en el

ámbito de las diferentes comunidades, y que mediante el ejercicio de la participación ciudadana, a partir del año 2000 la misma se ha observado con mayor frecuencia, razón por lo cual, la autora centra su estudio en la vinculación existente entre la participación ciudadana y control social, además de conocer si los resultados de dicha relación benefician a las comunidades que participan en este novedoso proceso, para luego determinar las causas por las cuales la participación ciudadana impulsa el ejercicio del control social en las comunidades.

Ante tal situación, el presente estudio investigativo que desarrollo tendrá como punto de partida la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa, por cuanto permitirá obtener información a través del contacto directo con los informantes claves en el desempeño de sus funciones, además de establecer la importancia como instancia de la administración pública al ser un medio enrumado al fortalecimiento de la participación de las comunidades de manera directa y organizada, individual o colectivamente, en la actividad de participación y control de la gestión pública en el Estado, mediante denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones debidamente sustentadas. Así como prestar orientación e información oportuna a quien lo solicite o requiera.

Por todo ello, los espacios de participación y de control conceden una mayor responsabilidad al funcionario que esta frente a ella y a las autoridades, pues en adelante no bastará con tener buenas instituciones expertas en sentido técnico sino que la sociedad mediante su asesoría fortalece su capacidad de control y propone formas de gestión más democráticas. Para ello, se requiere la conformación y consolidación de una base funcional participante, impregnada de valores democráticos, consciente de sus deberes y derechos, y con una capacidad creciente para ejercer la función veedora, frente a los asuntos públicos y a los intereses económicos y sociales en general, es por ello que este compromiso debe ser asumido por

personas que representen los intereses de todos, de lo público, buscando con ello formar ciudadanos que sufraguen a través de la vigilancia, el monitoreo y la evaluación de las acciones de la administración, enrumbándose a la gestión eficiente y oportuna para la satisfacción de necesidades y demandas de la comunidad.

Como ya se ha aclarado, realizar este tipo de estudio resulta novedoso por cuanto representa un tema en la agenda socio – política venezolana, por otra parte es de destacar que el estudio está enmarcado dentro de las líneas de investigación pos-grado gerencia pública UNELLEZ, área gestión pública y entorno social, pues la misma investigación estudiara primeramente el compromiso y la gestión efectuada de quienes están frente de esta obligación y su relación entre las instancias gubernamentales y la sociedad que se encuentra directamente vinculada e inmersas en los asuntos políticos y sociales que ejecutan los máximos representantes del Estado, los cuales son los encargados de la aplicación de normas, procedimientos y reglamentos orientados a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía venezolana, bajo las premisas, anteriormente señaladas

Línea de Investigación

Finalmente se establece como línea de investigación: Control Social y Participación Ciudadana Descriptiva, en la búsqueda del impacto causado con la incorporación de la (OAC) en relación a dar continuidad a uno de los objetivos del Plan Estratégico 2009-2015, referido a la optimización de los mecanismos de participación ciudadana en el ejercicio del control de la gestión pública. Todo ello a través de uso del método de observación analítico como metodología cualitativa con la implementación y aplicación de entrevistas a los informantes claves tanto internos como externos, los primeros tomando en cuenta los directivos que establecen las directrices, además de los funcionarios inmersos dentro de los procesos medulares de participación y control, y los segundos funcionarios frente a las (OAC),

considerando como criterios la similitud del área de trabajo, experiencia laboral y conocimientos teóricos y técnicos sobre la temática a investigar, esto con el fin de estudiar el fenómeno desde otra perspectiva; de esta forma tomar la información de primera mano con el fin de analizarla y presentarla.

1.3.- Propósitos del Estudio

Propósito General

Interpretar como es la Participación Ciudadana y el Control Social como herramienta impulsora en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Contraloría del Estado Portuguesa.

Propósitos Específicos

1. Identificar las experiencias de Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa y sus implicaciones en la gerencia y gestión pública.
2. Señalar la relación existente entre Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa.
3. Analizar las experiencias de Participación Ciudadana y Control Social existentes en la Oficina de Atención al Ciudadano de Contraloría del Estado Portuguesa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Las investigaciones contextualizan diferentes estudios relacionados con las categorías asociadas a la investigación en cuestión, además por ser un tema organizacional y social teniendo en cuenta elementos fundamentales como lo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa, la misma atribuye ciertos resultados de una revisión documental, referida a algunos de los trabajos de investigación o estudios realizados a nivel nacional, los cuales tienen cierta vinculación directa con el objeto de estudio planteado: **“Participación Ciudadana Y Control Social Como Herramientas De Gestión En La Oficina De Atención Al Ciudadano, Contraloría Del Estado Portuguesa”**

Para Ramírez (2006) el marco teórico referencial es el espacio del trabajo de investigación destinado a ilustrar al lector sobre: 1) Las investigaciones ya realizadas sobre la problemática estudiada. 2) El contexto histórico en el cual se enmarca el problema. 3) Los parámetros teóricos desde los cuales comprendemos nuestro problema de investigación en sus múltiples facetas y dimensiones; y las categorías a estudiar.

Este marco aborda características del tema o problema en el estudio, y sus características (cualidades o condiciones), constituyen las categorías, que no son más que las diferentes proposiciones, diversos conocimientos que permitirán estudiar el problema a investigar.

Por consiguiente, para el progreso de la investigación, es necesario tomar en consideración todos aquellos aspectos que sean útiles, pues permiten destacar la diversidad de indagaciones que facilitan la ubicación de material donde se hace referencia a cada soporte asociado al tema a tratar; estableciendo fundamentos que vincula la importancia de las referencias de

un estudio específico; es por ello, que a continuación se presentan algunas investigaciones que mantienen una relación con el estudio formulado.

2.1.- Antecedentes de la Investigación

Las instituciones públicas se encargan de realizar una serie de actividades en las cuales están inmersos la participación ciudadana y el control social, tanto así, que dentro de sus planes y programas ocupan lugares preponderantes, en este sentido la autora presenta Trabajos de Grados relacionados con los tópicos y que sirven como antecedentes a esta investigación:

Un aporte importante sobre Participación Ciudadana y Control Social, lo presenta Duarte (2013), en su investigación titulada Modelo de Participación Ciudadana y Control en la Gestión Pública Cultural, Caso: Municipio Boyacá. Presentada ante Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), Bogotá, para optar al título de Magíster Scientiarum, en Administración Pública. Esta investigación tuvo como objetivo describir experiencias de organización, participación y control comunitario; el aporte fundamental del trabajo radica en el marco de referencia que brinda para la sistematización de experiencias comunitarias de participación ciudadana y control social en los espacios públicos, que en este caso corresponde con la organización cultural. Asimismo, en dicha investigación el concepto de participación y control es abordado desde la perspectiva de la interacción sociocultural en términos de la corresponsabilidad, una necesidad humana y una herramienta operativa para general cambios y transformaciones sociales en los espacios culturales. Se tiene como premisa fundamental que la comunidad participa en todas las fases de las actividades de desarrollo con autonomía e iniciativa para emprender el proceso de tomas de decisiones en espacios compartidos. La participación ciudadana prevista es eje transversal y debe ser informada, enmarcada en un proceso ágil y sencillo para que efectivamente produzca un mejoramiento en la ejecución de políticas públicas.

El estudio señala que el trabajo comunitario se emprende junto con la participación del Estado, específicamente con el Ministerio de Cultura, institución esta que por su naturaleza establece sus directrices sobre esta área específica y fundamental para la población; resaltando los aspectos como un logro y una nueva forma de gobernabilidad. Sin embargo el autor destaca que son difusos los límites entre la participación de la comunidad y el Ministerio, dando la impresión que la iniciativa para el trabajo comunitario, recae en gran parte sobre las instituciones del Estado.

Recientes investigaciones llevadas a cabo por González (2012), en su trabajo titulado “La Participación Ciudadana en la Gestión de Riesgo desde la Perspectiva de los Derechos Humanos. Caso de Estudio: Parroquia El Sagrario Mérida”. Universidad de los Andes (ULA), Mérida estado Mérida. Trabajo de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Desarrollo Urbano Local Mención Gestión Urbana, se plantea como objetivo general de la investigación producir una base teórica metodológica sobre las expresiones concretas de la participación ciudadana desde la perspectiva de los derechos urbanos en la definición, implantación y evaluación de las políticas públicas relacionada con la gestión de riesgo en la ciudad de Mérida, específicamente en la Parroquia El Sagrario, el estudio se fundamenta en un diseño cualitativo, bajo una línea de investigación proyectiva o proyecto factible, el cual adquiere como resultado que la propuesta de desarrollo urbano sustentable y la gestión democrática, apunta a la creación de condiciones políticas institucionales que favorecen la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. La nueva ciudadanía demanda el ejercicio de sus derechos y deberes, y se relaciona con la investigación en cuanto al aporte de la participación ciudadana y el control social a las políticas institucionales, produciendo protección e integración de las comunidades, fortaleciendo con ello la búsqueda de soluciones de problemas o necesidades insatisfechas, pues el capital social es un factor notable, que facilita la comunicación y mejora los flujos de

información, conllevando a el logro de beneficios mutuos entre las instancias gubernamentales y la población, de esta manera se fomenta y robustece las normas de reciprocidad.

Por su parte presenta Abreu M. (2010), en su trabajo titulado “La Participación Ciudadana Como Mecanismo Impulsor Del Control Social En Venezuela”. Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” (UCLA), Barquisimeto Estado Lara. Trabajo de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Auditoria, se plantea como objetivo general Analizar la Participación Ciudadana como mecanismo impulsor del Control Social en Venezuela. Caso específico. Municipio Iribarren, el presente estudio esta enmarcado en un diseño de campo de tipo descriptivo y obtiene como resultado que indudablemente la participación ciudadana representa algunos de los medios a través de los cuales se llega a ejercer el control social, en este sentido, es la participación la que juega un papel importante, actuando como mecanismo que impulsa el control social, donde el ciudadano común se muestra interesado por incluirse en las labores de vigilancia frente a los proyectos que se ejecutan, las denuncias y/o quejas que se emiten, pues el ejercicio de la participación ciudadana incentiva e impulsa el ejercicio del control social, en cuanto que el ciudadano al participar esta ejerciendo o buscando el control.

Por lo tanto la autora cree que la investigación antes descrita sirve de antecedente para el presente estudio, por cuanto destaca una serie de acontecimientos que determinan a la participación ciudadana como factor innovador e importante dentro de la gestión de la administración pública, además, de contribuir de manera significativa con el Control Social, partiendo de ello, se considera que ambas categorías son determinantes dentro de la gestión y las políticas públicas por cuanto están amparadas por competencia legal que aportan las diversas leyes.

2.2.- Experiencias Institucionales en Relación a la Participación Ciudadana y el Control Social en Venezuela.

- **Experiencia 1: Fundación Empresas Polar promueve el intercambio de experiencias entre líderes comunitarios y el sector privado.**

El evento busca dejar lecciones aprendidas en cuanto a participación comunitaria, corresponsabilidad, construcción de alianzas, administración de recursos, manejo de conflictos y sentido de pertenecía, al tiempo que se analizan tanto las oportunidades como las dificultades actuales y a futuro.

Durante dos días, Fundación Empresas Polar llevó a cabo en Caracas el encuentro inédito "Experiencias Exitosas de Iniciativas Comunitarias para el Desarrollo Sustentable", dirigido al fortalecimiento de los procesos de desarrollo local a través de la articulación y aprendizaje mutuo entre líderes comunitarios, especialistas en la materia y organizaciones empresariales participantes en el evento.

Este encuentro constituyó un recorrido de aprendizaje e intercambio de saberes que permitió observar y escuchar de primera mano los resultados obtenidos en proyectos sociales emprendidos por organizaciones comunitarias de diferente índole, en localidades cercanas a centros productivos y de distribución de Empresas Polar, participaron 125 líderes comunitarios de 12 estados del país y se mostraron 44 iniciativas enfocadas en diversas áreas de acción.

Daniela Egui, gerente de Desarrollo Comunitario de Fundación Empresas Polar, comentó que para Empresas Polar y su Fundación el desarrollo de las comunidades siempre ha sido un foco de acción y que las "Experiencias Exitosas de Iniciativas Comunitarias para el Desarrollo Sustentable" se alinean al objetivo institucional de impulsar la sostenibilidad del desarrollo local a través de la participación, organización, control, diálogo y los valores ciudadanos y democráticos.

El evento dejó lecciones aprendidas en cuanto a participación comunitaria, corresponsabilidad, construcción de alianzas, administración de recursos, control, manejo de conflictos y sentido de pertenecía, al tiempo que se analizaron tanto las oportunidades como las dificultades actuales y a futuro.

La jornada de apertura incluyó las conferencias "Ciudadanía, solidaridad y valores" de Roberto de Vries y "Liderazgo, motivación y trabajo en equipo" de Carlos Saúl Rodríguez; mientras que el segundo día se instalaron mesas temáticas de trabajo en las áreas de desarrollo local y comunitario; recreación, deporte y buen uso del tiempo libre; educación y cultura; salud y nutrición; e infraestructura, ambiente y hábitat; cerrando con el foro "Retos de la organización comunitaria para el fortalecimiento de una sociedad democrática".

Asimismo, durante el evento se ofreció una exposición con paneles de 44 iniciativas adelantadas en diferentes localidades del país, lo cual representó para los líderes comunitarios una oportunidad para llevar a todos los participantes información relevante, de primera mano, sobre los proyectos que se vienen ejecutando.

Fundación Empresas Polar adelanta cuatro grandes programas nacionales: Fortalecimiento Comunitario, Capacitación para el Trabajo y el Emprendimiento, Escuela Modelo y Buen Uso del Tiempo Libre, los cuales incorporan diversos proyectos y actividades interrelacionando la educación, la salud y el desarrollo comunitario, áreas prioritarias en las acciones sociales de dicha Institución.

Particularmente el programa Fortalecimiento Comunitario permite contribuir a la consolidación de iniciativas organizadas de las comunidades para que éstas alcancen una participación plena en los procesos de desarrollo local, mejorando así el capital social y los niveles de vida.

Daniela Egui, gerente de Desarrollo Comunitario de Fundación Empresas Polar, explicó que los proyectos y actividades que conforman los programas

nacionales se llevan a cabo en comunidades aledañas a los centros productivos y de distribución de Empresas Polar. "Es por eso que nuestro equipo cuenta con coordinaciones territoriales ubicadas en el área metropolitana, valles centrales, centro, oriente, occidente y centro occidente, que puedan entender las necesidades reales y sentidas de las comunidades donde hacemos vida", agregó.

Con el programa Fortalecimiento Comunitario se capacita e impulsa a líderes comunitarios, emprendedores sociales, grupos y organizaciones comunitarias, instituciones, redes sociales y organizaciones que promueven el desarrollo sustentable local, entendiendo como clave el impulso al capital social, el fortalecimiento de organizaciones e instituciones y la formación ciudadana.

Las "Experiencias Exitosas de Iniciativas Comunitarias para el Desarrollo Sustentable" son el resultado de años de dedicación al trabajo cercano con y para las comunidades. Se trata de un nuevo escenario para el encuentro y la participación de cooperantes institucionales, públicos y privados, con el objetivo de estimular la socialización entre diversos actores, para la construcción de pilares fundamentales de conocimientos replicables y para la generación de sinergias en el impacto de las iniciativas, donde sus ejes trascendentales son la participación y el control social.

En el caso anteriormente expuesto, de manera puntual considero que la participación ciudadana y el control social, son factores precisos y formales dentro de la gestión, no solo de la pública, sino también de la privada, puesto que ambas categorías van dirigidas al fortalecimiento de la intervención y la vigilancia por parte de las comunidades, factores estos estimados como medulares para el funcionamiento de las instituciones ya señaladas y que producen bienes o servicios dirigidos a las comunidades. El nuevo papel de las empresas privadas y la sociedad pasa por la construcción de una gestión que combine la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, así como la transformación de las empresas privadas en organizaciones con mayor

capacidad y efectividad social; esta adopción de perspectiva, se ha convertido en una alternativa dirigida a brindar confianza a la sociedad y ha reconocer que solo el trabajo conjunto entre empresa y sociedad, puede generar beneficios en un mundo globalizado, aún con los altibajos económicos que pueden presentarse.

La fundación arrumba sus esfuerzo hacia un aprendizaje que ofrece una oportunidad para que las organizaciones puedan compartir con otros sus iniciativas, proyectos, trabajos y avances, al generar conocimiento y conexión para ser referencia en el País, y el contribuir con el desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.

- **Experiencia 2: Contraloría General de la República Promueve Activamente Mecanismos Efectivos para la Participación Ciudadana. (A 13 años la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano)**

A raíz de la promulgación de la Resolución Organizativa N° 1 de la Contraloría General de la República, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.447 Extraordinario del 15 de marzo de 2000, el máximo organismo contralor creó el 1° de junio de ese mismo año su Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), la primera de este tipo en todo el territorio nacional.

El doctor Clodosbaldo Russián acentuó desde un primer momento el rol que podían llegar a tener estas dependencias en la administración pública contra el anquilosamiento y posibles desviaciones. Durante la inauguración de esta instancia pública para la paz, Russián hizo un especial llamado a los funcionarios que se integraban a esta nueva área a esforzarse diaria y sostenidamente para satisfacer ese derecho que tienen todos los ciudadanos de denunciar.

Por su parte, la Contralora General, Adelina González, ha manifestado en reiteradas ocasiones que la OAC constituye un avance importante en la im-

plementación de mecanismos efectivos para estimular la participación ciudadana en el control de la gestión pública y en la lucha contra la corrupción.

A lo largo de los años, la Contraloría General de la República ha insistido en la necesidad de generar condiciones prácticas para asegurar la apertura de instituciones públicas hacia la ciudadanía, apegada a lo que dicta la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en concordancia con la Ley Contra la Corrupción y las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana promulgadas por la CGR, entre otros instrumentos legales.

La intención del organismo contralor ha sido que la (OAC) sea un medio que permita remover la transparencia, probidad y eficacia del control social, así como difundir los principios y valores que deben guiar la conducta de los servidores públicos.

La (OAC) de la Contraloría General de la República, a través de sus labores, ha apoyado la participación activa de la sociedad de manera directa, organizada, individual o colectiva en el control y supervisión del patrimonio público. Igualmente, otras áreas de enfoque de su trabajo han sido la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa, la promoción de la educación como proceso creador de ciudadanía, así como el suministro de información sobre la utilización de los recursos públicos y la organización y funcionamiento del máximo órgano contralor del país. Asimismo, se orienta a los ciudadanos que consultan a la institución sobre asuntos de su competencia, o se les remite a los organismos que corresponda dado el caso.

Por su parte la autora en relación al tema tratado, infiere que las oficinas de atención al ciudadano son las dependencias públicas más cercanas al pueblo, creadas con la finalidad de recibirlo y brindarle asesoría, información y documentación vinculada con la gestión pública y la participación ciudadana y el control, convirtiéndose de esta manera, en instancia que contribuyen a cumplir unos de los objetivos de las instituciones, como lo es

capacitar y asesorar, mecanismos estos establecido en el piso legal venezolano.

2.3.- Concepciones Teóricas de Apoyo al Objeto de Estudio

En atención a la presente investigación se busca ampliar el estudio, con algunas teorías que presenten relación con el tema abordado, a su vez permite la precisión y organización de los elementos contenidos en la descripción del problema, aportando con ello características necesarias que coadyuven a la aplicación de estrategias precisas para su acción investigativa. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las categorías, que serán analizadas.

La presente investigación acerca de la participación Ciudadana y el Control Social, parte de la noción de participación y el control como un proceso de ejercicio de ciudadanía. En consecuencia, los aspectos referentes a la relación entre la sociedad y el Estado, se hacen especialmente relevantes, a la hora de enmarcar la conceptualización de la participación y el control social en un contexto más amplio.

2.3.1 Participación Ciudadana

Las aproximaciones más clásicas al fenómeno de la participación han coincidido en una serie de elementos a la hora de definir el concepto: se trata de la incidencia más o menos indirecta que pueden tener los ciudadanos comunes no sólo en la elección de los gobernantes, lo que habitualmente es entendido como participación electoral, sino también en las decisiones que éstos toman a lo largo de todo el periodo de gobierno.

La discusiones teóricas de la participación ciudadana es abordada por la autora desde diferentes puntos de vistas, pero las formas más resaltante de presentar el tema de participación ciudadana se enfoca en determinar los medios utilizados para incentivar a las comunidades a ser actores sociales en este proceso. Para Fidika, (2006). Expresa “La participación ciudadana puede ser concebida como un proceso de relación activo y permanente con

la administración pública, que puede darse en las diferentes etapas de la toma de decisiones” (p. 68)

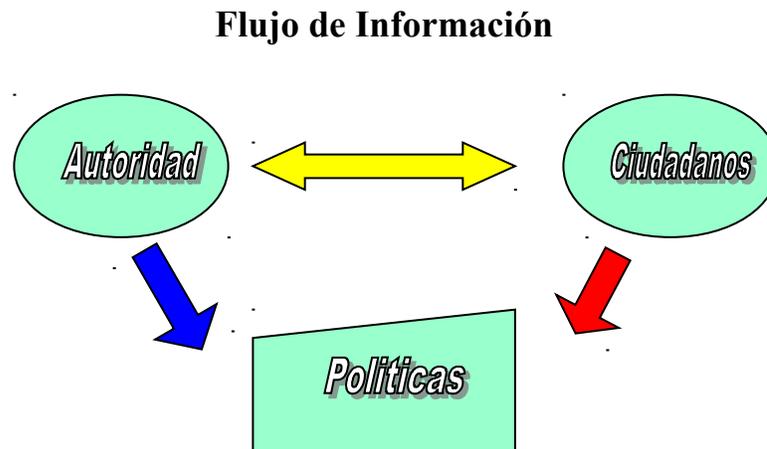


Figura 1. Proceso de políticas con nivel participativo
Fuente: Pérez, (2014). Con base a la Revista Académica Tlatemoani.

Al respecto, Vargas (2012), refiere lo siguiente: En el nivel participativo ya sea por solicitud del gobierno o por la iniciativa que toma la ciudadanía, el flujo de información es bilateral en una lógica de intercambio, a la vez que los ciudadanos tienen influencia directa sobre el diseño e implementación de la política; en este nivel tanto la obtención de la información como la inclusión del ciudadano en la política requieren de cierta estructura de integración que da coherencia al proceso. Por otra parte, algunos mecanismos de participación ciudadana que responden a un nivel más alto en la relación entre los ciudadanos y el proceso de implementación y diseño de la política, han sido relacionados con la implementación de organismos y dinámicas que permitan compartir el poder de decisión entre gobierno e individuos. Estas categorías no son excluyentes sino más bien, referentes del nivel en que una experiencia de participación ciudadana involucra a los individuos en el proceso de la política formalmente acogidas.

A juicio de la investigadora, se podría asumir que la participación tiene una legitimidad macroeconómica y gerencial y es percibida como una

alternativa con ventajas competitiva netas, para producir resultados en relación a las vías tradicionalmente utilizadas en las políticas públicas. Estos planteamientos generan importantes aporte a la investigación, en función de las diferentes conceptualizaciones que refieren cada uno de ellos.

Por su parte Baño (2008) manifiesta la participación ciudadana a grueso modo como "la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales". (p. 24). Desde esta perspectiva la definición es suficientemente amplia como para abarcar una gran cantidad de formas de participación de distinto origen, empleando diversos medios, por diferentes órganos, cumpliendo distintas funciones, en numerosos niveles y otras especificaciones, con lo cual la especificidad de la participación ciudadana se escapa, y produce serias dudas acerca de la utilidad del término. Sin embargo, la propuesta de participación ciudadana se presenta en la actualidad con una alta carga valorativa, de manera que no se cuestiona su bondad, sino que sólo se discute acerca de la mejor forma de impulsarla y desarrollarla. Es muy posible que esta aparente deseabilidad generalizada se deba a que se atribuye a tal denominación distintas significaciones, pues es relativamente reciente y carece de una definición precisa, por otra parte el autor atribuye una aplicación más restrictiva al término participación ciudadana, pues la intervención de intereses privados colectivos en actividades públicas, pareciera corresponder a un tipo de actividad diversa a la participación política (institucional o no) y distinta también de la participación social de tipo asociativo o comunitario. Desde estas consideraciones, se concluye que el espacio de participación ciudadana y control social corresponde a la administración pública, todo ello, partiendo que estos elementos van dirigidos a crear y establecer políticas y directrices, que coadyuvan a lo que se denomina genéricamente como aparato del Estado.

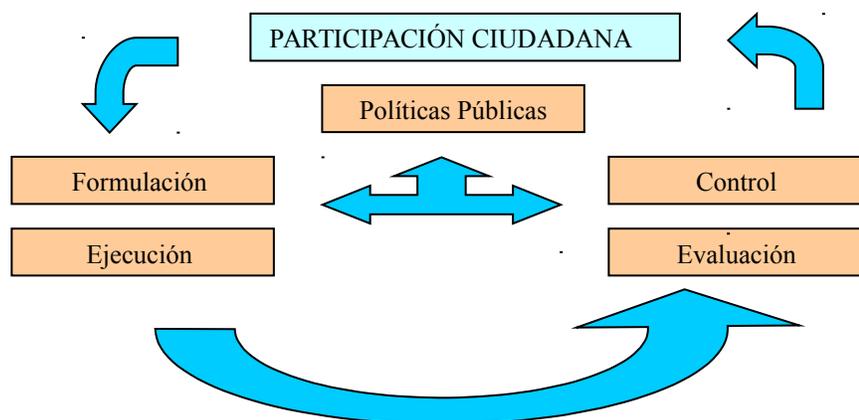


Figura 2. Participación Ciudadana en la realización de políticas públicas
Fuente: Pérez, (2014). Con base Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular.

Por ello y en opinión de la investigadora el ejercicio de la gestión pública ya no es una práctica burocrática como responsabilidad exclusiva del funcionario, sino que debe involucrar elementos de participación ciudadana en la toma de decisiones y en la construcción de todos los elementos que permiten el desarrollo de la gestión (formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas), tan como lo establece el artículo 12 de la Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular.

El Consejo Estatal de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas es el órgano encargado del diseño del Plan de Desarrollo Estatal y los demás planes estatales, en concordancia con los lineamientos generales formulados en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación, los planes municipales de desarrollo, los planes comunales y aquellos emanados del órgano rector del Sistema Nacional de Planificación, siendo indispensable la participación ciudadana y protagónica del pueblo en su formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y control, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República y la ley.

Se considera relevante a los efectos del ejercicio de la gobernabilidad la concreción de una gestión pública centrada en la gente; es decir, que tome en cuenta necesidades, aspiraciones, propuestas, proyectos y actividades de

carácter administrativo o financiero que involucre y tenga presente los intereses de la ciudadanía.

De este modo, se deja definitivamente de lado la discusión alrededor de las formas pasivas de participación, en segundo lugar, se resalta que es una acción realizada por individuos que no pertenecen a las elites políticas, en tercer lugar, se recalca la existencia de una exigencia, demanda o influencia en las decisiones tomadas por otros y por último, se establece que mediante la participación se busca la producción de cualquier resultado político, dirigido a realidades sociales.

Al respecto Molina (2008) indica que:

“El ejercicio de ciudadanía, o participación ciudadana, presupone algunas condiciones, entre ellas está la pertenencia a una comunidad política, ya sea, en forma pasiva o activa. Requiere, además, del concurso de instituciones y mecanismos en condiciones de regular, articular, concertar y negociar la diversidad de intereses presentes en una sociedad. La segunda condición es que la participación en sentido ciudadano implica la existencia de sujetos libres y conscientes de sus derechos, capaces de poner en juego sus intereses y sus demandas y dispuestos a ejercer influencia en las decisiones públicas que se derivan de estos espacios. Un tercer presupuesto más distante de los clásicos, es la vigencia de un espacio público de interacción, en donde se validen los diferentes intereses”. (p. 321).

De allí, que se puede decir que la participación ciudadana en el debate clásico no siempre tiene consecuencia democrática, implica una tensión entre liberalismo y democracia; liberalismo que afirma los derechos de los individuos y democracia que afirma la existencia de la comunidad política sobre los derechos individuales.

Se hace importante establecer que la relación entre Estado y fortalecimiento de la ciudadanía refiere al proceso de transición y al nuevo pacto aún en construcción, dado que sólo ha involucrado un pacto político y no hay todavía un pacto social ni económico. Al respecto, el Estado tiene que prevenirse de la ilusión de asimilar las presiones corporativas que llegan a

sus decisiones con el fortalecimiento ciudadano. En la sociedad moderna, cada día más se puede distinguir, precisamente, lo que es interés ciudadano propiamente, de lo que son intereses corporativos, convirtiendo así la participación ciudadana como una herramienta que busca promover el control social, sobre todo en estudiar el por qué, desde que en el país se instituye la democracia participativa, ha aumentado considerablemente el interés colectivo por incluirse en los asuntos del Estado.

Por su parte González (2010), establece que la participación se refiere al espacio constituido por ciudadanos a fin de trabajar cercanamente a ocuparse con las autoridades en el proceso de toma de decisiones en la gestión pública. Sobre este particular y por lo antes expuesto por los diferentes autores, se hace importante esquematizar las principales dimensiones abordadas, que van a permitir a optimizar las funciones en un proceso de participación ciudadana.

Sobre las bases de las ideas expuestas, infiero que la participación ciudadana es el proceso mediante el cual se integran al ciudadano en la toma de decisiones, fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos tanto públicos como privados, dirigido a buscar el pleno desarrollo tanto individual como el de comunidad del ciudadano. Es por ello que unos de los beneficios de la participación activa, es el hecho de desarrollar la capacidad de involucrarse responsable y ampliamente en los asuntos que persiguen en bien común y con ello establecer aportes en los procesos de planificación y ejecución sobre la base del conocimiento detallado de las condiciones y necesidades locales. En este sentido la participación ciudadana es parte de la creación de una nueva cultura de compromiso directo de los ciudadanos, las comunidades y la sociedad organizada con el Estado y las políticas de interés colectivo.

De manera que, el protagonismo es vital para debatir y ampliar el proyecto de país plasmado en la Carta Magna, así como promover el intercambio de visiones que permitan la construcción de la sociedad en el día

a día, la participación ciudadana se manifiesta en una diversidad de formas de organización de base, redes y movimientos, cuyos protagonistas fundamentales son actores sociales oprimidos, excluidos, explotados, pero que ahora, al mismo tiempo, están haciendo realidad su inclusión social y política, desde las comunidades, lugares de trabajo, de estudio o hábitat, siendo parte de esta realidad, todos tienen el derecho y el deber de contribuir a lograr una sociedad más justa y centrada en el ser humano y su bienestar.

Por otra parte, la participación ciudadana ha favorecido una sociedad múltiple que se convierte en interlocutora, propiciando independencia acerca de las instancias de control del sistema político, lo que ha permitido incrementar su nivel organizativo, su capacidad de gestión y sus demandas, transformando así las características de la sociedad, tanto en sus formas organizativas y de acción, como en el contenido y orientación de sus requerimientos y solicitudes.

Seguidamente la autora presenta la siguiente figura que revela la composición eficaz de la participación ciudadana, considerando que los espacios de participación y de control otorgan una mayor responsabilidad al ciudadano y a la población en general, pues en adelante no bastará con tener mejores entidades y unidades expertas en cuanto al sentido técnico, sino que la sociedad debe fortalecer su capacidad de control y proponer formas de gestión más democráticas. Para ello, se requiere la conformación y consolidación de una base social participante, impregnada de valores democráticos, consciente de sus deberes y derechos, y con una capacidad creciente para ejercer la función veedora, frente a los asuntos públicos como el de los intereses económicos y sociales en general, coadyuvando a una participación activa.

Esta participación, por lo tanto permite el paso al control social, el cual debe ser realizado por personas solidarias con los asuntos del municipio, de los estados o de la nación, es decir, por quienes representen los intereses de todos, de lo público, se trata entonces de formar ciudadanos que contribuyan

a través de la vigilancia, el monitoreo y la evaluación de las acciones de la administración, a garantizar que los gobernantes y máximas autoridades dirijan los organismos hacia la satisfacción de necesidades y demandas de la comunidad, y que por ende dicho proceso se realice con participación activa efectiva, como se evidencia a continuación.

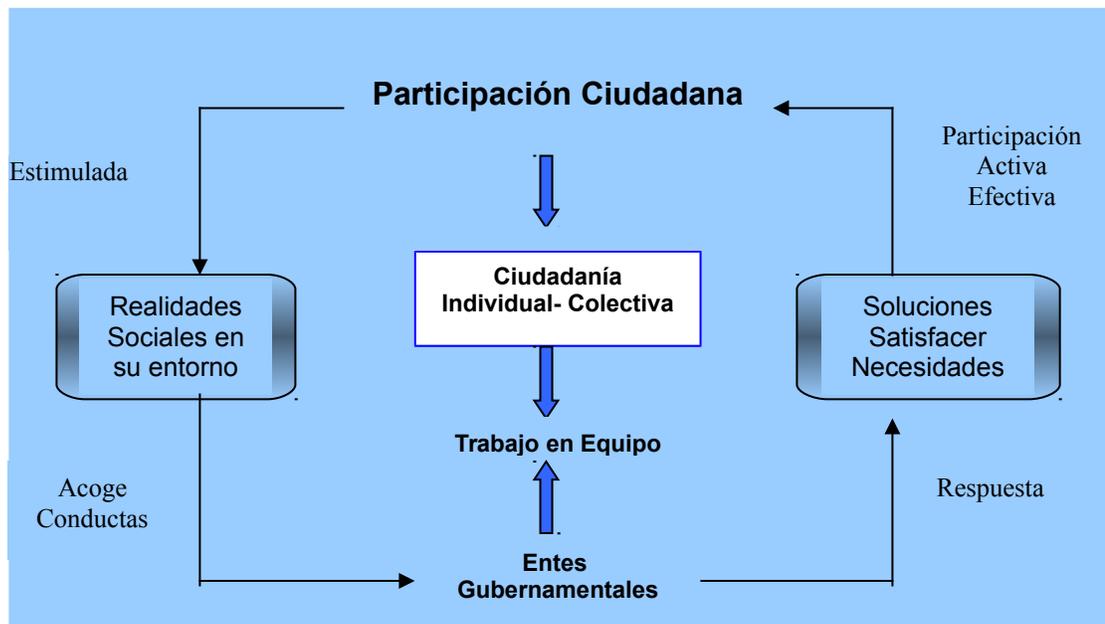


Figura 3: Participación Ciudadana
Fuente: Pérez, (2014).

2.3.2 Control Social

Se hace imperioso conceptualizar el control social como uno de los parámetros principales del presente estudio, y en este sentido Esquel (2002) refiere el control social como “el derecho y el deber que tienen los ciudadanos y ciudadanas de ejercer el seguimiento, monitoreo y control de la administración pública, para prevenir o combatir la corrupción, asegurar la transparencia y proteger el bien común, (p.3). Por su parte indica Robayo (2006), “...es necesaria la consolidación de varios pasos que posibiliten el control social a la gestión pública” (p. 12), entre los que se cuenta:

- Difusión del conocimiento de los ámbitos de participación de la ciudadanía y de sus organizaciones.

- Difusión de la información necesaria para la participación en cada ámbito de la administración pública.
- Desarrollo de las capacidades del ciudadano y de las organizaciones civiles para la participación y el control efectivo.
- Fortalecimiento de las organizaciones civiles y consolidación de las estructuras jurídicas que la enmarcan.
- Promoción y desarrollo del control social a la gestión estatal, estimulando y fortaleciendo los comités de ciudadanos.
- Consolidación de una estructura institucional de seguimiento y apoyo de la participación”.

De lo expuestos la investigadora considera que el control social, según su enfoque primigenio, es el resultado de la acción de la sociedad a través de las normas informales que regulan las relaciones interpersonales, las cuales, al interactuar con el Estado que precisamente se pretende poco intervencionista y escasamente controlador, generan la autorregulación del orden social. Sin duda, estos enfoques, parecen seguir la estela restauradora del concepto clásico de control social que intenta ofrecer contenidos y criterios de autorregulación social, algo que estableciendo la diferencia entre el control social y la represión, de esta manera contribuyen al orden social democrático.

Cuando se habla de control social, se hace referencia al grupo de normas y regulaciones de diferente tipo que son establecidas explícita o implícitamente por una sociedad para mantener el orden de los individuos y permitir el desarrollo de un nivel de vida organizado y controlado. El control social puede hacerse presente de diferentes maneras, tanto a través de prácticas formales como prácticas informales, a través de regulaciones socialmente aceptadas y también a través de coacción del mismo individuo sobre sí mismo.

El control social tiene como objetivo mantener a grupos sociales dentro de un orden formalmente aceptado de modo tal, que se respeten un número de

normativas básicas que contribuyan a generar estilos de vida organizados y no conflictivos. En este sentido, la investigadora aporta que las regulaciones más claramente visibles respecto a la idea de control social son aquellas que se expresan a través de leyes, estatutos y regulaciones formales que todos los miembros de una sociedad deben cumplir de igual modo, estas medidas son creadas y aceptadas por el conjunto de la sociedad, tomando en cuenta que son evidentemente establecidas. El control social explícito también puede estar relacionado con los intereses políticos y la anulación de las expresiones políticas de diversos grupos de la sociedad, aunque tales situaciones pueden entrar en el marco de lo implícito en determinadas ocasiones.

En otras palabras, el control social es el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades, aunque a veces el control social se realiza por medios coactivos, el mismo también incluye formas no específicamente coactivas, como los prejuicios, los valores y las creencias. En este sentido, también se puede afirmar que el control social, es un conjunto de procedimientos, recursos o dispositivos, por medio de los cuales la sociedad, consigue que la conducta de sus unidades componentes (individuos o grupos) se conforme a lo que de los mismos se espera.

Por ello, en opinión de la investigadora la esencia básica del control social es la vigilancia que pueden ejercer los propios ciudadanos en un sistema democrático: exigir que las informaciones sobre los asuntos del Estado sean accesibles a las mayorías, hacer más transparente la toma de decisiones sobre compras, contratos y actividades legislativas, vigilar, controlar, evaluar el funcionamiento de las instituciones y actividades de los poderes públicos, los servicios públicos. Es un proceso en el que debe involucrarse cada ciudadano.

De allí, que el control social tiene ventajas, haciendo más efectivas y eficaces las tareas legislativas, de los gobiernos, de los jueces y magistrados

en general; también permite optimizar los recursos del Estado y hacer de los mismos un uso más acorde con las necesidades de la población. Por otra parte contribuye a reducir la corrupción y se puede convertir en la mejor forma de evaluar la calidad de los funcionarios y la gestión gubernamental, pero es también un espacio de negociación para obtener resultados concretos, de compromisos de cambio, es como la conciencia colectiva del Estado.

De este modo, se convierte en un elemento constructivo, y se palpa como el derecho con que cuentan los ciudadanos de contribuir con los intereses colectivos los valores éticos y las normas sociales de convivencia democrática, con ello se favorece y se genera la transparencia de la gestión pública, este permite el rescate de la conciencia ciudadana, el ejercicio de la democracia participativa y protagónica, el fortalecimiento de quienes defienden los intereses de todos, pues las calles, los bienes públicos son de pertenencia colectiva y con ello aumenta nuestro sentido de pertenencia, nuestros conocimientos y la sostenibilidad de los procesos políticos.

Por tanto, el control social tienen un sentido positivo, el de cambiar, transformar, mejorar la gestión y la administración pública, pero sin menoscabar sus propios mecanismos. De esta manera, se convierte en una oportunidad para fortalecer la sociedad organizada.

2.3.3 Gestión

Como tercer aspecto, es necesario desarrollar lo descrito por diferentes autores sobre el concepto de gestión, como una ventana para desarrollar la categoría, partiendo de que la eficiencia con la que una organización logra sus objetivos depende de la calidad del trabajo de sus administradores, es decir, de la gestión administrativa. Tal como lo indica Bombarolo (2009), “La gestión es la capacidad de llevar a cabo lo propuesto. Esta capacidad debe ser ejercida hoy día tomando en cuenta dos elementos fundamentales:

racionalidad y consenso; estos dos elementos son esenciales para el logro de las políticas gerenciales establecidas” (p.12)

Al respecto Drucker (1993) manifiesta que la gestión es vista como “un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial” (p.114). Por su parte Restrepo (2008) establece la gestión como “una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” (p.2); De lo antes expuesto la autora enfatiza que en la dirección y el ejercicio del liderazgo, la gestión es aquel proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización, el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una reorganización de recursos, personas, manifestaciones o instalaciones a fin de realizar unos objetivos determinados.

Ahora bien, tomando en cuenta la gestión sobre el concepto de la participación ciudadanía resulta esencial comenzar con el planteamiento sociológico de Marshall (1998), en el cual se postula una igualdad humana básica asociada al concepto de pertinencia plena de una comunidad que no entra en contradicción con la desigualdad económica, derivada de la disminución de la carga excesiva de trabajo y el masivo acceso a la educación considerando los derechos de las personas, produciendo una cierta dosis de igualdad que acabaría por convertir a todo hombre en ciudadano, interpretando las demandas de una vida civilizada como aspiración a compartir la herencia social y ser aceptado en calidad de ciudadano de pleno derecho. La desigualdad del sistema de clases sería inaceptable siempre que se reconociera la igualdad de ciudadanía.

Es por eso, que en años recientes la herencia del concepto de ciudadanía de Marshall se volvió polémico por varias razones ante la crisis económica, social y política presentes en distintas manifestaciones, se inician los problemas de financiación, el debate sobre el Estado de bienestar y el cuestionamiento a la funcionalidad de las políticas y los derechos sociales.

En consecuencia, el problema de las políticas de bienestar tuvo entre sus efectos prácticos al cuestionamiento de las estructuras asistenciales, de las estrategias de gestión y de los recursos asignados a las mismas. Por consiguiente, la provisión estatal permanente de las necesidades fomenta la pereza y la apatía ante la exigencia de que sean los ciudadanos los que busquen la satisfacción de sus bienes básicos. Contreras (2001).

En definitiva las estrategias de gestión van dirigidas a la obtención del bienestar social el cual no es independiente del proceso a través del cual se alcanzan algunos derechos ciudadanos y del papel que desempeñan las propias decisiones de los ciudadanos. De tal manera, existe una justificación para relacionar las formas de organización ciudadana con la capacidad para consolidar el bienestar obtenido y la libertad para el cumplimiento cabal de los derechos sociales establecidos en los lineamientos jurídicos y administrativos. El bienestar de la ciudadanía está estrechamente relacionado con consecuciones de realizaciones definidas y enmarcadas en la gestión. Esta concepción se vincula con la idea de que la vida colectiva es también una vida de libertad, por ello la extensión del conjunto de capacidades es relevante para establecer el significado y el valor de las respectivas realizaciones de las comunidades. En este sentido, se puede concebir el bienestar en términos de vectores de realización y de la capacidad para conseguirlos, todo ello considerando la gestión como elementos o factor primordial Saveter (1993).

Desde esta perspectiva, la idea de ciudadanía aparece claramente sobre dos modelos que tienden en ocasiones a solaparse y confundirse y que centran su búsqueda en un principio neutral o procedimental para atender los problemas de una sociedad en donde coexiste una pluralidad de personas y culturas portadoras de fines distintos, para estos el Estado de derecho moderno garantiza la regulación normativa de acciones ya despojadas de la moral tradicional, y la condición de ciudadano consiste principalmente en poder dar cobro a los derechos y asegurar un trato equitativo, así como en su

capacidad de influir en quienes efectivamente toman las decisiones. Por tanto, lo más importante en los problemas de la pobreza y la exclusión, según los autores, es considerar la participación ciudadana como elemento clave del bienestar social y donde en definitiva la gestión de los entes gubernamentales y políticos se conjuga con el trabajo de la comunidad en general.

Por ello, la profundización, ampliación y extensión de los derechos ciudadanos tienen entre sus implicaciones más relevantes alterar de manera significativa la estructura económica, política, social y cultural de las sociedades modernas y plantea un conjunto de desafíos con consecuencias sociales fundamentales. Ante lo que Battomore (1998), sostiene que una gestión pública comprende la organización de los servicios sociales y la redistribución de las rentas e incluye formas de intervención sistemática en todos los puntos del ciclo de reproducción de la vida social, con el objetivo de revitalizar la participación de la sociedad, en pro del bienestar de todos.

Por consiguiente, el término participación implica asumir que se está “tomando parte” de un evento o algún hecho. En el caso de la participación ciudadana y el control social supone que los individuos como ciudadanos toman parte en alguna actividad pública. Siguiendo las tendencias actuales del fortalecimiento social, se han establecido algunos elementos como es la responsabilidad gerencial de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para potenciar un nuevo concepto del fenómeno de la participación ciudadana. Aún reconociendo las ambigüedades subyacentes y, en oportunidades, las relaciones necesarias con otras temáticas, se supone que tales elementos han sido construidos históricamente para dar cuenta y/o impulsar una práctica específica participativa, en términos de eficiencia y efectividad. Sin embargo, es posible que la participación ciudadana sea entendida sólo como una dimensión de fenómenos o términos más amplios y, que como tal no pueda ser deslindada de ellos.

Considera la autora que es revitaliza el concepto de la participación ciudadana y el control social, aunado a una gestión eficiente y eficaz, no solo de parte de los entes gubernamentales ni de los poderes públicos, sino con una intervención protagónica de parte de la comunidad, en su triple dimensión: social, humana y política; esta ampliación de la perspectiva puede cobrar especial sentido en las condiciones actuales, en un escenario donde los problemas de las comunidades obliga al Estado a promover o fortalecer nuevas formas de organización social y gestión actualizada a los requerimientos actuales capaces de asumir tareas que tradicionalmente habían sido cumplidas y decididas sólo por su aparato burocrático, o bien, a apoyar estrategias de supervivencia diseñadas por los actores sociales.

De igual manera, la autora opina que de manera general y amplia la gestión es desarrollar las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar; es claro que la gestión trasciende a la acción por si misma, considerando que, incluye la formulación de objetivos, la selección, evaluación y determinación de estrategias, el diseño de los planes de acción, la ejecución y el control de los mismos para alcanzar los propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles. También se refiere al conjunto de actividades que se realizan para alcanzar los fines de una organización.

En base a todos los conceptos anteriores y, de acuerdo con el fin de esta investigación, la investigadora considera que la gestión se asume como el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través, de un ciclo sistémico y continuo. Por consiguiente la gestión constituye la intervención inteligente y sistemática realizada por personas sobre el conjunto de decisiones, acciones y recursos que requiere un ente para satisfacer sus propósitos, con la intención de coadyuvar a que sea exitoso en lo que se propone. La misma tiene que ver con la planificación, ejecución y dirección, y mide la calidad del desempeño, a través de los objetivos trazados.

Es por ello que la investigadora estima que de esta realidad no escapa la Oficina de Atención al Ciudadano, pues la misma hace mano de las etapas insertas en la gestión, y con ello alcanzar las metas trazadas en los proyectos medulares de la OAC, partiendo de los objetivos establecidos, ya que los mismos permiten a los funcionarios de esta dependencia señalar los parámetros a seguir y con ello enrumbar las acciones respectivas

2.4.- Contraloría del Estado Portuguesa, Contexto Institucional – Oficina de Atención Al Ciudadano.

La Contraloría del Estado Portuguesa es un organismo con autonomía orgánica y funcional, en lo que respecta a sus atribuciones de control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos estatales, así como las operaciones relativas a los mismos, de conformidad con el ordenamiento jurídico Nacional y Estatal vigentes, razón por la cual, debe evaluar la gestión cumplida con el propósito de medir el logro de las metas propuestas, definir las causas de las desviaciones y proponer las soluciones para superarlas. esta llamada a convocar y motivar todas las voluntades y capacidades ciudadanas, institucionales, políticas, empresariales, profesionales, gremiales y sindicales, tanto internas como externas, en un proceso de cambio orientado a promover una gerencia pública honesta, transparente, eficiente, efectiva que rescate la confianza de los ciudadanos en las instituciones que administran el dinero y bienes públicos del Estado.

Misión: Ejercer el control fiscal externo a los recursos de la administración pública estatal, así como la asistencia técnica a las comunidades en el ejercicio del control social, con el propósito de garantizar la eficacia, eficiencia y transparencia de la gestión pública para lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad portuguesaña.

Visión: Consolidarse como una institución reconocida por realizar de manera oportuna y técnica el ejercicio del control de la gestión pública con vocación de servicio y sentido ético en la ejecución de sus funciones, conjuntamente

con la participación de las comunidades; coadyuvando al fortalecimiento de la administración pública estatal para lograr el máximo bienestar posible de la comunidad portuguesa.

Estructura Organizativa

La Contraloría del Estado Portuguesa cuenta con la siguiente estructura organizativa:

- Despacho Contralor
 - Oficina de Atención al Ciudadano
 - Anidad de Auditoría Interna
- Dirección General
- Dirección de Administración
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Servicios Jurídicos
- Dirección Técnica
- Dirección de Control de la Administración Descentralizada
- Dirección de Control de la Administración Central y Otro Poder
- Dirección de Determinación de Responsabilidades.

Por su parte, la (OAC) es una dependencia adscrita al Despacho del Contralor, según resolución N° 07, de fecha 27 de marzo de 2003, mediante la cual queda definido lo siguiente en su artículo 21:

“La Oficina de Atención al Ciudadano es la dependencia encargada de fomentar y ejecutar las políticas de participación ciudadana, promoviendo la formación y educación del ciudadano en el área de control fiscal y atendiendo las iniciativas de la comunidad, sus proyectos, reclamos, sugerencias, peticiones y sus denuncias; así como también la políticas que en materia de atención al público se establezca en la Resolución Organizativa”

2.5.- Leyes de Soporte al Objeto de Estudio.

Como bien es sabido una investigación de corte cualitativo, permite al investigador la libertad de expresar su voz, según lo acota Pérez (2009) "la

investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y rigurosos de indagación dirigida en el cual se toman decisiones sobre lo investigable en tanto esta en el campo de estudio.”. En este caso la autora considera pertinente hacer algunas fundamentaciones legales, que sirven como marco referencial al objeto de estudio.

Las bases legales se conciben como una serie de principios y normas que regulan los diferentes actos del ser humano en una sociedad democrática. Por ello se deben seleccionar que de una u otra forma guardan y amparan la temática descrita en el desarrollo de este trabajo de investigación. Al respecto, según Franco (2001), comenta que las bases legales “Son aquellas conceptualizaciones que tienen marco legal dentro de la investigación para la cual se emplea las diferentes leyes del ordenamiento jurídico vigente en la nación correspondiente” (p. 54)

Por tal razón, las disposiciones legales que sustentan la investigación y que está orientada al objeto de estudio como lo es fundamentar la Participación Ciudadana y el Control Social como Herramientas de Gestión en la Oficina de Atención al Ciudadano, Contraloría del Estado Portuguesa, esta reglamentada, mediante lo estipulado por el Gobierno Nacional en el estricto cumplimiento de los principios de autonomía y competencia contenidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2010), Ley Orgánica de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) y Normas Para Fomentar la Participación Ciudadana (2007).

La administración pública guía su gestión en correspondencia con la normativa legal vigente derivada de acuerdos internacionales suscritos por la República Bolivariana de Venezuela, La Constitución Nacional, Leyes, Ordenanzas y Decretos y en relación con la participación ciudadana y el control social, el ordenamiento jurídico venezolano desarrolla una amplia

normativa que promueve, respalda y fortalece los derechos y deberes de la ciudadanía para ejercer el control social en la gestión administrativa.

En este sentido, se aborda la normativa más importante sobre la cual se fundamenta la participación ciudadana y el control social. En principio se presentan los conceptos claves de esta investigación: Ciudadanía, Participación y Control; inmediatamente después se describe el fundamento legal de manera más detallada.

Ciudadanía

Artículo 39 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV): Los venezolanos y venezolanas que no estén sujetos o sujetas a inhabilitación política ni a interdicción civil, y en las condiciones de edad previstas en esta Constitución, ejercen la ciudadanía y, en consecuencia, son titulares de derechos y deberes políticos de acuerdo con esta Constitución.

Control Social a la luz de la Constitución de la República

Artículo 66. Los electores y electoras tienen derecho a que sus representantes rindan cuentas públicas, transparentes y periódicas sobre su gestión, de acuerdo con el programa presentado.

Artículo 141. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Artículo 143. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a

investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

Con los anteriores artículos queda estipulado que todo ciudadano y ciudadana tiene el derecho de efectuar control mediante la rendición de cuentas de las autoridades, como consecuencia el Estado queda obligado a facilitar canales o medios para propiciar el control mediante la participación de cuentas

La Participación Ciudadana en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

El imperativo referido en la frase anterior, se inicia en el preámbulo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el cual propone establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural en un estado de justicia, federal y descentralizado, que consolide los valores de justicia, la independencia, la paz, la solidaridad, el bien común la integridad territorial... Venezuela se constituye como un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que defiende la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político artículo 2 de la (CRBV).

En tanto, el artículo 5 de la (CRBV) establece que la soberanía reside intransferiblemente en el pueblo, quien la ejerce tanto directa como indirectamente, ubicando al Estado como instrumento al servicio de la sociedad, igualmente, indica expresamente el artículo 6 que el gobierno es y será siempre democrático y participativo.

En relación con los deberes ciudadanos el artículo 132 de la (CRBV), indica: 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.

Relativo al régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela, éste se fundamenta, entre otros, en los principios de justicia social para una existencia digna y provechosa de la colectividad, que permita lograr una justa distribución de la riqueza mediante la planificación estratégica, democrática, participativa y de consulta abierta (artículo 299 de la CRBV). De tal manera, la Constitución prevé diferentes formas de participación e invita a la ciudadanía a participar en condiciones mínimas de igualdad de oportunidades de acuerdo a las leyes.

La Participación Ciudadana y Control Social en la Ley de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

Ahora bien no se concibe un Estado moderno y democrático, si este adolece de órganos de control fiscal externo, no solo autónomos, orgánica y funcionalmente, sino deslastrados de las influencias político-partidistas que han mancillado en casi todos los países del mundo, la limpieza de sus actuaciones. La existencia de sólidos y eficaces órganos de control fiscal externo, es una de las características del Estado moderno, y en buena medida, la magnitud de su trabajo refleja la salud de su régimen constitucional.

Por expreso mandato del Artículo 43 de la Ley de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, son competentes para ejercer el control fiscal externo de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las Leyes y las Ordenanzas Municipales.

Los órganos de control fiscal externo son, a diferencia de los que realizan el control interno, aquellos que no forman parte de la administración activa,

ubicándose fuera de ella y sin que exista ninguna especie de subordinación ó dependencia. El control externo comprende la vigilancia, inspección y fiscalización ejercida por los órganos competentes del control fiscal externo sobre las operaciones de las entidades sometidas a su control.

Tales actividades deben realizarse con la finalidad de determinar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias ó demás normas aplicables a sus operaciones, así como para determinar también el grado de observancia de las políticas prescritas en relación con el patrimonio y la salvaguarda de los recursos de tales entidades.

De igual forma deben los órganos de control fiscal externo evaluar la eficiencia, eficacia, economía, calidad de sus operaciones, con fundamento en índices de gestión, de rendimientos y demás técnicas aplicables, evaluando además, el Sistema de Control Interno y formular las recomendaciones necesarias para mejorarlo.

Todo a tenor de lo establecido en el Artículo 42 de la citada Ley. El Artículo 46, establece sin distinción alguna que los órganos de control fiscal externo en el ámbito de sus competencias, podrán realizar auditorías, inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones de todo tipo y de cualquier naturaleza en los entes u organismos sujetos a su control, para verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento y los resultados de las políticas y de las acciones administrativas, la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión; y es aquí donde las Oficinas de Atención al Ciudadano ganan su relevancia dentro de la puesta en práctica de la participación y el control social, como mecanismos de gestión.

Normas Para Fomentar la Participación Ciudadana.

En este mismo orden de ideas, las Normas para fomentar la Participación Ciudadana dictadas por la Contraloría General de la República, publicadas

en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.750 de fecha 20/08/07, tienen como objeto el fomento del ejercicio del derecho de los ciudadanos a participar en el control de la gestión pública mediante las oficinas de atención ciudadana y los órganos de control fiscal.

Por su parte, es importante señalar la obligación del Estado, a través de la Contraloría General de la República de establecer instancia donde la ciudadanía participe activamente en el control sobre la gestión pública, todo ello mediante las Oficinas de Atención al Ciudadano; de allí lo establecido en el artículo 10. “El servicio de atención a la ciudadanía se prestará, fundamentalmente, por la Oficina de Atención Ciudadana...”. De igual manera es relevante que la creación de estas instancias van dirigidas a un objetivo establecido estratégicamente dentro de las políticas públicas de los órganos, entes u organismos del Estado, para ello el artículo 12 y 13 de las normas in comento establecen:

Artículo 12. El objetivo de la Oficina de Atención Ciudadana es 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.

Artículo 13. Las máximas autoridades jerárquicas de 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, establecerán las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana, de conformidad con el ordenamiento jurídico que los regula y las presentes Normas.

A las Oficinas de Atención Ciudadana les corresponderá, fundamentalmente:

1. Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
2. Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio público del ente u organismo, a través de un Informe, de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.
3. Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones del respectivo ente u organismo y de sus órganos adscritos, y sobre los procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
4. Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia de la organización o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.
5. Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
6. Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones formuladas por ellos.
7. Promover la participación ciudadana.
8. Llevar el registro de las comunidades organizadas y de las organizaciones públicas no estatales a que hace mención el artículo 135 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.

9. Formar y capacitar a la comunidad en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública mediante talleres, foros o seminarios, entre otros.

10. Atender las iniciativas de la comunidad vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.

11. Las demás competencias que le sean asignadas.

Resulta claro que dentro del ejercicio de la participación ciudadana, control social y la gestión toman un carácter propio a partir de las disposiciones constitucionales que indirectamente, en razón de los principios de aportación y transparencia, sientan las bases de un mecanismo de reciprocidad ciudadana que se ha desarrollado en el discurso como una alternativa para el seguimiento y la evaluación de la gestión de los funcionarios y una garantía para el manejo honesto y eficiente de los recursos públicos, tomando como referencia un conjunto de leyes aprobadas con posterioridad al texto constitucional de 1999

Por todo lo antes establecido las Oficinas de Atención al Ciudadano, constituyen un avance importante en la implementación de mecanismos efectivos para la lucha contra la corrupción; debido a que a través de estas instancias se pone a disposición de la sociedad un medio que le permite involucrarse de manera directa, organizada, individual o colectiva en el control de la gestión del Estado, en la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa y en la promoción de la educación como proceso creador de ciudadanía, partiendo que estas dependencias están dirigidas a fomentar la transparencia y el control social, así como promover principios y valores que deben guiar la conducta de los servidores públicos y los ciudadanos

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de la Investigación

Toda investigación científica, debe reunir condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; es por ello que este capítulo se relaciona al paradigma metodológico y epistemológico en el que se enmarca la investigación, para lo cual es necesario, definir los procedimientos de orden metodológico, con los que se intenta dar respuesta a las interrogantes objeto de investigación; razón por la cual se hace necesario situar al detalle, el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que se emplearán en el proceso de recolección de los datos requeridos en la investigación propuesta.

En tal sentido, Arias (2006), señala que la escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. Dentro de este orden, Sabino (2007), define la investigación como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento, es por esto, que se desarrollaron importantes aspectos relativos al tipo de estudio y a su diseño de investigación.

Enfoque Paradigmático

Los diferentes paradigmas de investigación surgen en función de las concepciones presentes en los distintos estudios realizados en cada una de las ciencias; siguiendo los escritos de Guba y Lincoln, (1994) donde indican la siguiente definición del término paradigma.

“Un paradigma representa un conjunto entrelazado de supuestos que conciernen a la realidad (ontología), conocimiento de esa realidad (epistemología) y las formas particulares para conocer acerca de esa realidad (metodología)...Cada investigador debe

decidir qué supuestos son aceptable y apropiados para el tema de interés y luego usar métodos consecuentes con el paradigma seleccionado” (p. 105)

De acuerdo a lo señalado por Martínez (1999) “La metodología cualitativa esta respaldada para el paradigma de la indagación constructivista también denominada naturalista, hermenéutico, fenomenológico, humanista o etnográfico, es por ello que se basa en el conocimiento que ayuda a mantener la vida cultural, la comunicación y su significado simbólico” (p. 12). Su lógica sigue un proceso circular que parte de una experiencia que se trata de interpretar en un contexto y desde los diversos puntos de vista de los implicados. No se busca verdades últimas sino relatos. El diseño esta abierto a la invención; la obtención de datos al descubrimiento, al análisis y la interpretación, el mismo tiene su origen en la perspectiva de investigación social frecuentemente denominada "naturalismo", bajo un enfoque que propone que tanto como sea posible, el mundo social debería ser investigado en su estado natural al tiempo que sostiene que para comprender el comportamiento de la gente es necesario tener acceso a los significados que guían ese comportamiento.

Naturaleza y Diseño de la Investigación

La investigación está enmarcada dentro del modelo cualitativo, con enfoque etnográfico, a través del actuar empleado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y de las autoridades que intervienen en la toma de decisiones y ejecución de las actividades enmarcadas en la participación ciudadana y control social, observando los hechos tal y como se presentan en su contexto y en situaciones determinadas.

La investigación cualitativa, es un tipo de estudio que produce hallazgos sin necesidad de cuantificar datos, estudiando los fenómenos en su ambiente natural y mostrando un alto interés de describir y decodificar lo estudiado.

Metodología Cualitativa

La metodología es, por definición el camino a seguir para alcanzar conocimientos seguros y confiables; el método cualitativo dispone de una serie de pasos, cada uno de los cuales es más sensible y adecuado que otro para la investigación de una determinada realidad. Según Martínez (1999), la investigación cualitativa “Trata de identificar básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. (p.66). Esta investigación está orientada en la comprensión en profundidad de los fenómenos donde se realiza el estudio, no se busca generar preguntas de investigación de antemano, ni probar hipótesis preconcebidas; sino que estas deben surgir durante el proceso que transcurre el estudio, su análisis es interpretativo contextual, dentro del paradigma cualitativo, las mismas sirven para determinar el significado de la ocurrencia de los hechos, más que su cuantificación, razón por la que la autora considera la existencia de relaciones abiertas, permitiendo con ello conocer la percepción que los sujetos tienen en su realidad.

La metodología cualitativa implica la aceptación de un concepto de “conocimiento” y de “ciencia”, es decir, una opción epistemológica (teoría del conocimiento) previa; pero esta opción va acompañada, a su vez, por otra opción, la opción ontológica (teoría sobre la naturaleza de la realidad). La misma está muy consciente de estas dos opciones; es por ello que el método cualitativo específico que se vaya a emplear depende de la naturaleza de la estructura a estudiar, esta dispone de una serie de métodos, cada uno de los cuales son más sensible y adecuado que otro para la investigación de un determinado escenario.

En la investigación planteada, cuyo objetivo central está referido a interpretar la **“Participación Ciudadana Y Control Social Como Herramientas De Gestión En La Oficina De Atención Al Ciudadano, Contraloría Del Estado Portuguesa”**. De allí, que cuando se trabaja con la

metodología cualitativa, se obtiene la primacía de estudiar el fenómeno en el escenario natural, permitiendo una comunicación o relación directa entre la investigadora y el objeto de estudio, lo que conlleva a que se haga la validez interna más fuerte y al mismo tiempo débil en la validez externa, puesto que lo que se encuentra en el objeto de estudio no es generalizable a la población, razón por la cual esta investigación reporta resultados en términos de contexto únicamente estudiado y valorado. Es por ello, que el mismo está basado en la metodología cualitativa, ya que, se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de persona o lo que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean ahondar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad, por lo cual adopta un carácter descriptivo la cual, consiste: "(...) en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento". Arias (2006), p. 24.

Método o Enfoque Etnográfico

En el momento actual de la investigación cualitativa, se encuentra en una situación donde converge una gran diversidad de perspectivas y enfoques en la investigación. Ahora, el investigador cualitativo tiene más paradigmas, métodos, técnicas e instrumentos o estrategias de análisis ante los que poder elegir; por ello, presentándose con ello momento de descubrimiento y redescubrimiento, con nuevas formas de percibir, ver, interpretar, argumentar y escribir. En este sentido Martínez (1999) indica: "Toda la investigación cualitativa, es y debe ser, guiada por un proceso continuo de decisiones y elecciones del investigador" (p. 112)

Cuando se habla del método etnográfico se puede referir a una forma específica de recogida y tratamiento de la información. De acuerdo a Martínez (1999), la Etnografía es aquella rama de la antropología que estudia descriptivamente las culturas, etimológicamente, el término etnografía significa la descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos). Por tanto, el ethnos, que sería la unidad de análisis para la investigadora, no sólo podría ser una nación, un grupo lingüístico, una región o una comunidad, sino también cualquier grupo humano que constituya una entidad cuyas relaciones estén reguladas por la costumbre o por ciertos derechos y obligaciones recíprocos, este método adquiere significados especiales: las reglas, normas, modos de vida y sanciones son muy propias del grupo como tal, por esto, esos grupos piden ser vistos y estudiados holísticamente, ya que, cada cosa se relaciona con todas las demás y adquiere su significado por esa relación.

El enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y de grupo en forma adecuada. En efecto, los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida. El objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira más lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares. De esta manera, centran su atención en el ambiente natural, y evitan la manipulación de variables por parte del investigador.

Es de acotar que Martínez (1999), manifiesta que no hay categorías ni variables preconcebidas, previas a la investigación, tomando en cuenta que el contar con ella es dar indicio de ser tomadas de otras investigaciones, de otras muestras, realizadas por otros investigadores en otros lugares. Las

verdaderas categorías que conceptualizarán nuestra realidad deben emerger del estudio de la información que se recoja, al hacer el proceso de “categorización”.

Son muchos los estudios y las investigaciones que avalan la tesis de que la conducta humana está influida significativamente por el medio en que se da; que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente se van internalizando paulatinamente, generan regularidades, guían y hasta pueden determinar la conducta posterior. Es, pues, necesario estudiar los eventos sociales, psicológicos o educacionales en su ambiente natural, de donde indiscutiblemente no escapa la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa, de acuerdo a los propósitos de estudios, la investigación en cuestión, es analítica de base documental y descriptiva, puesto que busca mostrar y detallar eventos, además de comprender el rol de la participación ciudadana y el control social como herramientas de gestión en la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa.

Desde esta perspectiva, la investigadora aplico el método etnográfico para efectuar un análisis y una comprensión más profunda del objeto de estudio o de la realidad del campo a estudiar, adentrándose en las actividades propias y medulares de la (OAC), los procesos y sus respectivas fases, aprender su terminología técnica, y el dinamismo de la dependencia, es decir, el cómo hacer las cosas; todo ello con la finalidad de efectuar una adecuada y apropiada interpretación de los acontecimientos y eventos propios, todo ello considerando indudablemente el significado, pues la autora no solo busca interpretar los detalles externos, sino que observa e interpreta los puntos de vistas de los actores principales y las condiciones existentes en que se dan, para descomponer cada uno de los elementos y sus relación entre si de manera coherente. Es por esto, que la aplicación de la etnografía en este caso particular, obedece a articular la experiencia de campo con el trabajo analítico, siendo parte inseparable de este proceso investigativo.

El Proceso de Investigación

El principio subyacente que guía este tipo de investigaciones es la idea de que los individuos están formados por ciertas estructuras de significado que determinan y explican su conducta. La investigación trata de descubrir en qué consisten estas estructuras, cómo se desarrollan y cómo influyen en la conducta; y, al mismo tiempo, intenta hacerlo en la forma más comprensiva y objetiva. En el examen del proceso de la investigación etnográfica, de acuerdo con Martínez (1999), podríamos distinguir las etapas que aparecen a continuación.

- **Determinación del nivel de participación:** La etnografía parte del siguiente supuesto: lo que la gente dice y hace está moldeado consciente o inconscientemente por la situación social. El etnógrafo es, por consiguiente, muy sensible al modo como se introduce en un ambiente, y establece con cuidado el rol que le pueda facilitar la recolección de la información. Ya que, el nivel de participación y compromiso que el etnógrafo acepte influirá el concepto de la gente hacia él, sigue con atención las reacciones ante su entrada oficial o no oficial en el seno de la comunidad o grupo a estudiar. Esto es válido tanto si la comunidad es una tribu primitiva como si se trata de un aula escolar. En cualquier caso, nunca se identificará con una parte o grupo de ese ambiente, sino tratará de percibir cómo es visto por los miembros del grupo: lo que dicen cuando están a solas con él, lo que dicen a otros ante él y lo que dicen a sus espaldas. Esto le ayudará a buscar su rol. Es muy probable que los miembros del grupo o comunidad lleguen a confiar y valorar al investigador, a compartir con los pensamientos íntimos y a responder sus muchas preguntas. Todo esto es algo imposible para el investigador que tiene un contacto esporádico con la gente, que sólo aplica un cuestionario o hace una entrevista ocasional y trata la información con métodos cuantitativos.

- **Recolección de la información:** En la investigación etnográfica, la información que se busca es aquella que más relación tenga y ayude a descubrir mejor las estructuras significativas que dan razón de la conducta de los sujetos en estudio. Por esto, pueden ser muy relevantes los siguientes tipos de información:
 - El contenido y la forma de la interacción verbal entre los sujetos.
 - El contenido y la forma de la interacción verbal con el investigador en diferentes situaciones y en diferentes tiempos.
 - La conducta no verbal: gestos, posturas, mímica.
 - Los patrones de acción y no acción: su comportamiento o pasividad.
 - Los registros de archivos, documentos, artefactos y todo tipo de rastros y huellas.

El etnógrafo utiliza, como técnica primaria para recoger la información, las anotaciones de campo tomadas in situ o, después del evento observado, tan pronto como le sea lógica y éticamente posibles. Sin embargo, usa un amplio conjunto de técnicas para complementar y corroborar sus notas de campo: grabaciones de audio y de vídeo, fotografías, diapositivas, entrevistas estructuradas o no estructuradas, pruebas proyectivas, etc., todo de acuerdo con las sugerencias de cada circunstancia. En esta línea de trabajo, es fácil comprender que el etnógrafo a menudo tiene que tomar decisiones en cuanto a dónde ir, qué datos recoger, con quién hablar, etc. Al contrario de lo que ocurre en las investigaciones con diseños estructurados, aquí la información que se acumula y las teorías emergentes se usan para reorientar la recolección de nueva información; es decir, que se vive un proceso dialéctico. Esto no anula la sistematicidad de la investigación; al revés, exige un orden sistemático altamente fiel a la realidad que emerge del proceso de investigación.

- **Nivel de objetividad:** La investigación etnográfica alcanza un gran nivel de objetividad, esto se debe a su enfoque fenomenológico, a su cuidadosa selección de las muestras que estudia, a la empatía que logra

con los sujetos, a su buen nivel de confiabilidad y a su notable validez. El enfoque fenomenológico posee una refinada técnica que disciplina con rigor la subjetividad. Este enfoque considera las acciones humanas como algo más que simples hechos concretos que responden a las preguntas de quién, qué, dónde y cuándo algo fue hecho. Lo importante es el significado de la acción para su autor y la importancia que ésta tiene en su personalidad.

La muestra de sujetos que se estudian más a fondo, se selecciona cuidadosamente, estos deben ser representativos, miembros clave y privilegiados en cuanto a su capacidad informativa. Por otro lado, esta información es interpretada después en el marco de la situación que la generó; y, para comprender esos significados ocultos o no expresados, el investigador debe lograr un buen nivel de empatía con los sujetos participantes en el estudio, algo muy diferente de las observaciones estandarizadas.

Análisis de los datos

El análisis de los datos y el desarrollo de una teoría cónsona y coherente con ellos, son parte esencial de toda investigación etnográfica. El etnógrafo no se precipita en aplicar teorías externas en la interpretación de sus datos; más que otros investigadores, se encuentra preparado para aceptar la posible unicidad del ambiente, grupo u organización estudiada. Sin embargo, conoce los resultados de investigaciones y teorías paralelas que le pudieran ayudar en la interpretación y comprensión de la suya; por eso, compara sus hallazgos con los de otros investigadores para corroborarlos o contrastarlos con los mismos.

El desarrollo de una teoría basada con firmeza en los datos, y que emerja de ellos, no es fruto del azar; se logra mediante una descripción sistemática de las características que tienen las variables de los fenómenos en juego, de la codificación y formación de categorías conceptuales, del descubrimiento y

validación de asociaciones entre los fenómenos, de la comparación de construcciones lógicas y postulados que emergen de los fenómenos de un ambiente con otros de ambientes o situaciones similares. Así, las proposiciones e hipótesis que dan fe de los datos y que los explican de manera adecuada, se van desarrollando y confirmando. Si en la investigación experimental se direcciona en buscar datos para confirmar una teoría, aquí se busca una teoría que explique los datos encontrados; en efecto, la experimentación es una verificación de hipótesis, mientras que la etnografía trata de generar regularidades que pueden explicar la conducta individual o de un grupo en forma adecuada.

Generalización de los resultados

Por supuesto, en la medida en que estén bien identificados y descritos los métodos de investigación, las categorías de análisis y las características de los fenómenos y de los grupos, serán más confiables las comparaciones y las transferencias a otras situaciones y grupos. En cada estudio, una buena etnografía describe las estructuras o patrones generales, es decir, las regularidades dentro del sistema individual o social estudiado. Estas estructuras de funcionamiento, extraídas o formadas con el testimonio de informantes representativos del grupo, pueden generalizarse, por medio de una lógica inductiva, a todos aquellos miembros de la misma cultura que participan en la misma clase de actividades.

Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio, razón por la cual suspende o coloca a un lado sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.

Una tarea fundamental es la de explicar las formas en que las personas en situaciones particulares comprenden, narran, actúan y manejan sus situaciones cotidianas; en este sentido, pretenden desarrollar el cuerpo de conocimientos ideográficos que describan los casos individuales, no

desplegando a la búsqueda de generalizaciones; de acuerdo con ello, no se utilizan métodos de muestreo probabilística, sino intencionales. Colas (1995).

Los valores están implícitos en la investigación, reflejándose en las preferencias por un paradigma, elección de una teoría. Por su parte el análisis de datos consiste fundamentalmente en su interpretación explícita, es decir, por qué una conducta tiene lugar y bajo qué circunstancias, se utilizan tantas categorías como sean necesarias, así como informaciones sobre cómo, quién, cuándo y dónde se recogen los datos.

En este orden de ideas, se puede decir que a través del método etnográfico, la investigadora pretende mostrar el actuar empleado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, observando los hechos tal y como se presentan en su contexto y en situaciones determinadas, así como la alta gerencia, en relación a las categorías empleadas de esta investigación, como lo son la participación ciudadana y control social e instrumento de análisis.

En el caso concreto de esta investigación, se trata de describir la unidad muestra, como es la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa, implementando la herramienta denominada “Estudio de Caso”. Este estudio tiene la finalidad de interpretar las categorías que emergen del estudio en sí. En este estudio y consciente de la importancia de este hecho, se trata de realizar desde un principio una profunda y adecuada recogida de datos, siendo observadas y llevando a cabo continuas anotaciones sobre aspectos destacados que surjan durante el desarrollo de la investigación.

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.

La metodología cualitativa propone el uso de técnicas de investigación que privilegien la construcción del conocimiento en profundidad, para dar cuenta de la complejidad propia de los procesos y prácticas sociales ya enunciadas a partir del contacto con los informantes.

Debido a ello, en este estudio se sigue las técnicas de investigación que caracterizan al método etnográfico para garantizar la recolección de información de primera mano; entre ellas: la observación participante, la elaboración de notas y diarios de campo, la conformación de escenarios y la elaboración de entrevistas en profundidad de orientación biográfica Pujadas (1992).

Se utilizan técnicas descriptivas e interpretativas, las mismas son convenientes a todas las actividades que se realizan en el trabajo de campo, para desarrollar estas técnicas como investigadores, es importante introducirse en la realidad que se va a observar, de esta manera se estructuran la entrevistas, la observación directa y los informantes claves; estas ayudaran a describir las estructuras reveladoras que dan razón de las conductas de los sujetos en estudio.

- Observación directa o participativa

De acuerdo a Martínez (op. cit.) “La observación directa es la técnica clásica primaria y más usada en la investigación cualitativa par adquirir información” (p.63), es decir, que la participación directa y el diario de campo realizan su tarea desde adentro, desde las realidades humanas que se pretender abordar y describir con precisión literalmente, como sea posible aquello que se observó en el escenario, son relatos descriptivos en los que se registran objetivamente lo que esta sucediendo en la comunidad de estudio

De esta manera, la investigadora crea un diario de campo, bajo un formulario preestablecido, en el cual se detallan: fecha, lugar, fuente, proceso y fase, además se implanta un renglón en cual se tomara nota de lo observado, denominándolo hallazgo y otro renglón donde se dejara plasmado la interpretación o el comentario de la investigadora, el mismo cuenta con una sección donde se dejara previsto las observaciones en cuanto a lo observado (anexo B).

- **Selección de los Informantes:** En la investigación cualitativa la elección de informantes responde a estrategias que suponen una elección deliberada e intencional, las personas no se seleccionan al azar, se eligen de acuerdo con el grado en que se ajustan a los criterios establecidos por los investigadores Rodríguez y Otros (1996), los autores plantean que el modelo intensivo, es que los tipos seleccionados para su estudio han de ser fuertemente representativos de la clase a la que pertenecen.

En su esquema del diseño intensivo, lo nomotético y lo ideográfico se funden prácticamente, es decir, la explicación nomotética (leyes generales) solo es posible si antes ha habido explicación ideográfica (individuos concretos): la información solo puede obtenerse con provecho si el sujeto estudiado es un representante típico de parte o de todo el colectivo estudiado, es decir, que los informantes claves son los miembros que se destacan en profundidad del contexto estudiado, es decir, son consideradas personas capaz de aportar información sobre el elemento en estudio. De allí que permite a los investigadores cualitativos acercarse y comprender a fondo la realidad social en cuestión, puesto que brinda información detallada basada en su experiencia y conocimiento.

Conforme a estos criterios, el método para la selección del sujeto de estudio fue intencionado, es decir, se buscó sujetos que cumpliera los requisitos de ser conocedor de los objetivos y metas de la institución, en otras palabras, de los proyectos medulares en los que estén inmersos las herramientas de la participación ciudadana y control social, además del requisito de accesibilidad y de poseer buena disposición hacia la participación en la investigación, contar con la disposición necesaria para la misma y el comprometerse de forma voluntaria para la realización y participación de las diferentes actividades requeridas en el estudio.

- **Sujetos de Estudios Informantes Claves:** El estudio se realizó en el municipio Guanare, en el lugar de trabajo de campo de los sujetos de

estudios (Contraloría del Estado Portuguesa), razón por la cual, existe un grado de conocimiento y familiaridad entre la investigadora y los informantes; en el caso concreto están conformados por: Contralora del Estado Portuguesa, Director General, Directora de Determinación de Responsabilidades, Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano, Analista adscrita a la Oficina de Atención al Ciudadano. De igual manera la investigadora selecciono tres informantes claves externos, encargados de las Oficina objeto del estudio de investigación, entre ellos Coordinador de la Oficina de Atención al Soberano de la Gobernación del Estado, Encargado de la OAC de FUNDACITE Guanare y de la OAC del Municipio Guanare.

Para Martínez (op.cit.), señala que “los informantes claves pueden desempeñar una función decisiva en una investigación, introduce al investigador ante los demás, le sugiere ideas y formas de relacionarse, les previene de los peligros, responde por el ante los grupos y en resumen le hace de puente con la comunidad” (p.116).

Por su parte, Taylor (op.cit), considerando la posición epistemológica y teórica del investigador, se habla de informantes claves, a aquella persona capaz de aportar información sobre el elemento de estudio, además de ser un informante clave, es una persona que sitúa en el campo y ayuda en el proceso de selección de participantes en el caso de realizar entrevistas o grupos focales, todo ello proveniente de la etnografía, siendo este sujeto quien permite la entrada y completa la información de la observación del participante, lo que conlleva a acercarse y comprender en profundidad la realidad del grupo objeto de estudio.

- Entrevista en profundidad o estructurada:

Al respecto Martínez ((op. cit.) señala que es un tipo de entrevista especializada, tiene una finalidad de investigación, tratando de obtener las opiniones, actitudes y motivaciones del sujeto sobre problemas de interés

para analizar (Ver Anexo 1). El investigador está a gusto y a menudo deseoso de permitir que el entrevistado le enseñe cual es el problema.

La entrevista empleada en esta investigación, tiene por finalidad, obtener opiniones, actitudes, motivaciones y vivencias, entre otros aspectos, relacionados con los informantes claves sobre situaciones que interesan analizar. En este caso, el objetivo de la entrevista se encuentra vinculada con el conocimiento – investigación, y por tanto pretende a través de la recogida de un conjunto de saberes privados, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo.

En la investigación, la entrevista en profundidad se orienta a disponer de aproximaciones cualitativas de los procesos y fenómenos institucionales vinculados con la participación ciudadana y el control social. Las mismas están enrumadas a informantes estratégicos, atendiendo a criterios de capacidad, relevancia y representatividad.

Sin embargo, Martínez ((op. cit.) afirma que “el entrevistador debe velar por los objetivos e intereses de ambas partes (entrevistador y sujeto)”. Sabemos que el contexto está influenciado por el investigador, pero lo esencial en cuanto a la entrevista, es considerar lo que es importante para el narrador.

- Entrevista no estructurada o informal

En este caso el esquema de cuestiones a plantear y la secuencia de las mismas es abierto y flexible; de allí que la investigadora posterior a la aplicación de la encuesta estructurada a los informantes clave, realiza una informal, considerando la similitud y naturaleza de las Oficinas y las funciones efectuadas, de esta manera busca una mayor adaptación a las necesidades de la investigación.

Categorización

Una vez recogida la información por medio de la observación y la entrevista se continuó con las categorías de análisis, según Martínez (op.cit.), la categorización consiste en: “Clasificar las partes en relación con el todo, de describir categorías o clases significativas, de ir constantemente diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que se revisa el material las categorías como cajones conceptuales donde se almacena información y explica que se requiere previamente identificar las unidades de y va emergiendo el significado de cada sector, evento, hecho o dato” (p.71).

Así mismo, Albert (2007) define los análisis que son unidades de significado, empleando como criterios para su escogencia espaciales, temporales, temáticos, gramaticales, sociales, entre otros.

En relación a lo expuesto, la investigadora establece como clases o categorías, la clasificación conceptual de las unidades que son cubiertas por un mismo tópico o temática, es decir, el cómo influye la participación ciudadana y control social dentro de la (OAC), tomando en cuenta todos los procesos medulares que se realizar por parte de los funcionarios, tales como el recibir denuncia, capacitar a las comunidades como a la administración activa.

Fiabilidad

Por su parte Serrano (2004) señala que “para lograr la fiabilidad en la investigación cualitativa, resulta del proceso empleado, como la naturaleza de los datos, requiere de un proceso natural e irrepetible. Igualmente, la confiabilidad tiene por objeto asegurarse de que un investigador, siguiendo los mismos procedimientos descritos por otro investigador anterior y conduciendo el mismo estudio, puede llegar a los mismos resultados y conclusiones. Nótese que se trata de rehacer el mismo estudio, no una réplica del mismo.

Dentro de este marco, la investigadora utilizó categorías descriptivas concretas y precisas que efectivamente han sido utilizadas por otros investigadores, (participación ciudadana- control social y gestión) buscando con ello un equilibrio de las observaciones realizadas in situ y el garantizando una interpretación objetiva, tomando en cuenta la similitud entre las notas o apuntes efectuados por la autora y lo manifestado por los sujetos internos claves de la investigación. De igual manera la autora contrastó con sujetos externos claves, siendo estas personas competentes y conocedoras de las categorías utilizadas, partiendo que su desempeño al igual que los informantes claves internos, son en (OAC), existiendo similitudes en las funciones y gestiones realizadas en comparación con la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa.

Validez

Según, Martínez (1999) afirma que “una investigación tiene alto nivel de validez si al observar, medir o apreciar una realidad y no otra, es decir, que la validez puede ser definida por el grado o nivel en que los resultados de la investigación reflejen una imagen clara o representativa de una realidad o situación dada” (p. 86) entonces, la validez es la fuerza mayor de la investigación cualitativa. Al respecto aprecia Guba y Lincoln (1994), que la validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas, están referidas a “la precisión con que los hallazgos obtenidos reproducen efectivamente la realidad empírica y los constructos concebidos caracterizan realmente la experiencia humana”.

Ante lo expuesto la autora, observa y efectúa conversaciones, además de aplicar entrevistas tanto a los informantes claves internos como externos, esta última técnica en dos tiempos distintos, mostrando empatía con ellos, con la finalidad de insertarse en la realidad de las dependencias y funcionarios objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos en esta investigación se describen en este capítulo, con el fin de facilitar la comprensión de la presentación de la información y el análisis de estos resultados se estima conveniente describir las técnicas utilizadas en el tratamiento de los datos.

El estudio de contenido utilizado para la recopilación y análisis de los datos a través de la interpretación de los mismos, en cuanto a su connotación real y su pertinencia al problema de estudio de esta investigación.

Durante el desarrollo de la investigadora se utilizó la técnica de la observación participantes, recolección de la información en el campo de estudio y la entrevista a profundidad a los informantes claves internos y posterior aplicación de entrevista no estructurada tanto a los informantes claves internos como a los externos. La observación participante facilitó el estudio del comportamiento no verbal de los informantes claves, además permitió una relación más íntima e informal con los sujetos observados en su ambiente laboral, en el cual desempeñan sus funciones. Los datos cualitativos presenten en el contexto al ser analizados aportaron información valiosa.

Por su parte, las entrevista permitió el surgimiento de actitudes y sentimientos que el entrevistado sería capaz de expresar de una forma directa, como lo define Martínez (1999) “en cualquiera de las relaciones se actúa y reacciona en función no solo de los objetivos personales sino también de lo que dicen o hacen los demás, por lo tanto es más cercana al dialogo” (p. 92)

El análisis e interpretación de los resultados de los datos comenzó una vez que las entrevistas habían sido completadas y transcritas, ya concluidas las mismas la investigadora adoptado la postura cualitativa de escuchar las grabaciones en reiteradas ocasiones, haciendo notas y apuntando las impresiones iniciales.

Triangulación de la Información

Una de las técnicas de análisis de datos más característica de la metodología cualitativa es la triangulación, el principio básico consiste en recoger y analizar los datos desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre si; sobre esta técnica Glaser y Strauss (1967) citados por Goetz y LeCompte (1987) afirman que permite una mayor reflexión sobre el dato recolectado, para evitar anticipar conclusiones; gracias a la triangulación se avanza en el ámbito, densidad y claridad de los constructos desarrollados; esta técnica permite validar el proceso analítico final del trabajo de investigación por sí misma no analiza ningún dato. Mercadé (1997) desde la tradición de la Investigación-Acción concibe a la triangulación como la combinación de “perspectivas de diversos actores dentro del entorno de investigación” (p. 205)

Por lo tanto, se considera de suma importancia la utilización del procedimiento de triangulación, lo que permitirá reinterpretar la situación del estudio proveniente de las técnicas de observación participativa, notas de campo y entrevista, tanto estructurada como la no estructurada o abierta; este procedimiento de contraste contribuye al logro de la credibilidad y validez de la investigación, entre los aspectos teóricos, los resultados de campo y la interpretación de ambos.

Por consiguiente la autora considera que las fuentes metodológicas primarias de información en este estudio son las entrevistas aplicadas (estructuradas y abiertas) a los informantes clave, en segundo lugar, la técni-

ca de observación participante y en tercer lugar las transcripciones y las notas de campo. Para obtener diferentes fuentes de información, sostiene Martínez (1999) que “la utilización de diferentes fuentes de información es una técnica que corrobora muchas cuentas para examinar mejor un problema particular de investigación. En el estudio actual, la inclusión de cinco (05) diferentes actores internos y tres (03) actores externos, proporcionará fuentes de información alternativa que permite establecer la consistencia de los datos obtenidos en el campo.

Seguidamente se presentan los resultados de las observaciones realizadas en el ámbito laboral de los funcionarios seleccionados, pertenecientes a la Contraloría del Estado Portuguesa y con especial énfasis en la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el transcurso de las observaciones la autora, recurrió al uso de grabadora y libreta de apuntes, en la cual se registro los datos que se analizaron, contrastaron y se presentan a continuación.

Una vez realizada la observaciones y destacando los registro de mayor relevancia para el estudio, en el campo se destaca los jefes de la Institución, quienes velan por los procesos medulares en todas sus etapas, quienes planifican y quienes ejecutan directamente los procesos donde está inmerso la participación ciudadana y el control social, elementos puntuales en la presente investigación.

Por consiguiente, partiendo que la investigación cualitativa de enfoque etnográfico, permite a la autora aplicar diversos instrumentos o métodos; todo ello tomando en cuenta que los procedimientos aplicados subyacen el principio básico que consiste en recoger observaciones acerca de la gestión de la (OAC) de la Contraloría del Estado Portuguesa, acogiendo la participación y el control social, todo esto para que posterior sea compara-

do, lo que permite contrastar puntos de vistas distintos sobre la situación planteada.

Sucede pues, que la triangulación en la presente investigación, a partir de las fuentes estuvo representada por las apreciaciones y notas de la autora tomadas en el diario de campo y lo expuesto por los teóricos en evaluación de los escenarios, considerando los propósitos de la investigación y el resultado de las entrevistas a los informantes claves, tantos internos como externos, los cuales al ser concatenadas e interpretadas fueron convertidas en construcciones que develaron una realidad más compleja, relacionada con la practica evaluativa de la (OAC). La investigadora aclara que la intención de su trabajo no es el presentar una teoría de gestión donde se involucre los propósitos establecidos; sin embargo logra establecer una interacción y reciprocidad entre ellos, lo cual supone una relación palpable entre la participación ciudadana y el control social, como herramientas dentro de la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano. Todo ello tomando en cuenta lo expuesto por Martínez (1999), “No podemos comprender el todo sin ver sus partes, pero podemos ver sus partes sin comprender el todo”.

Observación Participativa

Inicialmente para los informantes claves internos, los cuales son cinco funcionarios perteneciente a la Contraloría del Estado Portuguesa, entre ellos directivos y funcionarios de la Oficina objeto de la investigación, se procedió a dos momentos, en el primero de ellos se aplicó la entrevista estructurada, la misma conformada por ocho preguntas, además, la investigadora tomo como criterio, experiencia laboral, conocimientos teóricos-prácticos. Así mismo, se consideró un segundo momento aplicando la entrevista no estructurada a cuatro de los cinco informantes claves internos, donde se le dio la oportunidad de opinar, con libre albedrío en función a

los propósitos de la investigación, por lo que se le dieron a conocer los mismos, como lo es la identificación de experiencias, la relación entre participación ciudadana y control social y sus procesos, todo ello en el marco de funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano, esto con la intención de corroborar si las opiniones se mantienen en relación a la primera entrevista efectuadas, o por el contrario son incomparables.

Por otra parte, se efectuó una selección de tres informantes externos al Órgano, pero que por el objeto de estudio, de una u otra manera dan vida al enfoque y visión de la investigación, por lo que la investigadora aplicó la entrevista abierta o no estructurada considerando la similitud y naturaleza de la Oficina y las funciones efectuadas.

El primer contacto con los informantes claves internos se realizó en varias oportunidades o fechas, quedando definidas una de las entrevista el 02 de diciembre, una el 12 de diciembre y tres el 18 de diciembre de 2014, todas realizadas a los funcionarios entre directivos y funcionarios de la (OAC), las mismas se llevaron a cabo en el lugar de trabajo, por ser este el mejor escenario para informarle a través de correspondencia acerca de la investigación, y la finalidad de la entrevista en profundidad. Posterior se realizó una segunda vuelta de las entrevistas, en fecha 11 de febrero de 2015, para contrastar la información ya recolectada bajo la modalidad de entrevistas no estructuradas o abiertas a cuatro de los cinco informantes seleccionados, dando la autora a conocer el título de la investigación como los propósitos, de igual forma se solicitó su consentimiento para realizar la publicación de los hallazgos obtenidos. Durante las visitas para el desarrollo de las entrevista se pudo comprobar que los funcionarios, realizan sus trabajo con un gran sentido de pertenencia y compromiso de las funciones a realizar.

Por otra parte en fecha 20 de febrero de 2015, la autora procedió a efectuar entrevista no estructurada empleada a informantes claves externos a la Contraloría previa selección, considerando para ello la similitud con la naturaleza y actividades de trabajo con la (OAC) del órgano de control del Estado Portuguesa, además de dar vida al enfoque de la investigación, de igual manera, la autora dio a conocer el título de la investigación como los propósitos y solicito su consentimiento para realizar la publicación de los hallazgos derivados de la aplicación del instrumento.

Entrevistas Estructuradas a los Informantes Claves (Internos)

Primera Entrevista

La primera Entrevista se realizó a la Licenciada en Administración Zeila Vásquez, funcionaria con 10 años de servicio en la Contraloría del Estado Portuguesa, ocupó el cargo de Coordinadora de la Oficina de Secretaría y Correspondencia, y según memorando N° 01-131 de fecha 31 de mayo de 2012, es designada Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano dependencia adscrita al Despacho Contralor.

- La investigadora ¿Cómo interpreta la Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano de Control?

Zeila Vásquez: Bueno la Participación Ciudadana, es un derecho que esta consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y es una función compartida entre el Estado y los ciudadanos, de allí que las actividades de la (OAC) de este Órgano de Control están orientadas hacia eso, hacia fomentar la Participación Ciudadana y el Control Social.

- La investigadora ¿Ha tenido este Órgano de Control experiencias emblemáticas en relación a la Participación Ciudadana y el Control Social?

Zeila Vásquez: Bueno realmente, los mecanismos implementados de participación ciudadana control social son emblemáticos, como es el caso de la denuncia, nosotros acá en la (OAC), fomentamos la cultura a la denuncia,

como dispositivo número uno en cuanto a la Participación Ciudadana, actividades que hemos tenido como encuentros de Oficinas de Atención al Ciudadanos, encuentros de Contralores de Estados, y nuestros proyectos donde el tema bandera ha sido la participación ciudadana y el control social.

- La investigadora. ¿Quiere decir que la Participación Ciudadana, solamente se ejerce, a través de la denuncia?

Zeila Vásquez: Realmente no, la participación ciudadana y el control social se ejerce a través de la reciprocidad de los ciudadanos y la administración en cuanto a los asuntos públicos todos ello mediante planificación, control y ejecución de políticas públicas, en los proyectos, esta se ejerce a través de muchas maneras.

- La investigadora. Usted ha expresado su experiencias como funcionaria pública, ahora pregunto ¿Tiene alguna experiencia particular, como ciudadana común?

Zeila Vásquez: Bueno realmente no estoy involucrada de ninguna manera en las actividades de Control Social o Participación Ciudadana en mi comunidad, es decir, no tengo experiencia en ese sentido.

- La investigadora. ¿Cree que existe alguna relación entre la Participación Ciudadana y el Control Social o son elementos individuales?

Zeila Vásquez: Bueno yo creo que son elementos que tienen relación, a mi manera de ver no son individuales y si se relacionan; ejercer el control social es una manera de participar, por eso te digo, que si están involucrados los dos, pues participación ciudadana y control social van de la mano.

- La investigadora. ¿Son elementos internos o externos a la Contraloría del Estado, la Participación Ciudadana y el Control Social?

Zeila Vásquez: Bueno yo creo que aquí en la Contraloría de Estado y en la (OAC), en primer lugar son elementos internos, considerando que son actividades que nacen dentro del organismo, puesto que nuestras políticas van dirigidas hacia fomentar la participación ciudadana y el control social, todo ello porque las mismas se planifican en función de las directrices de

nuestro Órgano de Control Nacional y la exigencia de Ley; aun así cuando es el ciudadano viene a nosotros por algún requerimiento, estamos en presencias de lo externo a lo internos

- La investigadora. ¿Existen procedimientos establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, que involucren o consideren la Participación Ciudadana y el Control Social?

Zeila Vásquez: Bueno realmente aquí en la (OAC), tenemos dos áreas, un área de denuncia o atención de denuncia, quejas, reclamos o sugerencias y peticiones y contamos con otra área que es la promoción a la participación ciudadana, Si claro que nosotros contamos con procedimientos establecidos, existen normativas internas, en las cuales se definen los pasos ha seguir, según el caso que se presente, por supuesto que todas nuestras actividades están enmarcadas y ejecutadas bajos lineamientos internos que además están establecidas en la planificación mediante el plan operativo anual de la Contraloría, también tenemos todas las actividades que vamos a ejecutar y además en el área de promoción ciudadana, de igual manera tenemos lineamientos.

- La investigadora. Como Coordinadora de Oficina ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social elementos considerados en la planificación de este Órgano de Control?

Zeila Vásquez: Bueno si, como te dije en la pregunta anterior, las actividades de la Oficina, están establecidas en el Plan Operativo y allí tenemos todos los objetivos y las actividades ha seguir, dentro de las áreas que tenemos en la OAC, como lo son el área de denuncia y el área de promoción de participación ciudadana

- La investigadora. ¿Son elementos fundamentales o secundarios dentro de los procesos medulares?

Zeila Vásquez: Yo considero serían fundamentales, obviamente, pues hacia eso están orientadas nuestras actividades, como te dije incluidas en el plan operativo anual y establecidas en la Ley, la participación ciudadana y el

control social actualmente son factores imprescindibles, al extremo de estar enmarcados en las normas legales, no son bajo ningún motivo, al contrario el que los ciudadanos estén al tanto, y no solo a nivel informativo, sino a nivel operante en los asuntos públicos es importantísimo, puesto a que el funcionario esta al servicio de la comunidad, y que el ciudadano participé proporciona gran ayuda, pues ellos por conocer las realidades de sus comunidades, indican a donde deben ir las acciones considerando sus requerimientos.

- La investigadora. La optimización de la función pública, se orienta a establecer un modelo gerencial basado en resultados tangibles. ¿Tiene este Órgano Contralor resultados emblemáticos relacionados sobre el Control Social y la Participación Ciudadana?

Zeila Vásquez: Bueno, mira en la parte de promoción de la participación ciudadana tenemos programas, uno orientado hacia las comunidades denominado “Comunidades al Control” y un segundo programa “Contraloría Va a la Escuela”, dirigido hacia el sistema educativo, resultados tangibles, creo que se pueden no ver el número de denuncias, me refiero en cuanto a las estadísticas, esta la capacitación que surge por el hecho de recibir un gran número de denuncia que en su mayoría tienen que ver con la malversación de los recursos, la no rendición de cuentas, con obras mal ejecutadas y hemos querido atacar esas debilidades, mediante la capacitación, pero no se ha realizado un seguimiento para saber si efectivamente esos consejos comunales que hemos capacitado han implementado la capacitación recibida que nosotros hemos dado, el número de denuncia no ha bajado, pero lo que hemos visto es que no ha repetido la misma denuncia dentro de un mismo consejo comunal, por lo que se puede afirmar que la capacitación está dando el resultado esperado, el de informar y que el conocimiento se esta recibiendo e internalizando; ya eso es un gran avance, puesto que con ello se garantiza que los recursos que se transfieren a las comunidades se ejecuten con transparencia y eficacia.

Segunda Entrevista:

La segunda Entrevista se realizó a la Licenciada Yanet Alejo, funcionaria adscrita a la Oficina de Atención al Ciudadano, 8 años en la Oficina ya mencionada, ocupó el cargo de Coordinadora de la OAC y actualmente es Auditora II.

- La investigadora ¿Cómo interpreta la Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano de Control?

Yanet Alejo: Bueno la participación ciudadana y el control social en la (OAC) de acá de la Contraloría, se descifra como un derecho y un deber para el ciudadano, que está consagrado en nuestra Carta Magna, esto ha permitido que los ciudadanos de las comunidades guanareñas y portugueseñas puedan tener, conocimientos de la función pública, no solamente de la Contraloría sino de los distintos Órganos y entes del Estado portuguesa.

- La investigadora ¿Ha tenido este Órgano de Control experiencias emblemáticas en relación a la Participación Ciudadana y el Control Social?

Yanet Alejo: He por supuesto que sí, hemos tenido a través de las denuncias, distintas experiencias, ya que, personas han venido y han realizados sus denuncias en la (OAC), en las cuales sin necesidad de que tengan una asistencia concurrida, han sido atendidas, todo ello como lo establecen las mismas leyes en cuanto al control social y a la participación ciudadana, se pueden ejercer de manera individual o colectiva, y aquí en este Órgano de Control Fiscal, atendemos a cualquier persona o ciudadano que se dirija acá, con cualquier queja, denuncia, reclamo o sugerencia. De igual manera tenemos proyectos dirigidos a niños y otros a la capacitación de ciudadanos para suministrar información y herramientas, que son aplicadas sobre todo por los consejos comunales que administran recursos transferidos, para la ejecución de proyectos dentro de sus comunidades.

- La investigadora. ¿Quiere decir que la comunidad como tal, solamente ejerce la participación ciudadana, a través de la denuncia?

Yanet Alejo: No por supuesto que no, también nosotros aquí, en este Órgano de Control Fiscal, tenemos distintos programas donde los ciudadanos también participan mediante charlas, talleres para que ellos puedan ampliar los distintos conocimientos en lo que tiene que ver la función pública, eso la hacemos también a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, no solamente mediante las denuncias, sino a través de las capacitaciones que realizamos a las comunidades.

- La investigadora. Usted ha expresado su experiencias como funcionaria pública, ahora pregunto ¿Tiene alguna experiencia particular, como ciudadana común?

Yanet Alejo: Pues hasta los momentos no he tenido ninguna experiencia particular, las que he tenido han sido como funcionaria o servidora pública.

- La investigadora. ¿Cree que existe alguna relación entre la Participación Ciudadana y el Control Social o son elementos individuales?

Yanet Alejo: Pienso que van de la mano, pues la Participación Ciudadana y el Control Social se pueden ejercer en conjunto.

- La investigadora. ¿Son elementos internos o externos a la Contraloría del Estado, la Participación Ciudadana y el Control Social?

Yanet Alejo: Todo depende de la perspectiva que se le de, si el ciudadano que viene, estamos antes elementos externos, pero nosotros como órgano también salimos hacia las comunidades, como es el caso de las capacitaciones y de llevar los proyectos a la escuelas en el caso de Contraloría Va a la Escuela y en este caso particular estamos ante elementos internos enfocados a lo externos, la (OAC) no concibe funcionarios de escritorios, sino servidores públicos efectivos, es decir, al servicio de la comunidad.

- La investigadora. ¿Un funcionario de esta Contraloría puede interponer ante esta Oficina, una denuncia?

Yanet Alejo: Si la puede realizar, pero en este caso particular prevalece como ciudadano y no como funcionario de la Contraloría, considerando se le da el mismo trato, y predomina la objetividad, que influye y prevalece dentro de cualquier proceso llevado por un funcionario público.

- La investigadora. ¿Existen procedimientos establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, que involucren o consideren la Participación Ciudadana y el Control Social?

Yanet Alejo: Si existen procedimientos para efectuar los programas que llevamos a las comunidades, que es el programa Comunidades al Control, mediante el cual se lleva capacitación, a través de diferentes talleres, siempre considerando las necesidades que presentan las comunidades; además, tenemos procedimientos para las denuncias ... que pueden realizarse de manera verbal, escritas o de manera On-line y la Contraloría Va a la Escuela, proyecto este que busca principalmente crear y fomentar valores...que formen parte de sus patrones de conductas.

- La investigadora. ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social elementos considerados en la planificación de este Órgano de Control?

Yanet Alejo: Por supuesto que sí, para este Órgano de Control es principal y primordial, lo que es la participación ciudadana y el control social, y están debidamente inmersos en la planificación de este Órgano, en nuestros planes de trabajo y nuestro plan operativo

- La investigadora. ¿Como elementos fundamentales o secundarios dentro de los procesos medulares?

Yanet Alejo: Son elementos fundamentales para este Órgano de Control Fiscal, pues son tomados en cuenta desde el primer paso administrativo, como lo es la planificación, aunado a ello recordando que los mismos estas inmerso en los procesos medulares, y que son considerados como deber y derecho en nuestro piso legal.

- La investigadora. La optimización de la función pública, se orienta a establecer un modelo gerencial basado en resultados tangibles. ¿Tiene este

Órgano Contralor resultados emblemáticos relacionados sobre el Control Social y la Participación Ciudadana?

Yanet Alejo: Si, este Órgano de Control Fiscal cuenta con resultados, lo presentan las estadísticas mediante los informes de gestión, donde se demuestra cuales son las actividades planificadas y ejecutadas, con respecto al control social y la participación ciudadana, es decir, la ejecución de todo lo referente a estos elementos puede ser medido y tangible, estas estadísticas además de alentadoras, te permiten ver que el ciudadano requiere ser participe y no espectador, de todo lo relacionado con su comunidad, de igual manera son los que mejor saben donde se debe enfocar las actividades, recursos y proyectos destinados a su comunidad.

Tercera Entrevista:

La tercera Entrevista se realizó al Doctor Luís Varela, quien ingresa a la Contraloría del Estadal en el año 2005, actualmente Director General (E), según Resolución de Designación N° 11 de fecha 24 de febrero de 2011.

- La investigadora ¿Cómo interpreta la Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano de Control?

Luís Varela: Bueno, este la participación ciudadana y el control social es un mandato en la (OAC) de este Órgano de Control y en todas las instituciones públicas del estado, las cuales están obligadas a tener su oficina, por establecimiento de Ley, esto contribuyen a que realmente el colectivo y la sociedad, sean los garantes de que este caso las obras o los recursos públicos se ejecuten de conformidad a lo establecido o lo acordado en los planes o presupuestos de cada institución pública, es el ciudadano común a través de la Constitución, es ese derecho que le da la Constitución Nacional de participar en la actividad pública y de ser controlador ellos de manera personal, por decirlo de alguna manera, de que efectivamente se ejecuten los recursos en su comunidad como esta establecido en la

normativa legal.

- La investigadora: ¿Quiere decir que la Participación Ciudadana se ejerce solamente a título personal?

Luís Varela: No, claro que no, el artículo 62 de la Constitución es muy amplio, ósea, yo como ciudadano común puedo participar en la gestión pública de mi municipio o de mi caserío, pero a través de las organizaciones comunitarias, vale decir comunas, consejos comunales, fundaciones que ejercemos las actividades de participación y control social de las comunidades como también a título particular

- La investigadora ¿Ha tenido este Órgano de Control experiencias emblemáticas en relación a la Participación Ciudadana y el Control Social?

Luís Varela: Efectivamente a través de la (OAC), las experiencias que hemos tenido han sido emblemáticas, experiencias en el sentido de, por ejemplo obras que han estado inconclusas en un momento determinado por falta de información muchas veces por parte de los consejos comunales que llevan los recursos y que a través de nuestra asesoría de la mano con los órganos que bajan los recursos, como es el caso del Consejo Federal y Fundacomunal, les han,... como te explico, se ha contribuido a que esas obras que estaban paralizadas, continúen su ejecución, y otro caso bien emblemático que tuvimos fue, la asignación de recursos a un consejo comunal para una obra determinado de electrificación, pero para el momento en que se lo asignaron, en que se lo aprobaron, surgió una necesidad mucho más grave que la de la actividad del recurso aprobado, como es la vialidad, y con la asesoría nuestra lograron que ese recurso fuese cambiado el objeto del mismo por el órgano que aprobó los recursos, ya no para electrificación, sino para vialidad y todo ello en el marco de la Ley.

- La investigadora. Usted ha expresado su experiencias como funcionario o servidor público, ahora pregunto ¿Tiene alguna experiencia particular, como ciudadano común?

Luís Varela: Bueno como ciudadano si, en la urbanización donde vivía anteriormente, si bien no forme parte del Consejo Comunal, por las asesorías que impartí, coadyuve a que el consejo se le otorgara un financiamiento y la obra se ejecuto satisfactoriamente, lo que conlleva a que a este consejo se le aprobara posteriormente nuevos recursos.

- La investigadora. ¿Cree que existe alguna relación entre la Participación Ciudadana y el Control Social o son elementos individuales?

Luís Varela: No, indudablemente son dos elementos que están inexorablemente unidos, porque la participación ciudadana conlleva ha ejercer el control social y realmente ese es la naturaleza propia de esos elementos establecidos en la Constitución Nacional, que el pueblo, el soberano, el colectivo, pueda ejercer el control social, a través de su participación, lo que sí creo no como un aspecto negativo pero preocupante de acuerdo a las experiencias obtenida, es que las comunidades no le han dado el valor a este derecho otorgado, porque pues las asamblea de ciudadanos se reúnen una vez, para aprobar las autoridades del consejo y resulta que la máxima autoridad es la asamblea de ciudadanos y ciudadanas y son ellos los primeros llamados a ejercer el control social mediante su participación.

- La investigadora. ¿Son elementos internos o externos a la Contraloría del Estado, la Participación Ciudadana y el Control Social?

Luís Varela: No bueno, indudablemente para nosotros la participación ciudadana y el control social son elementos interno, pues lo consideramos en nuestra planificación y ¿cómo lo medimos?, a través de las capacitaciones y asesorías dadas y de las demandas recibidas, en este punto se convierten en elementos externos, en el sentido que recurren a nosotros ciudadanos, comunidades y organismos públicos inclusive que nos buscan; lo que no permite decir que al control social y a la participación en este órgano de control se le da la relevancia que merece.

- La investigadora. Ósea que usted me esta diciendo que son si son elementos externos - ¿Un funcionario entonces de esta Contraloría, no puede interponer una denuncia, ante este Órgano?

Luís Varela: Indudablemente que sí, pero es importante considerar que por ser un funcionario público, no se deja de formar parte de una comunidad, es decir, soy funcionario pero también soy ciudadano, es algo intrínseco; yo soy aquí director general pero formo parte de una comunidad, es por ello que evidentemente un funcionario que tenga problemas en su comunidad por alguna obra o equis situación, está en todo el derecho de interponer una denuncia y nosotros tramitaríamos la denuncia interpuesta no por un funcionario público, sino por un ciudadano que forma parte de un colectivo o de una comunidad.

- La investigadora. ¿Existen procedimientos establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, que involucren o consideren la Participación Ciudadana y el Control Social?

Luís Varela: En todos los procedimientos involucramos a la comunidad, es todos hay participación ciudadana, ejemplo: no hablemos de procedimientos, hablemos de programas, Comunidades al Control dirigido a las comunidades o sectores del municipio; Contraloría Va a la Escuela en el mismo se involucran población estudiantil, profesores, maestros; Abuelo Contralor personas de la tercera edad o como son llamados adultos mayores, estos programas buscan en definitiva una participación y control activo, de quienes conforman estas comunidades especificas, y que por ende se busca colaborar con ellos, tomando en cuenta sus necesidades puntuales, para alcanzar un bien común. Por otra parte, contamos con la herramienta denominada denuncia, procedimiento este, que está abierto para que el ciudadano manifieste, a través de la misma las inquietudes o problemas que se pueden presentar en su comunidad, o en el consejo comunal en cuanto a administración de recursos aprobados para la ejecución de proyectos.

- La investigadora. ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social

elementos considerados en la planificación de este Órgano de Control?

Luís Varela: Indudablemente son considerados en la planificación, de hecho son líneas nacionales, plasmadas en la Constitución Nacional y por estar plasmada son obligación de que todas las instituciones públicas, manejen o consideren lo que es la participación ciudadana y el control social, lo que se hace un deber que las instituciones tengan dentro de su estructura organizativa una (OAC). De hecho estas directrices son asumidas por la Contraloría General de la República, convirtiéndose en un tema importantísimo, esto ha desatado una preparación técnica en los funcionarios de contralorías de los estado y municipios, en materia de participación ciudadana y contraloría social, buscando con ello una efectividad palpable como lo establece la Constitución.

- La investigadora. ¿Son elementos fundamentales o secundarios dentro de los procesos medulares?

Luís Varela: Son elementos fundamentales, muchas veces se habla que dentro de las contralorías, los procesos medulares son las auditorias, pero las actividades de la (OAC) son también un proceso medular, tanto es así que en los últimos años la Contraloría General de la República, así como requiere números o estadísticas de las auditorias hechas por las direcciones operativas, a nosotros como oficina nos solicita cantidad de denuncias tramitadas, capacitación realizadas a consejos comunales a manera individual y colectiva, a través de las organizaciones comunitarias, evidentemente es una actividad medular, por lo que estamos llamados a incentivar la participación y el control mediante la inclusión en los procesos medulares, es decir que como Órgano de Control ya lo venimos efectuando y asumiendo como prioridad institucional.

- La investigadora. La optimización de la función pública, se orienta a establecer un modelo gerencial basado en resultados tangibles. ¿Tiene este Órgano Contralor resultados emblemáticos relacionados sobre el Control Social y la Participación Ciudadana?

Luís Varela: Evidentemente que si hay resultados muy tangibles, como funcionario del sector público, que representamos una institución pública, uno va a las comunidades y apertura la capacitación dirigida a los consejos comunales, formalizando lo que es la participación ciudadana y el control social, y así como te decía hace rato, nosotros los medimos, pero ellos también nos miden a nosotros, como institución, ya que, estamos abierto a cualquier sugerencia del colectivo, pues lo que queremos y buscamos es mejorar y acrecentar nuestra relación institución-comunidad, que esta cada vez sea más estrecha, obviamente se presentan fallas y en muchas actividades propias de capacitación, mediante los talleres, los ciudadanos nos hacen sugerencias, que son escuchadas y de poder acatarla lo hacemos, sin embargo, cuando son cosas a nivel legal que no dependen de nosotros, pues escapa de nuestras manos; la idea es ir perfeccionando los procesos y la relación en el tiempo, comunidad, ciudadanía e institución, todo ello persiguiendo un mismo fin, la existencia de una responsabilidad compartida, donde se tome en cuenta la participación y el control, es decir, que es una interacción de crecimiento tanto para nosotros como funcionario público como para ellos como colectivo.

Cuarta Entrevista:

La cuarta Entrevista se realizó a la Doctora Adanelis Maza de Jiménez, quien ingresa a este Órgano de Control Fiscal en 1996, actualmente es Directora de Determinación, según memorando de designación N° 6 de fecha 28 de marzo de 2003.

- La investigadora ¿Cómo interpreta la Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano de Control?

Adanelis Maza: La participación ciudadana y el control social en los órganos de control, vienen a ser una nueva herramienta, implantada a partir de nuestra nueva Constitución Nacional, en el cual se conjuga el trabajo de

la sociedad y ciudadanía para controlar la gestión pública, allí vamos a unir dos vertientes que hasta ahora estaban separadas, como lo es, el control social a través de la experiencia y las necesidades del pueblo y el control fiscal que viene hacer la parte técnica de control de la gestión.

- La investigadora ¿Ha tenido este Órgano de Control experiencias emblemáticas en relación a la Participación Ciudadana y el Control Social?

Adanelis Maza: Por supuesto, desde que se empezó ha desarrollar lo que es la (OAC) se implementaron varios programas, verdad, en los cuales se han generados experiencias significativas dando resultado a nivel educativo, a nivel de los adultos mayores y a nivel de las denuncias, ya que, se le da voz a la sociedad y con ello oír donde están sus necesidades para poder mejorar la gestión; a nivel, digamos educativo, se ha implementado el programa “Niño Contralor”, el mismo busca implantar valores de control, sobre los beneficios que le da la escuela, como: biblioteca, la parte de la cantina escolar, puntualidad de los maestros y como desarrollan el plan educativo; dentro de la tercera edad o adultos mayores, también se ha llevado este programa a las casas de cuidados o geriátricos donde están los ancianos, para que ellos a través del programa se organicen y puedan expresar cuales son las necesidades y lograr satisfacerlas, esto ha logrado que los órganos de control no se queden solo en papel, sino que también le de valor agregado al trabajo que hacemos, es un trabajo de impacto a la sociedad.

- La investigadora. Usted ha expresado su experiencias como funcionario o servidor público, ahora pregunto ¿Tiene alguna experiencia particular, como ciudadano común?

Adanelis Maza: Si, junto a mi familia participamos en actividades de control, dentro de la Iglesia Católica, y lo hemos conjugados como una experiencia de participación ciudadana, porque a través de lo que la iglesia nos trasmite, lo estamos llevando a la sociedad, y esto se revierte en el control social de las necesidades de cada comunidad con la cual

mantenemos contacto y que buscan satisfacer mediante programa como “Caritas”, la cual esta dirigida a coadyuvar a satisfacer necesidades básicas de la persona como: ropa, comida y se establece control por control, porque ellos mismos manifiestan los requerimientos y de que manera se puede distribuir lo aportado y no solo en el marco material, sino también espiritual.

- La investigadora. ¿Cree que existe alguna relación entre la Participación Ciudadana y el Control Social o son elementos individuales?

Adanelis Maza: No, la participación ciudadana y el control social van de la mano, van juntos porque los ciudadanos, en sus necesidades comunes son los que establecen, el control de la gestión, tanto en sus comunidades, como en los servicios prestados, llámese nivel de salud, educativo, público o privado, incluso a nivel de servicios básicos y todo esto como consecuencia de la vinculación, pues va unido; porque ellos establecen un control sobre lo que necesitan o no, de allí que van completamente de la mano uno del otro.

- La investigadora. ¿Son elementos internos o externos a la Contraloría del Estado, la Participación Ciudadana y el Control Social?

Adanelis Maza: Para mí las dos cosas, externos porque nosotros planificamos a través de la (OAC), tomando las necesidades en el campos o en el radio de acción donde aplicamos programas y recibimos las denuncias, sobre todo las que están activas, luego esto se convierte en unos elementos internos, que no van a ayudar a medir el impacto que tenemos y nos ayuda a establecer la unificación entre control social y control fiscal.

- La investigadora. ¿Existen procedimientos establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, que involucren o consideren la Participación Ciudadana y el Control Social?

Adanelis Maza: Si, de hecho para eso nacen la Oficinas de Atención al Ciudadano en los Órganos de Control e incluso en la Administración Pública, hay procesos sobre todo mediante la denuncia, allí participa la ciudadanía y una vez que ellos participan denunciando que es lo que está pasando dentro sus comunidades por alguna situación irregular, o incluso dentro de los

mismos órganos donde trabajan o empresa privada, con ello se logra hacer un control social, quizás no un control que nosotros veamos como el que hacemos aquí, a través de metodologías de actuaciones fiscales de revisiones e inspecciones, pero si manifiestan, la debilidad encontrada, donde está la falla, de lo que ellos están manejado dentro de sus procesos o actividades, es decir, son protagonistas dentro de los medios donde se desenvuelven, tanto en sus espacios laborales, de comunidad o como garantes del quehacer diario de la administración pública, sin intermediarios, más ahora que contamos con las comunas y consejos comunales.

- La investigadora. ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social elementos considerados en la planificación de este Órgano de Control?

Adanelis Maza: Si, son elementos que se toman en cuenta dentro de la planificación, para de esa forma poder desarrollar la actividad de la (OAC), que al cabo es llevar y satisfacer esas necesidades que la ciudadanía manifiesta ante un órgano de control.

- La investigadora. ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social elementos fundamentales o secundarios dentro de los procesos medulares?

Adanelis Maza: ¿Dentro de los procesos medulares? Indudablemente que los procesos medulares de las Contralorías de Estados, Municipios y la Nacional, por supuesto que es ejercer el control fiscal, estas actividades se efectúan mediante las actuaciones fiscales a través de las oficinas de control hasta llegar a la parte sancionatoria, eso sería nuestra actividad medular. Sin embargo, el auge de la participación y el control, se está utilizado como complementaria y auxiliar, es decir, integral a las actividades que hacemos, porque de la denuncia, la participación ciudadana y el de ir formando a los ciudadanos se esta alimentando lo que es nuestra parte neural dentro de este órgano de control, que no es otra que transferir competencias a niveles inferiores al central, como lo es la ciudadanía en cuanto al aspecto de vigilar los recursos públicos y su uso.

- La investigadora. La optimización de la función pública, se orienta a

establecer un modelo gerencial basado en resultados tangibles. ¿Tiene este Órgano Contralor resultados emblemáticos relacionados sobre el Control Social y la Participación Ciudadana?

Adanelis Maza: En ese sentido, y como resultados emblemáticos tenemos en primer lugar las denuncias que se instrumentan y se sustancian, las mismas, son llevadas por la (OAC) que al final logra que este órgano de control tenga, llamémoslo el inicio para mejorar la gestión pública en ese sentido y en segundo lugar verdad, que sería optimizar la función pública desde la formación y capacitación, que muchos carecen de eso, a través de que, de las charlas a la misma comunidad, a través de los programas mencionados anteriormente, como: “El Abuelo Contralor” y el “Contralor Escolar”, porque allí más que optimizar desde la sanción, es decir, control posterior, lo estamos haciendo preventivamente, porque nuestro objetivo es coadyuvar en la formación de lo que va hacer la Venezuela del mañana, fundamentado en valores y así contrarrestar lo que es la corrupción.

Quinta Entrevista:

La quinta Entrevista se realizó a la Abogada Milanyela Pedroza, con trece (13) años de experiencia en Control Fiscal, actualmente Contralora del Estado Portuguesa interventora, según Resolución N° 01-00-062, de fecha 13 de febrero de 2006, publicada en Gaceta Oficial N° 38-383 de fecha 20 de febrero de 2006.

- La investigadora ¿Cómo interpreta la Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano de Control?

Milanyela Pedroza: La participación ciudadana y el control social lo interpreto de manera efectiva, de verdad que la (OAC), de la Contraloría del Estado a asumido el artículo 62 Constitucional con la responsabilidad que conlleva el mismo, y evidentemente se les ha dado la cabida al ciudadano y a la ciudadana, forme o no forme parte de cualquiera asociación civil, o consejo comunal, el que puede venir de manera individual o de manera

colectiva; o sea una persona puede venir hacer su sugerencia, reclamo o petición ante la (OAC), es decir, es efectiva la participación ciudadana y el control social, mediante lo que señala nuestra Carta Magna y las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.

- La investigadora ¿Ha tenido este Órgano de Control experiencias emblemáticas en relación a la Participación Ciudadana y el Control Social?

Milanyela Pedroza: Si claro, por supuesto, fíjate que, bueno tu me estás hablando de experiencias emblemáticas, y hay personas que toman la Oficina para traer denuncias infundadas, y esto pudiese ser tomado como emblemático, pero así como vienen personas de oficio y no aportan nada, y esa denuncia se trata de instruir y como no hay ningún elemento probatorio que sustente la denuncia, bueno nosotros sencillamente cerramos el expediente. Así emblemáticamente han venido desde el punto de vista positivo, han venido denunciantes, con soporte probatorios y nosotros le hemos dado el trámite correspondiente, tanto en la Oficina de Atención al Ciudadano, como antes las Direcciones Operativas para que en caso que esa denuncia de la posibilidad de una actuación fiscal, lo hemos ejecutados hasta su estado final.

- La investigadora. Usted ha expresado su experiencias como funcionario o servidor público, ahora pregunto ¿Tiene alguna experiencia particular, como ciudadano común?

Milanyela Pedroza: No, aquí en Portuguesa, no he tenido la necesidad de ir hacer ninguna denuncia sin embargo te puedo decir como ciudadana común que siento no hay alguna oficina como la nuestra para ir hacer una petición, sugerencia, queja o reclamo; tanto así que si nos enfocamos en lo que son las estadísticas, la mayoría de instituciones del Estado tienen su Oficina creada, pero no la tienen creada con las estructuras que señala las normas para fomentar la participación, pues la estructura deben ser para atender al ciudadano, ante esa queja, reclamo, sugerencia o petición y tramitarla y otra de las vertiente es la capacitación dirigida a ese ciudadano,

las estructuras de nuestras oficinas están establecidas tal cual como la Ley lo señala, de hecho nosotros estamos en esa tónica de capacitar, a la ciudadanía y al personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Estado, para que ellos asuman el rol en esas dos vertientes, como dije al principio, una para capacitar al ciudadano y otra para atender a ese ciudadano que viene con alguna necesidad especial de queja, reclamo, petición o sugerencia.

- La investigadora. ¿Cree que existe alguna relación entre la Participación Ciudadana y el Control Social o son elementos individuales?

Milanyela Pedroza: No, no están íntimamente ligados, de hecho el artículo 62 de la Constitución señala, que es el ciudadano el que le corresponde hacer el control de la gestión pública. Sin embargo el ciudadano todavía no ha asumido ese rol como tal, y yo siento que estamos en eso, algunas instituciones como la nuestra lo están haciendo, le esta diciendo al ciudadano que él tiene el poder para poder solicitar, valga la redundancia, los presupuesto que se están ejecutados en sus comunidades, y eso significa control social, entonces participación ciudadana y control social tiene que ver por supuesto, y eso desencadena una gran frase que es “Control de Gestión Pública”

- La investigadora. ¿Son elementos internos o externos a la Contraloría del Estado, la Participación Ciudadana y el Control Social?

Milanyela Pedroza: Mira yo diría que tenemos los dos tipos de elementos, tanto interno como externo, porque nosotros hacemos control fiscal, y control fiscal es control de gestión; pero a través de la (OAC) ayudamos al ciudadano que haga contraloría social o control social, entonces en la contraloría tenemos las dos visiones, hacemos nuestro control fiscal, que es un control de gestión, es decir, un control externo, por lo que coadyuvamos al ciudadano a con ese control que hacemos, para que el ciudadano se involucre también y haga contraloría social mediante la participación ciudadana, de allí que te decía van de la mano y unidas.

- La investigadora. ¿Existen procedimientos establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, que involucren o consideren la Participación Ciudadana y el Control Social?

Milanyela Pedroza: Si, por supuesto que tenemos procedimientos establecidos, cada vez que vamos a una comunidad nosotros nos vendemos, en qué sentido, presentamos todo el conjunto de cursos y talleres considerados en la capacitación con que contamos e impartimos, para que ellos con esas herramientas y conocimiento hagan contraloría social y eso no es otra cosa que control de gestión, porque ellos van a vigilar mediante la participación que se está haciendo en cada comunidad, con las herramientas que nosotros le estamos ofreciendo e impartiendo.

- La investigadora. ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social elementos considerados en la planificación de este Órgano de Control?

Milanyela Pedroza: Si, nuestra planificación va dirigida hacia nuestros focos de acción, pues nosotros tenemos procesos medulares dentro de la Contraloría como son las actuaciones fiscales, como lo es la Potestad Investigativa, la Determinación de Responsabilidades, y la Participación Ciudadana y el Control Social; no porque sea el cuarto es el menos importante, dentro de los tres primeros procesos medulares obviamente esta inmerso la participación ciudadana y el control social, lo que nos demanda planificar en ese sentido, por ello nosotros dentro de nuestro Plan Estratégico, que vence ahora en el 2015, por supuesto involucramos estas herramientas novedosas, y con estas actividades programadas vamos a las comunidades, capacitamos pero lo más importante es atender a ese ciudadano que viene hasta nuestras instalaciones a realizar cualquier tipo de solicitud, llámese denuncia, sugerencia, peticiones, reglamos o solicitudes.

- La investigadora. ¿Estos elementos son entonces elementos fundamentales o secundarios dentro de los procesos medulares?

Milanyela Pedroza: Son indiscutiblemente elementos fundamentales, dentro de los procesos medulares, la comunidad, la participación ciudadana

y el control para mi es primaria, y es primaria, porque fíjate que dentro de nuestra planificación para hacer actuaciones fiscales, que es otro proceso medular, tomamos en cuenta las denuncia que nos trae los ciudadanos, entonces es un insumo básico para nosotros incluirlos dentro de nuestra planificación anual.

- La investigadora. La optimización de la función pública, se orienta a establecer un modelo gerencial basado en resultados tangibles. ¿Tiene este Órgano Contralor resultados emblemáticos relacionados sobre el Control Social y la Participación Ciudadana?

Milanyela Pedroza: Sí, bueno pudiésemos decir que contamos con una medición básica en relación a resultados de la (OAC), porque el hecho de que vengan más ciudadanos todos los años a denunciar, esto nos da ha nosotros dentro del termómetro de la medición, que nuestro control de gestión visualizado, muestra a un ciudadano que busca involucrarse de manera directa con los problemas de su comunidad, es decir, con sus realidades, haciendo uso de las capacitaciones por nosotros como institución. Otro resultado notorio esta en la confianza del ciudadano en este órgano, lo que nos da la posibilidad de decir que efectivamente la ciudadanía confía en nuestra oficina de atención al ciudadano, proyectándonos desde un punto de vista muy positivo a donde vamos, evidentemente hemos dado resultados positivos a nivel de cada mecanismo ofrecido, denuncias, capacitación, programas y así se fragua siempre en nuestros informe de gestión.

Entrevistas No Estructuradas A Los Informantes Claves (Internos)

Segundo momento en el cual se aplica la encuestas abiertas o no estructuradas, realizada a los informantes claves internos, en cuanto hacer efectivo el instrumento, como fuente primaria de recolección de datos, la investigadora hace conocer a los informantes seleccionados el titulo del trabajo de investigación y los propósitos, tanto el general como los

específicos y con ello permitir a los entrevistados una visión general de los puntos a tratar.

Primera Entrevista

En fecha 11 de febrero de 2015, a las 10:30 A.M., se realizada entrevista a la **Lcda. Zeila Vásquez**, Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa, es de destacar que la funcionaria se muestra muy receptiva.

- La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

- **Zeila Vásquez**: La participación ciudadana es un derecho y un deber consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, ya que todos los ciudadanos y ciudadanas tenemos el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes elegidos o elegidas, de allí que es obligación del Estado y deber de la Sociedad facilitar la creación de instancias y condiciones más favorables para su práctica.

Por su parte, el control social es visto como un mecanismo de participación ciudadana que permite a los ciudadanos de manera individual o colectiva intervenir en el desarrollo de la gestión pública, es decir, vigilar el comportamiento de quienes están al frente de las Instituciones del Estado, de igual manera, de las distintas instituciones de base del poder popular, con el fin de contribuir al logro de sus objetivos, el estar atento a la eficiente y transparente utilización de recursos, prestación de servicios y el cumplimiento de los fines del Estado, que no debe ser otro que el bien común. Entendiéndose como una función compartida entre el Estado y los ciudadanos, es decir, que existe una corresponsabilidad entre ambos, es allí donde entran en juego las Oficinas de Atención al Ciudadano, que son las

dependencias públicas más cercanas al pueblo, creadas con la finalidad de recibirlo y brindarle asesoría, información y documentación vinculada con la gestión pública y una de las principales formas de ejercer el control social a través de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones que son recibidas diariamente en la (OAC), en ellas también se promueve la participación ciudadana mediante la capacitación a los consejos comunales en temas orientados a reforzar las debilidades que presentan los mismos, y así puedan ejercer el rol protagónico establecido en nuestra constitución, dejando a un lado ser meros observadores y asumir el ser actores principales y fundamentales.

Segunda Entrevista

En fecha 11 de febrero de 2015, siendo las 2:00 P.M, se realizada entrevista a la **Lcda. Yanet Alejo**, Auditor II de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa.

- La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

- **Yanet Alejo**: La participación ciudadana y el control social, son herramientas fundamentales, considerando la naturaleza y el fin de la (OAC), son por ello elementos que vienen impulsando la Contraloría del Estado Portuguesa, a través de dos parámetros, uno el de ser una instancia donde el ciudadano puede acrecentar su cultura de participación ante los asuntos públicos, considerando que lo puede hacer mediante, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones, y el segundo, mediante la capacitación y el asesoramiento, a través de los diferentes talleres, charlas o cursos de capacitación que ofrece este Órgano de Control a las comunidades organizadas o no de los diferentes municipios del Estado, todo ello con la finalidad de que participen de manera efectiva en las actividades sociales de

sus respectivas comunidades y con ello realizar un control social a los recursos asignados, para obras o proyectos.

Es importante decir, que todas las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones, atendidas de manera escrita, verbal o por medios electrónicos, mediante el portal Web de nuestro Órgano de Control, donde una vez determinada la competencia son tramitadas o remitidas a los Organismo correspondiente, solicitando información y notificado a los interesado, todo ello cumpliendo con procesos establecidos para la tramitación de las mismas.

Tercera Entrevista

En fecha 11 de febrero de 2015, siendo las 3:30 P.M. se efectúa entrevista al **Dr. Luís Varela**, Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa, el funcionario muestra gran interés, sobre el tema de la entrevista.

La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

- **Luís Varela:** Okey, primeramente en cuanto a la participación ciudadana a la luz de la OAC, en este Órgano de Control Fiscal, es una participación abierta, cuando digo abierta es que es democrática, por cuanto todo ciudadano o ciudadana que considere que a través de la OAC, puede solucionar o canalizar su problema, puede venir a la OAC, sea adeco, copeyano, tenga cualquier inclinación política, sea rojo rojito, sea blanco, ósea aquí es total y absolutamente abierta, inclusive es tan abierta que no necesariamente tiene que venir a la sede de la Contraloría, pues puede hacerlo vía on-line, interponer su denuncia, esto por una parte, por lo otro es un área medular del Órgano de Control, la OAC, las denuncia o los programas que se llevan por la oficina, representan dentro de la estructura de la organización, un área vital, vital sencillamente porque estamos

cumpliendo de manera exacta, por decirlo de alguna manera, un postulado de la Constitución Nacional, como lo es la participación ciudadana, entonces he toda persona que denuncie, que formule una inquietud una queja o reclamo ante este Órgano de Control, puede tener la plena seguridad que el mismo va hacer escuchado y procesado, puesto que de esta manera vamos a dar cumplimiento a lo que dice la Constitución y vamos a estar en sintonía con ese postulado, como lo es el de la participación ciudadana y el control social.

En cuanto a las experiencias que nosotros hemos tenido en la OAC, en cuanto a la participación ciudadana pues tenemos muchas, pues en la OAC, no sé si es que en otras organizaciones o instituciones públicas, no han entendido el sentido de la OAC, lo digo porque como muchas OAC, incluso de órganos de control han manifestados en reuniones que hemos tenido, que le llegan muchas denuncias para las cuales no somos competentes, evidentemente eso pasa, pero precisamente es ahí donde entra a jugar vital importancia la OAC porque si bien es cierto tu no eres competente o nosotros no somos competente, uno habla por ejemplo del Ministerio Público, nosotros cuando impulsamos y recibimos la denuncia y la canalizamos ante el órgano competente, el órgano competente cuando siente que ya un Órgano de Control conoce de esa denuncia le va a dar celeridad, y aquí ha pasado, ejemplo, aquí hay unos casos sobre unos pagos, porque aquí pide algunas experiencias, un pago de un ingeniero que hizo una obra por INVITRAP, cuando existía INVITRAP, okey, le pagaron dos, dos como se llama cuando a ellos le pagan? La, cuando a ellos le hacen un pago por una obra, eso tiene su nombre, bueno adelanto, lo cierto del caso es que por esa obra, faltó un pago, si bien es cierto nosotros no pagamos, recibimos la denuncia, la procesamos y solicitamos información respectiva, donde INVITRAP efectivamente nos informo, que ha ese ingeniero se le debía una cantidad de dinero, por la obra ya concluida, ya entregada, con esta información recibida, nosotros la remitimos al órgano competente, que en

este caso quien debía conocer la denuncia, era la Procuraduría del Estado y con la información suministrada por nosotros, Procuraduría solicito la cancelación ha INVITRAP, y al Señor le pagaron, el Señor vino para acá contento porque se le dio celeridad, he he repito nosotros no manejamos dinero, pero se pudo con nuestra intervención solventar esta situación.

Otro ejemplo recientemente fue la inauguración de unas carretera, exactamente una denuncia donde se exponía que para esas carreteras se había bajados unos recursos y aun así estaban los trabajos paralizados, la estaba haciendo la empresa ESINSEP, y con la denuncia que se coloco acá , con nuestra intervención ... y no quiero que se entienda que fue por nosotros, no, pero por lo menos en parte sirvió que nosotros hubiésemos informado del reclamo al presidente de la empresa socialista, y tanto es así que el día de la inauguración, invitaron acá a la máxima autoridad para que asistiera, primera vez que la invitan para un acto de este tipo, porque no es nuestra área ni competencia, pero indudablemente eso forma parte del trabajo que nosotros hacemos en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Otro caso, también recientemente fue en la parte educativa, a un profesor jubilado no le habían pagado su dinero sus prestaciones sociales, vino para la oficina a poner la denuncia y hace poco unas 2 o 3 semanas vino a informarnos que el cheque estaba listo, ósea, hay resultados, puesto que se admite la denuncia y la gente esta viendo que no son palabras, que sus denuncias no quedan en el aire, realmente están viendo que si hay respuesta, muchas veces son tardías porque no dependen de nosotros, pero de que se esta haciendo el trabajo y de que la gente se siente atendida por aquí lo estamos haciendo.

En cuanto a la relación que existe entre la participación ciudadana y el control social, realmente es inmanente, van de la mano, no se pueden construir una de la otra, sería darle ciertas competencias que al final no la van a tener, porque fijate, ¿cómo yo participo? Levantando la mano y sin ser escuchado. Tanto es así que en las normas de participación ciudadana nos

habla de sugerencia de parte de la ciudadanía o comunidades, es decir, el ciudadano puede sugerir, incluso a este Órgano le ha sugerido, en muchos talleres que hemos ido a las comunidades a capacitarlos, ellos nos han sugeridos como mejorar nuestras relaciones con las comunidades, y todo ello es porque se escucha a las comunidades, obviamente el control, puesto que es la forma como se materializa la participación ciudadana, y que efectivamente sus decisiones, nosotros como Órgano de Control las respetamos, siempre que las mismas cumplan con los parámetros legales establecidos, si las decisiones son acordadas en asambleas de ciudadanos y ciudadanas, nosotros no tenemos competencia para rechazar o no tomar en cuentas esas decisiones, ya que, las mismas son de carácter vinculante para la comunidad, y todo esto nos permite establecer la existencia real entre la participación ciudadana y el control social, no se conciben separadas, okey.

En cuanto a los procedimientos utilizados de la OAC, es de mencionar, que si bien es cierto tenemos procesos internos, nosotros tomamos muy en cuenta las Normas de Participación Ciudadana, en cuanto a decisiones a tomar las consideramos, ya que es el basamento legal a través del cual todas las OAC deben enfocar su procedimientos, primero que todo la norma establece que se debe instaurar un proceso que sea de fácil acceso para el ciudadano común, entonces existe diferentes vías como la on-line, que vengam a la nuestras instalaciones y se levante un acta, que vengam y traigan su escrito, ósea se dan todas las facilidades para que esa persona que considere tiene una denuncia para interponerla, no tenga trabas, pues en el proceso estamos presente nosotros, inclusive lo que es la parte de notificación, se lleva directamente a su domicilio, no esperamos que ellos vengam, pues se da todas las herramientas para que su denuncia no se estanque, en los casos donde se ha paralizado no ha sido por falta de gestión por parte la (OAC), si no que hay personas que vienen denuncian y no se les ubica luego, allí opera otra figura jurídica que nosotros la materializamos.

Las experiencias en cuanto a participación y control de la (OAC), y aquí quiero aclarar que nosotros no solo es captación de denuncia, no es solo venir y manifestar problemáticas, no, la OAC también lleva conocimientos a esas comunidades, y tenemos varios programas emblemáticos como: comunidades al control, donde día a día se forman en diferentes áreas, específicamente ahorita estamos capacitando en rendición de cuentas, por decirte algo, esto puesto que ellos manejan recursos, este es un programa emblemático que gracias a Dios, aquí en Portuguesa ha tenido mucho respaldo por parte de la comunidad, y donde además involucramos a los órganos de control municipal, no es solamente Contraloría del Estado, sino que los involucramos a ellos puesto son líneas generales, donde ellos son a nivel de su municipio quienes deben extender este programa a todos los caseríos.

Otro programa emblemático es el del Niño Contralor o Contraloría Va a la Escuela, el mismo se efectúa porque ciertamente, el control debe comenzar desde el principio, desde que somos muchachitos en la escuela, se busca forme parte de los patrones de conducta de los niños, futuro del país, consiste en ver y hacer las evaluaciones respectivas que se presenten en las instituciones en cuanto a las realidades, como las instalaciones, profesores, comedor etc, los niños forman parte de ese control y vigilancia, ese sentido de pertenencia, todo ello pues hay la existencia de recursos públicos, donde se benefician en este caso los centros escolares.

Proyectos, tenemos uno que aun no se ha materializado, para acá vienen muchos estudiantes universitarios, y las casas de estudios de donde provienen les mandan hacer trabajos comunitarios, y piden nuestro apoyo, de allí que estamos visualizando un programa para pues aprovechar estas potencialidades de estos jóvenes universitarios, que si bien se esta trabajando con los niños mediante la Contraloría Va a la Escuela, pues también lo queremos hacer con estos jóvenes universitarios que dentro de poco van formar parte del mundo laboral, profesionalmente hablando; siento

no se esta aprovechando esta potencialidad, razón por la que se esta ideando este programa, que aun no se ha materializado, pero hay voluntad, ya la Contralora esta al tanto de ello, no se ha finiquitado pero esta dirigido específicamente a ellos, a esos jóvenes universitarios, para aprovechar como dije sus conocimientos y ponerlos al servicio de la comunidades, pues son el futuro más próximo que tenemos, se ha hecho el estudio, aunque no tenemos todavía fecha de iniciar.

En definitiva te puedo decir, que este Órgano de Control en cuanto a Participación Ciudadana y Control Social, pues están en sintonía con los postulados constitucionales, en este sentido, nuestras estadísticas, revelan que las comunidades, las instituciones públicas con las cuales también llevamos un programa denominado: Administración Pública al Día, el cual consiste en fortalecerlos en el ejercicio de sus funciones e intercambio de conocimientos, es decir, nosotros estamos cumpliendo con la finalidad de la OAC, como lo es llevar conocimiento o complementar lo que sea necesario.

Cuarta Entrevista

En fecha 11 de febrero de 2015, siendo las 8:20 A.M. se realiza entrevista a la **Dra. Adaneliz Maza**, Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa, la funcionaria recibe gustosamente a la entrevistadora, mostrando gran conocimiento e interés en el tema a tratar.

- La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

- **Adaneliz Maza:** A mi manera de ver la participación ciudadana y el control social en la OAC es un trabajo efectivo, ya que, en ella se atiende las solicitudes de la ciudadanía organizada a través de las denuncias o peticiones y se atiende en campo a las comunidades mediante los cursos

para que en autogestión manejen conocimientos básicos para la realización de las transacciones financieras con los recursos del Estado.

En la OAC, se imparte atención a la ciudadanía, con miras formativa y en búsqueda de mejorar su calidad de vida; así se tiene el programa de las Comunidades al Control, mediante el cual, se imparten cursos, charlas y talleres a los ciudadanos en los diferentes tópicos de control.

También se tiene el programa de **la Contraloría va a la Escuela**, en el cual se prepara a los niños y niñas para que conozcan los valores y para que tomen conciencia en el cuidado, mantenimientos, preservación y el control del uso de los recursos de los que dispone en su institución educativa; además, que se les relacionan con derecho constitucionales como el de elegir a sus líderes y al final el programa también tiene como finalidad el que el Órgano de Control Fiscal pueda hacer conocer al ejecutivo estatal el estado de las instituciones para mejorar la infraestructura para el bienestar de la población estudiantil.

Y la atención de la comunidad a través de las denuncias, quejas, solicitudes, la cual activa un equipo técnico para establecer el control especializado, al control social que ejerce la ciudadanía. Allí se conjugan ambos controles, el social y el fiscal; el primero se fundamenta en la realidad vivida y las debilidades detectadas por quienes viven las deficiencias y los abusos en su ambiente, y el segundo aplica la metodología adecuada para establecer los controles efectivos mediante los procedimientos administrativos establecidos. Este funcionamiento conjunto mejora la gestión pública en un procedimiento cíclico mediante el cual ciudadanía y funcionarios públicos activan sistema de control en los ámbitos de influencia lo que trae como consecuencia la optimización de la atención del pueblo a mediano y largo plazo, al plantearse una redimensión del control de la gestión pública que ya no se centraliza en un grupo de funcionarios públicos; sino que se maneja entre un grupo de servidores público movidos y sensibilizados por las necesidades de las comunidades.

Entrevistas No Estructuradas a los Informantes Claves (Externos)

Dentro del segundo momento en el cual se aplica la entrevista no estructuradas, la investigadora selecciona informantes claves externos, tomando como criterios la similitud del área de trabajo, experiencia laboral y conocimientos teóricos y técnicos sobre la temática a investigar, esto con el fin de estudiar el fenómeno desde otra perspectiva, es decir, considerando la opinión de otros sujetos fuera del ámbito de la Contraloría del Estado Portuguesa.

- Entrevista realizada en fecha 20 de febrero de 2015, a las 3:00 PM, a la **Lcda. Ana Colmenarez**, Encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Contraloría del Municipio Guanare.

- La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Guanare?

- **Ana Colmenarez:** La participación ciudadana y el control social en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Guanare, es excelente, puesto a que esta es una oficina muy activa, ya que vienen personas a diario a buscar asesoría, personas que vienen por orientación en cuanto a como es el proceso para interponer una denuncia, o que deben hacer para rendir cuentas, se atienden mucho a personas que vienen en busca de capacitación, a través de talleres sobre contrataciones, o rendición de cuenta, puesto que es una obligatoriedad de Ley, la oficina diariamente es muy activa considerando la atención al ciudadano; además de ello orientamos para realizar la declaración jurada para aquellas personas que no saben hacerlo, o no tienen una persona que lo sepa hacer. El personal de la oficina esta a la orden, como funcionarios públicos y desde aquí ayudar de manera gratuita a quien requiera de esa colaboración.

Es importante mencionar que esta oficina lleva proyectos dirigidos a las comunidades, entre ellos: **Contraloría Va a la Escuela**, es una propuesta puesta en marcha muy bonita, que busca que los niños desde temprana edad, se vayan formando como buenos ciudadanos, bajos valores de responsabilidad, honestidad, sinceridad y con ellos sus patrones de conductas estén dirigidos a una responsabilidad de manera progresiva, y que efectivamente hagan uso de la participación ciudadana y el control social, como derecho consagrado en la Constitución.

Como oficina funcionamos bajo procesos determinados y bajo directrices y actividades establecidas, no se concibe un ente u organización pública que funciones bajo la improvisación, nosotros trabajamos bajo el establecimientos de manuales de procedimientos, en el caso de las denuncias y para todos los procesos que esta dependencia lleva a cabo, cuando sucede que un ciudadano común interpone una denuncia se le hace conocer a los denunciantes, los requisitos y la manera para formalizar la misma, en cuanto a Consejo Comunales se refiere, pues se solicita la acta constitutiva, los actos acordados en asamblea de ciudadanos y ciudadanas, con sus respectivas firmas como señal de asistencia y aprobación, una vez realizado esto, hacemos llegar con todos los recaudos e información necesaria al ente competente para que realice los respectivos procedimientos, de no tener nosotros la competencia; cuando es en relación a obras, el ingeniero inspector tiene mucho que ver, y su trabajo es fundamental, pues con sus conocimientos técnicos se dirige al lugar para realizar inspección ocular y constatar si lo denunciado tiene fundamento o no, una vez verificada la información ellos toman carta sobre el asunto, levantan la respectiva acta y nosotros como control fiscal, hacemos seguimiento al mismo y de esta manera dar una respuesta satisfactoria al denunciante. Todo esto es de mucha

relevancia, porque el ciudadano siente un respaldo de parte de la administración pública, ya que se lleva un control sobre los procesos y con ello se contribuye a que exista una administración eficiente y transparente sobre los recursos del Estado, destinados a mejorar en definitiva las realidades sociales, aquí pues esta presente un factor sumamente importante y que no puede obviarse, que es la comunicación entre el ciudadano y la administración, específicamente en el área de control, mediante la Oficina de Atención al Ciudadano, esta comunicación constante es el mejor termómetro para evaluar la misión social que efectuamos, pues se esta cumpliendo con una tarea encomendada y estipulada mediante la norma, como lo es el brindar toda la atención necesaria y requerida, y que todo lo gestionado por un consejo comunal o un ciudadano común, produzca un resultado efectivo y eficaz.

En cuantos a los procedimientos considerando los proyectos que efectúa esta Contraloría Municipal, específicamente en el caso de la **Contraloría Va a la Escuela**, el primer pasó es acudir a las instalaciones educativas seleccionadas, y bajar la capacitación involucrando a toda la comunidad educativa: Personal Directivo, administrativos, docentes, obreros y alumnos, esto con la intención de involucrar a todos y con ello pues, que tengan conocimientos de la finalidad del Proyecto, buscando con ello, que no sean simples espectadores, sino por el contrario sean protagonistas del proyecto, todos por su puesto desde su ámbito, posteriormente se lleva a cabo la elección del niño o niña contralor, esto mediante un proceso electoral donde las autoridades del Consejo Nacional Electoral, hace presencia para darle formalidad y transparencia al mismo, en las votaciones, los niños participan tal cual lo hace la parte adulta, ellos de manera voluntaria lo escogen y posteriormente nosotros lo juramentamos e instruimos mediante charla como debe llevar a cabo

esa nueva responsabilidad que ha obtenido, para que entonces ellos puedan velar por el buen funcionamiento de su institución, donde cualquier irregularidad a través de un informe, ellos nos la hagan llegar a nuestras oficinas, de esta manera nosotros canalizamos ante las instituciones competente, las debilidades o solicitudes realizadas, así coadyuvamos y ellos sientes apoyo de nuestra parte, esto en cuanto la Contraloría Va a la Escuela.

En relación al proceso de las declaraciones juradas, también préstamos apoyo, sobre todos a los voceros o miembros del los Consejos Comunales, pues para ellos es un requisito imprescindible para poder llevar a cabo los proyectos y su ejecución, otorgada mediante la asignación de recursos por el Ente financiero, todo esto considerando los proyectos planificados.

En cuanto a la capacitación u orientación, estas son o solicitadas o programadas por nosotros, las mismas consisten en trasladar un equipo multidisciplinario hasta las comunidades o consejo comunales, que mayor mente es a donde vamos, puesto que a ellos se les asigna recursos y por ende quienes lo requieren, ¿con que fin? Pues buscando una gestión y administración correcta de recursos por el periodo correspondiente.

- Entrevista realizada en fecha 20 de febrero de 2015, a las 11:30 AM al **Lcdo. Reyes Lezama**, Coordinador de la Oficina de Atención al Soberano, de la Gobernación del Estado Portuguesa.

- La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Soberano de la Gobernación del Estado Portuguesa?

- Bueno mira te explico, la participación ciudadana y el control social es tanto a título personal como institucionalmente y las personas que vienen a título personal o como consejo comunal como tal a pedir una ayuda tanto para su comunidad o para una persona específica de la

comunidad ¿verdad?. La ciudadanía viene a realizar solicitudes de varias índole: vivienda, ruralidad o vialidad, en relación a la salud, pues solicitan colaboración o ayudas económicas para efectuar operaciones, exámenes, o adquisición de medicamentos, en todo esto esta presente la participación ciudadana y el debido control social, hay algo importante de esta oficina, somos una dependencia adscrita directamente al Despacho del Gobernador, es decir, las solicitudes, peticiones realizadas, pasan sin intermediación alguna al Gobernador, una vez que se efectúan las formalidades pertinentes, por ejemplo, si es solicitud en relación a ayuda económica o en relación a la salud, se levanta un informe social inmediatamente de acuerdo a lo que ellos plasman en su requerimiento, luego se le hace una visita y con ello se verifica si ciertamente la persona requiere o merita la ayuda o no, esto de una manera pues también permite el controlar aquellas personas que son solicitantes de oficios, es decir ciudadanos que lamentablemente piden por pedir, más o porque tenga una necesidad real o aun necesiándola esas personas, se le otorga la ayuda y luego pues la desvían, como es el caso de requerimientos de sillas de ruedas, a ocurrido que una vez que se le da, pues la venden para obtener dinero, y es allí donde se ha tratado de implementar mecanismos que nos permitan de alguna manera llevar un control, es por ello las visitas sociales que se hacen. De igual manera se reciben solicitudes en relación a enseres, es decir, nevera, lavadoras, este cualquier tipo de electrodomésticos, todo ello para hacer más comfortable las viviendas familiares, nosotros hemos dado por acá camas, colchones, todo ese tipo de ayudas. En cuanto ha a que la participación venga de una institución o escuela equis, generalmente las solicitudes se abocan a pinturas, pupitres, mesas para aulas; en estos casos particularmente el procedimiento que seguimos una vez recibida la solicitud, es que vamos a la institución o escuela y realizamos un abordaje o inspección

con su respectivo informe fotográfico y con estos recaudos se remite la solicitud con los recaudos efectuados por nosotros al Despacho del Gobernador para ser efectiva la ayuda, una vez aprobado se hace la respectiva entrega y desde esta Oficina se hace un control en conjunto con la comunidad respectiva y de esta manera se hace efectivo y tangible el control social, pues ellos una vez realizado el seguimiento a su solicitud, participan y a su vez efectúan el control social.

En cuanto a la parte de salud, las solicitudes en este aspecto es el grueso de los requerimientos tanto recibidos, procesados y ejecutados; y es lo que más demandan, todo ello partiendo de que la salud indudablemente es prioridad, el proceso aquí, es que se levanta el acta del requerimiento, con sus respectivos anexos en cuanto al informe médico y sus respectivos estudios donde se establezca el diagnóstico, indudablemente se investiga si el ciudadano cuenta con algún seguro, todo ello porque hay por ejemplo cirugías que son costosísimas, fíjate, aquí llego una solicitud de una operación se alcanzaba la cantidad de ochocientos mil (800.000,00 Bs.), y ante a ese llego un tratamiento de quimioterapia por doscientos mil (200.000,00), sumas estas difícil de cubrir por un ciudadano común o una familia, ante estas situaciones el procedimiento a seguir, es remitir estos casos a la ciudad de Caracas específicamente Miraflores, todo ello considerando que el gobierno nacional lleva un sistema, en conjunto con Gobernaciones y Alcaldías de todo el territorio nacional, denominado (SISCA) "Sistema Integral de Salud", Tenemos de igual forma la ayuda a ciudadanos que requieren, hacerse tratamientos fuera del país y pues nosotros bajo convenios con esos países, caso particular con cuba, realizamos todo los tramites necesario para hacer esto efectivo, y te estoy hablando desde los tramites con su pasaporte, hasta asumir los gastos de alojamiento, comida y tratamiento, esto es un gran logro de este administración.

Como dije el procedimiento una vez realizada la solicitud, es realizar un informe social, remitirlo a despacho del Gobernado, la Secretaria de Despacho es quien revisa todos los recaudos, para así pasarlo al Gobernador y se procede a la aprobación del porcentaje (%) aprobado, porque hay algunos casos donde la ayuda no es por el cien por ciento (100%), pues hay ocasiones que los ciudadanos tienen una parte y requieren es un porcentaje (%) menor, todo va a depender de la solicitud realizada; una vez autorizado, se pasa el caso a la parte administrativa para realizar los procesos presupuestario y administrativos concernientes, posterior se llama a la persona para que retire la ayuda, es importante aclarar que los cheques salen institucionalmente, ósea a nombre de los centro clínicos, farmacias, laboratorios, en caso de ser salud o casas comerciales, esto indudablemente nos permite tener un cierto control, esto nos sirve para llevar un registro mediante los informes sociales, ha estos se le asigna un número y con ello los ciudadanos pueden realizar un seguimiento del status de su solicitud, y mediante ese seguimiento también participan dentro de los procedimientos que nosotros por esta oficina efectuamos, fíjate en algo, estos registros nos permite dos cosas: una que es el seguimiento para ver el status de la solicitudes realizadas, y nos sirve para medir el lapso de respuesta, la otra parte, es que nos arroja las estadísticas, que contribuyen a ver de manera numérica las solicitudes tramitas, y la cantidad de recursos invertidos, pues todo lo que va dirigido a contribuir o ayudar con mejorar la calidad de vida del ciudadano, ya es ganancia, y nunca podría ser llamado gasto.

En el caso de salud, que como te dije es el que mayor demanda tiene, se nos presenta casos donde médicos especialistas no trabajan en la parte pública, pero mediante conversaciones con ellos, acordamos que realicen la operaciones en las instalaciones públicas (hospital -

ambulatorio) y solo se le cancela sus honorarios profesionales, los del equipo que lo acompaña, entre ellos el anesthesiólogo y además se cancela los materiales quirúrgicos utilizados de ser suministrados indudablemente por ellos, todo ello innegablemente bajo los costos considerablemente, y vemos como todos contribuimos a mejorar la salud de un ciudadano y por ende de una familia, esto sucede mucho con las jornadas u operativos de otorrinolaringología y oftalmología, donde se atiende un gran número de personas entre ellos niños y niñas.

—
- Entrevista realizada en fecha 20 de febrero de 2015, a las 3:40 PM a la **Lcda. Cleomaris Rangel**, responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, de FUNDACITE Guanare.

- La Investigadora: ¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al ciudadano en FUNDACITE Municipio Guanare?

- La participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al ciudadano en FUNDACITE Municipio Guanare, va dirigido principalmente a la atención educativa del ciudadano, que viene de distintas áreas de la ciudadanía, ahora que pasamos hacer Ministerio para la Educación Superior, pues recientemente se ha atendido muchos bachilleres, lo que antes se conocía como población flotante, atendimos aproximadamente a tres mil setecientos (3700) personas, desde el mes de enero hasta el pasado 17 de abril de 2015, además de esta responsabilidad que obtuvimos como departamento, es de mencionar que se atienden a cualquier persona, ciudadano común o consejo comunal del poder popular, todo ello considerando que se viene trabajando con los programas y proyectos que se llevan a cabo, el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología, aproxima-

damente atendemos diariamente entre 10 a 20 personas de distintas instituciones, porque no solo trabajamos con ciudadanos, sino que realizamos enlace con otras instituciones públicas del Estado Portuguesa y a nivel nacional, la responsabilidad que tenemos es bastante grande, puesto que sabemos el papel que conlleva una Oficina de Atención al Ciudadano, dentro de una institución, ya que todo organismo público, esta en la obligación e tener una Oficina, pues así lo establece la norma; en nuestro caso particular no solo somos la representación del Ministerio al cual pertenecemos, sino que además, representamos al gobierno, ya que, somos oficinas del gobierno, donde tenemos que dar respuestas inmediatas y precisas a las personas, ciudadanos o instituciones que vienen a FUNDACITE, como oficina te manifiesto que solo hemos tenido solo una denuncia, generalmente servimos como dependencia que articula, aclaro esto porque efectivamente dentro de las actividades de la Oficina esta el recibir denuncias, la norma lo establece como un deber institucional, sin embargo, pues al no recibirlas, nuestro fuerte se convierte en ser enlace entre varios programas del Ministerio de Ciencia y Tecnología, como: Fundayacucho, de igual manera trabajamos con la Misión Vivienda Venezuela, la Misión Saber y Trabajo, estas son tareas explícitas que nos competen, a razón de la naturaleza del Ministerio al cual pertenecemos.

Todo ciudadano que viene e busca de información, pues indudablemente la recibe, nuestra Presidente es un funcionario que atiende a la ciudadanía y a los consejos comunales, todo ello para ser efectivo los programas, mediante lo que llamamos la redes de innovación productiva, que es la que se encarga de informar sobre cualquier tipo de solicitud.

En cuanto al control social, nosotros somos muy responsables, fíjate en cuanto el ciudadano llega a nuestra oficina, recibe atención inmediata, porque recordemos que como Oficina de Atención al

Ciudadano, cualquier persona puede venir a requerir de nuestros servicios y si esa persona está informada y conoce de sus derechos, debe saber que estamos en el deber de dar una respuesta y de canalizar su solicitud o requerimiento, en el caso de que se efectuó por escrito, mediante algún oficio hay un lapso establecido en Ley para dar la respuesta que el ciudadano necesite, considerando su requerimiento, de lo contrario se estaría incurriendo en una falta administrativa, todo ello que hay que dar una respuesta rápida, eficaz y precisa al ciudadano que recurre a nuestras instalaciones.

En relación a los procedimientos, se creó mediante junta directiva, todo ello mediante requerimiento del Ministerio de Ciencia y Tecnología, la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano, de ello se hizo un Manual de Normas y Procedimientos que la junta aprobó, con algunas acotaciones que se hicieron al respecto, entre esos procedimientos esta el sistema de ingreso, el cual, consiste en registrar al ciudadano que viene hacer alguna solicitud, dejando establecido no solo el tipo de requerimiento, sino que además se establece el resultado de esa visita o trámite por parte del ciudadano, eso arroja una estadística que nos permite cuantificar, la cantidad de personas, consejos comunales u organismo atendidos trimestralmente, de igual manera, el sistema está diseñado para llevar un control de las actividades que conllevan esta atención ciudadana y control social, mediante la cantidad de valijas o documentos decepcionados, que son la parte tangible de estos elementos fundamentales establecidos en la Constitución y el piso legal vigente, como lo es la Participación ciudadana y el control social.

De allí la importancia de adaptar y actualizar los sistemas informáticos y técnicos a las actividades y naturaleza institucional, como requerimiento adaptados a las necesidades sociales y reales del

entorno presente, indudablemente buscando el perfeccionamiento en el tiempo.

La experiencia más emblemática considero, es que nuestra oficina no solo atiende a las persona en sus instalaciones, sino que además nos trasladamos a las comunidades de todos los municipios del Estado, con un grupo multidisciplinario, lo llamamos oficina itinerante, sirviendo de enlace hasta en el ámbito de la salud, todo ello considerando los requerimientos que se presentan en la comunidades donde nos trasladamos, en si pues, en un engranaje que busca no alcanzar metas particulares, sino el contribuir a solventar las necesidades que se hacen presenten, pues al final de todo somos gobierno y nuestro fin es el de coadyuvar a solventar las problemáticas de la población, es decir, la Oficina de Atención al Ciudadano, articula y canaliza al conseguir medicina para las personas o tratamientos médicos quirúrgicos para ciudadanos de bajos recursos, que acuden a la oficina como te dije itinerante, está en realidad ha sido una experiencia muy bonita y emblemática para nosotros, el que tu funcionamiento como dependencia de la cual formas parte, sea una responsabilidad operante, de ejecución y no de letra muerta, pues es satisfactorio, y de acuerdo a esta demanda no podemos ser funcionarios públicos de escritorios, porque simplemente hay personas que se le hace difícil llegar hasta nosotros, por condiciones generalmente de traslado y es allí cuando nosotros llegamos hasta ellos y de esta manera ningún ciudadano queda excluido de las bondades que da la participación ciudadana y el control social, resultado, se sienten atendidos y eso para nosotros es vital.

La primera impresión de una institución es fundamental, y nuestra naturaleza como OAC, es otorgar soluciones a canalizar las solicitudes a los organismos competentes, sin entorpecer o poner trabas, todo lo contrario agilizar los requerimientos y peticiones, esto

en busca de dar respuestas claras y expeditas, pues es nuestra obligación, y así lo estipula la norma, esto conlleva a que la capacitación no solo es para el ciudadano que muchas veces esta desinformado, sino además para el funcionario público que esta al frente de una OAC, y que recibe esta capacitación de parte de la Contraloría del Estado y la Contraloría General de la República.

Balance General de las Entrevistas

En el balance general de las entrevistas realizadas a los informantes claves internos y uno de los externos (Encargada Contraloría Municipal) se evidencia cierta similitud entre las respuestas dadas, esto es comprensible debido a que estos funcionarios tienen líneas o directrices generales impartidas por la Contraloría General de la República, todo ello, tomando en cuenta que forman parte de manera directa del Sistema Nacional de Control Fiscal. Por otra parte, dos de los informantes externos (FUNDACITE – Oficina de Atención al Soberano de Gobernación del Estado Portuguesa) sus respuestas se dirigieron más sobre la naturaleza de cada una de sus Instituciones y el cubrir exigencias básicas, convirtiéndose en receptores y gestores en cuanto a solicitudes dirigidas a cubrir necesidades sociales.

Es de resaltar que cada funcionario se mostró interesado y comprometido con su área de trabajo y conocedor de las actividades y procesos que ejecuta. Asimismo, se estableció un clima de seguridad y confianza con la investigadora.

Análisis e Interpretación de la Evidencia

El análisis e interpretación de la evidencia de cada una de las actividades realizadas, representan la utilización del Modelo Glater citado por González y Hernández (2004) destacando lo más relevante de la observación participativa y las entrevistas llevadas a cabo, una vez recabada la información por medio de las técnicas e instrumentos descrito anteriormente.

Por consiguiente, este modelo que se presenta a continuación fue diseñado por la investigadora siguiendo el Modelo de Glater, técnica de análisis que tiene su origen o que se deriva de la aplicación de unos profesores universitarios de la Simón Rodríguez, donde ellos mediante la estructura definida por cuadros explican el procedimiento metodológico que emergieron de las entrevistas efectuadas a los informantes claves seleccionados. La autora enfatiza que en la investigación que nos ocupa estos son internos y externos; ahora bien debido a que el análisis de la información constituye la base de la investigación cualitativa, la misma está formada por cuadros con cuatro sectores en los que se describen los siguientes aspectos:

1. Código o Temática: Después de leer la información o datos y reflexionar sobre los mismos se establece la temática pertinente, luego tomando en cuenta la primera letra de cada temática, iniciando con la “C” en mayúscula, definiendo los códigos y enumerando para diferenciarlos.
2. Descripción: Se dará explicación textual a las temáticas con información textual de los informantes.
3. Categorías: Son Codificaciones o clasificaciones que nacen tanto de los datos obtenidos o las introduce la investigadora, diferenciándolas con símbolos.
4. Interpretación: Consiste en el significado de la información recogida por la investigadora, mediante la comprensión de las acciones del ser humano. La investigadora evalúa el contexto y en algunos casos lo compara con otras investigaciones u opiniones sobre la temática.

Para la interpretación de la información se comenzó por la organización de los testimonios, agrupándolos en dos grandes conjuntos por separados, correspondiendo el primer conjunto a los informantes claves internos y en el segundo conjunto los informantes claves externos, en cuanto a esta primera distribución, la autora considero entre los seleccionados como informantes internos a quien dentro de sus atribuciones estuviese el tomar decisiones en

relación a los procesos y competencias de la (OAC), tomando en cuenta que las actividades que ejerce esta dependencia son medulares, esto en función de la visión de la Contraloría del Estado Portuguesa.

A los informantes ya referenciados, se les aplicó el instrumento en dos momentos, en un primer momento se empleo la entrevista estructurada y en un segundo tiempo la entrevista abierta, dando a conocer el título de la investigación y los propósitos que persigue la investigadora; por otra parte, y con la posibilidad u oportunidad de apreciar o el de ampliar el abanico de opiniones se crea un segundo grupo conformado por informantes externos al Órgano de Control Fiscal, persiguiendo con esto el tener otra perspectiva o punto de vista, sin dejar a un lado los objetivos y metas propias de una dependencia regida por una norma legal establecida y una rectoría especial, como es el caso de todas las Oficinas de Atención al Ciudadano del país, que aún cuando jerárquicamente estas dependencia poseen directrices específicas y estipuladas con una norma, la autora selecciono intencionalmente los informantes claves externos, estos con OAC distintas a la de la Contraloría del Estado Portuguesa, no obstante, de una u otra manera por el objeto de estudio, dan vida para el enfoque y visión de la investigación, siendo que hay una gran similitud de competencias, es de señalar, que con la finalidad de distinguir los grupos representados por los informantes claves internos y externo, la autora estipuló al primer grupo dragar las 2 primeras filas del cuadro con color azul celeste y al segundo grupo drago con color rojo, en donde se establece el tipo de entrevista y los sectores que conforman el cuadro del Modelo Glater.

Ahora bien, en cuanto al sector denominado Código y Temática, la investigadora una vez leído la información recabada después de aplicado el instrumento, procedió a enumerar y establecer la C en mayúscula, para crear la cantidad de códigos, además constituyó un color para diferenciar cada informante clave tanto interno como externo, posteriormente tomando

en cuenta la primera letra de cada temática, definirá los códigos y se enumerará para diferenciarlos.

En cuanto al sector denominado Descripción, surgieron referencias sobresalientes, proposiciones teóricas y conexiones que permitieron establecer los significados y sentidos de su práctica evaluativa y de ejecución dentro de la (OAC), dando la explicación textual a las temáticas con información textual de los informantes, que en el caso de los informantes externos, esta información fue subrayada por parte de la autora, para diferenciarlo de la explicación textual de los informantes internos. Ahora en el proceso de Categorización, este consistió en la identificación de regularidades, patrones de ideas que emergieron en los testimonios, es decir, datos obtenidos y fueron creados por las investigadoras, en tal sentido, para diferenciar ambas categorías se utilizaron dos íconos: uno en color, para lo emergente y el otro en blanco y negro para lo creado, todo ello de los datos obtenidos por parte de los informantes.

Seguidamente el procedimiento implicó en primer momento categorizar la información al identificar y agrupar los códigos y temáticas pertenecientes a un mismo criterio para su posterior interpretación, llevando la investigadora a dar significado. Un segundo momento representó el repensar de la temática a la luz de sus referentes teóricos para el establecimiento de nexos, enlaces o relaciones; por lo que la autora en este último sector del cuadro, dio el significado de la información recogida, comprendiendo las acciones de los funcionarios inmersos en los procesos de gestión que consideran la participación ciudadana y el control social, y con ello valorando el entorno y la realidad de quienes hacen vida en la (OAC); de igual manera, en ocasiones la interpretación consiste en el significado de la información recogida que toma en cuenta la investigadora, mediante la comprensión de las acciones del ser humano. La investigadora evalúa el contexto y en algunos casos lo compara con otras investigaciones u opiniones sobre la temática a tratar, demostrando con ello por una parte la realidad presente y por otra lo

que sostiene la teoría y por último el punto de encuentro o contraste entre ambas.

Al respecto González y Hernández (2004), señalan que la categorización “Son clasificaciones surgidas de los participantes, así como las creadas por los investigadores, que se muestran a través de análisis e interpretación usando el Modelo de Glaser, técnica de análisis que se deriva de la aplicación de unos profesores universitarios de la Simón Rodríguez, donde la conformación de una estructura explican el procedimiento metodológico cualitativo, el cual emerge de las entrevistas efectuadas a los informantes claves seleccionados, que en el caso particular son internos y externos a la Contraloría del Estado Portuguesa.

Las categorías son las clasificaciones más básicas de conceptualización, y se refieren a las clases de percepciones que pueden decir algo específico. De esta manera, la autora establece ciertas apreciaciones que surgen de la descripción del informante, todo ello contribuyendo a presentar información con un patrón o regularidad emergente, posteriormente esto facilita la clasificación de los datos registrados y asentados por la autora, obteniéndose una importante y enjundiosa simplificación, efectuando una segmentación de elementos relevantes y significativos desde el punto de vista de la investigación.

Modelo Glater
Cuadro N° 1

**Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano
de la Contraloría del Estado Portuguesa**

Entrevista Estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano

| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
|--|--|---|---|
| 1 C (D.F.C) Derecho y Función Compartida | “La participación ciudadana y el control social, es un derecho que esta consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y es una función compartida entre el Estado y los ciudadanos, de allí que las actividades de la OAC de este Órgano de Control están orientadas hacia eso, hacia fomentar la participación ciudadana y el control social” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Derecho ✚ Corresponsabilidad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normativa Legal ✚ Fomentar <ul style="list-style-type: none"> ➤ Directrices ➤ Cultura Organizacional | El piso legal venezolano establece la participación ciudadano y el control social, elementos fundamentales, los mismos buscan que el ciudadano se involucre en el establecimiento y funcionamiento de la administración pública para alcanzar su fin primordial, que no es otro que satisfacer al colectivo. |
| 2 C (M.E.F.C.D) Los Mecanismos son Emblemáticos y se Fomenta la Cultura a la Denuncia | “Los mismos mecanismos implementados de participación ciudadana y control social son emblemáticos,.. fomentamos la cultura a la denuncia como dispositivo número uno..., además hemos tenido actividades como encuentros de oficinas de atención al ciudadano, encuentro de Contralores de Estados, y nuestro proyectos donde el tema bandera ha sido participación y control” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mecanismos ✚ Encuentros de OAC y Contralores de Estados ✚ Proyectos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión ➤ Actividades | La OAC, dirige sus actividades hacia la promoción de una cultura que le permita tanto al ciudadano común como a los funcionarios, involucrarse en la gestión pública, promoviendo la participación y el control, mediante sugerencias, peticiones, solicitudes o denuncias, mecanismos estos establecidos bajos directrices emanados del Órgano Rector, como lo es la Contraloría General de la República, todo ello considerando la leyes que rigen en la materia. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada Coordinadora efectuada a la de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|--|--|--|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 3 C (R.C.A.A.) Reciprocidad entre los Ciudadanos y la Administración Activa | “No, la denuncia es solo uno de los mecanismos, la participación ciudadana se ejerce a través de la reciprocidad de los ciudadanos y la administración activa en cuanto a los asuntos públicos, todo ello mediante la planificación, control y ejecución de las políticas públicas y proyectos, esta se ejerce de muchas maneras, en nuestro caso particular cualquier intervención que haga el ciudadano, llámese reclamo, sugerencia o peticiones” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mecanismos ✚ Denuncia ✚ Reclamo ✚ Sugerencia ✚ Proyectos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etapas | El ejercicio de la participación ciudadana en el ámbito social, se convierte en acciones que tienden a solución situaciones en las comunidades, a partir de la interacción de ciudadanos y administración. Es un medio necesario para alcanzar el protagonismo que garantice un completo desenvolvimiento, tanto individual como colectivo en los asuntos públicos, y para ello la OAC cuenta con componentes específicos. |
| 4 C (N.E.P) No hay Experiencia Particular | No estoy involucrada de ninguna manera en las actividades de control social y participación ciudadana en mi comunidad, es decir, no tengo experiencia en este sentido. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ No participación Personal. | No hay experiencia nivel particular. |
| 5 C (R.P.A.C.S) Relación entre Participación Ciudadana y Control Social | “Son elementos que tienen relación, a mi manera de ver no son individuales, van de la mano, ejercer el control social es una manera de participar, por eso están involucradas las dos.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Relación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Intrínsecos | Es de destaca que la Participación Ciudadana y el control social se relacionan por ser factores innovadores e importantes dentro de la gestión de la administración pública, además, de contribuir de manera significativa, partiendo de ellas, se considera que ambas categorías son determinantes dentro de la gestión y las políticas públicas por cuanto están amparadas en conjunto por competencia legal que aportan las diversas leyes. (Abreu 2010) |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|--|---|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 6 C (E.I.E) Elementos Internos o Externos | “En primer lugar son elementos internos, considerando que son actividades que nacen dentro del organismos, puesto que nuestras políticas van dirigidas hacia fomentar la participación ciudadana y el control social, todo ello porque las mismas se planifican en función de las directrices de nuestro Órgano de Control Nacional y la exigencia de Ley; aun así cuando es el ciudadano viene a nosotros por algún requerimiento, estamos en presencias de lo externo a lo interno” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Internos (políticas -directrices) ✚ Planificación ✚ Externos (ciudadano) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Componente impulsores | Es importante señalar que la participación ciudadana y el control social son, son elementos que se conjugan y que inicialmente nacen por mandato legal dentro de las instituciones, sin embargo su verdadera necesidad emerge de la ciudadanía o comunices. Rodríguez (2010) manifiesta que la participación ciudadana prevista en la Carta Magna, como un eje transversal, debe ser informada, enmarcada en un proceso ágil y sencillo para que efectivamente produzca un mejoramiento en la ejecución de políticas públicas. |
| 7 C (P.P.E.) Planificación Procedimientos Establecidos - | “...Si claro que nosotros contamos con procedimientos establecidos, existen normativas internas, en las cuales se definen los pasos a seguir, según el caso que se presente, por supuesto que todas nuestras actividades están enmarcadas y ejecutadas bajo lineamientos internos que además están establecidas en la planificación mediante el plan operativo anual...en el mismo se señala los objetivos, actividades a seguir y metas a lograr” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Normativa y lineamientos internos ✚ Pasos a seguir <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyección | La planificación como fase esencial de todo procedimiento administrativo, es fundamental en el área de participación ciudadana y control social, sobre todo cuando esta emerge de la institución hacia el exterior, llámese comunidades o ciudadanos. De allí que, el que cada área de la OAC cuente con procedimientos o lineamientos establecidos según el caso, es de suma relevancia para el funcionamiento eficiente y eficaz, todo ello en función de la naturaleza de la misma. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

Entrevista Estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano

| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
|--|---|---|--|
| 8.C (P.A.O.A) Planifica en función de las Áreas, Objetivos y Actividades | “Bueno si, como te dije en la pregunta anterior, las actividades de la OAC, están establecidas en el Plan Operativo y allí tenemos todos los objetivos y las actividades ha seguir, dentro de las áreas que tenemos en la OAC. Como lo son el área de denuncia y el área de promoción de participación ciudadana” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ POA ✚ Operante ➤ Corresponsabilidad ➤ Fundamentos | Para la OAC la planificación, se basa en establecer objetivos y metas en función de las áreas que componen la dependencia, manifestando la etapa de planificación es fundamental, pues ninguna dependencia debe basar sus actividades a la improvisación y menos cuando se conoce la naturaleza, visión y función de una oficina. |
| 9 C (E.F.P) Fundamentales Incluidos en el Planificación | “...son fundamentales, obviamente, pues hacia eso están orientadas nuestras actividades, como te dije incluidas en el plan operativo anual y establecidas en Ley, la participación ciudadana y el control social actualmente son factores imprescindible, al extremo de estar enmarcados en las normas legales, no son bajo ningún concepto una alternativas excluirlos, por el contrario el que los ciudadanos estén al tanto y no solo a nivel informativo, sino a nivel operante en los asuntos públicos es importantísimo, puesto que el funcionario esta al servicio de la comunidad...” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Actividades ✚ POA ✚ Operante ➤ Corresponsabilidad ➤ Fundamentos | La naturaleza de las instituciones, es fundamental para enrumbar los procesos medulares, el contar con una Participación Ciudadana y un Control Social efectivo, se demanda que los ciudadanos estén al tanto de la existencia de los entes u organismos estatales que propician estos mecanismos, como procesos medulares ante una nueva visión de la gestión pública, favoreciendo el desarrollo y el fortalecer estos componentes mediante espacios que conllevan a comportamientos participativos en las diferentes etapas de los procesos, consultivo, de ejecutoria y fiscalización; el estudio antes mencionado proporciona un aporte significativo, debido a que reafirma que todo ciudadano esta en el derecho de conocer los mecanismo y las instituciones del Estado, con los cuales cuenta para un empoderamiento efectivo en relación a una Participación Ciudadana y Control Social efectivo, guarda una estrecha relación con la investigación puesto que los elementos primordiales constituyen las máximas expresiones para perfeccionar la democracia participativa y dejar a un lado la representativa, llevando valores democráticos a todos los ámbitos de la sociedad. Escalona (2007) |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|--|--|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 10 C (C.C) Capacitación a las Comunidades | <p>“...resultados tangibles, creo que se pueden ver, más que en el número de denuncias, refiriéndome a estadísticas, está en la capacitación que surge principalmente por recibir un gran número de denuncias que en su mayoría tienen que ver con malversación de fondos, la no rendición de cuentas y con obras mal ejecutadas, hemos querido atacar estas debilidades mediante la capacitación, y lo simbólico acá es el hecho de que el conocimiento por parte del ciudadano se ha fijado, como afirmarlo? pues la cantidad de denuncia no ha bajado, pero nos hemos percatado que el motivo de la denuncia no se repite en la misma comunidad o en el mismo consejo comunal, por lo que se podría afirmar que la capacitación es una experiencia emblemática, que esta dando los resultados esperados, bajo dos inclinaciones, el de informar y que el conocimiento se está recibiendo e internalizando...”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacitación ✚ Denuncias ✚ Debilidades en comunidades y consejos comunales <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia ➤ Eficacia | <p>El conocimiento en las comunidades es fundamental, partiendo que este es un dispositivo que permite al ciudadano el conocer sus deber y sus derechos considerando la participación ciudadana y el control social, el conocer y estar informado, le permite participar activamente, por otra parte se convierte en una realidad con efectos dirigidos a la ciudadanía, donde la misma es participe en los modelos gerenciales actuales.</p> <p>Indudablemente la participación ciudadana representa algunos de los medios a través de los cuales se llega a ejercer el control social, en este sentido, es la participación la que juega un papel importante, actuando como mecanismo que impulsa el control social, donde el ciudadano común se muestra interesado por incluirse en las labores de vigilancia frente a los proyectos que se ejecutan, las denuncias y/o quejas que se emiten, pues el ejercicio de la participación ciudadana incentiva e impulsa el ejercicio del control social, en cuanto que el ciudadano al participar esta ejerciendo o buscando el control. Abreu (2010)</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

- ✚ Datos Obtenidos.
 - Datos de la investigadora.

Cuadro N° 2

**Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano
de la Contraloría del Estado Portuguesa**

| Entrevista Estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|---|--|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 1 C (D.D.C) Derecho y Deber Ciudadano | “...se descifra como un derecho y deber para el ciudadano, que esta consagrado en nuestra Carta Magna, esto ha permitido que los ciudadanos de las comunidades guanareñas y portugueseñas puedan tener conocimientos de la función pública, y no solamente de la Contraloría sino de los distintos Órganos y Entes del estado Portuguesa ” | <ul style="list-style-type: none"> + Derecho + Deber <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normativa Legal + Conocimientos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración Activa | La participación ciudadana y el control social son instrumentos establecidos en la Constitución, norma esta que tiene supremacía sobre las demás leyes, y que por lo tanto marca las directrices a seguir sobre esta materia. |
| 2 C (D.I.C.P.C) Denuncia Individual y Colectiva, Proyectos de Capacitación | “ Por supuesto que sí, hemos tenido a través de la denuncia distintas experiencias ... y como lo establece las mismas leyes en cuanto a control social y participación ciudadana, se pueden ejercer de manera individual o colectiva...De igual manera tenemos proyectos dirigidos a niños y otros a la capacitación del ciudadano ” | <ul style="list-style-type: none"> + Denuncias (Individual – Colectiva) + Proyectos + Capacitación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuación administración y colectividad | En América latina, la participación y el control social, ha tenido una amplia y reconocida importancia, sin embargo desde el enfoque legal actual que presenta, el propósito que plantea no es otro que involucrar a las comunidades y al ciudadano común con la gestión de la administración pública y la ejecución de proyectos en sus comunidades. En Venezuela, a partir de la Constitucional de 1999, se declara una democracia participativa, se propone la ampliación tanto de los espacios de decisión como de los sujetos del proceso democrático y sus mecanismos, por tanto, se buscó involucrar a los ciudadanos en la gestión pública, trascendiendo la elección de gobernantes, es decir, superando la democracia representativa |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

- + Datos Obtenidos.
 - Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|---|---|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 3 C (E.P) Experiencia Particular | “Hasta los momentos no he tenido ninguna experiencia particular, las que he tenido han sido como funcionaria” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Ninguna experiencia particular. | No existe a título particular experiencia, solo como funcionaria. |
| 4 C (E.C.E.F.) Se Ejercen en Conjunto, Elementos Fusionados. | “Pienso van de la mano, pues la participación ciudadana y el control social se ejercen en conjunto, son ineludiblemente elementos fusionados y que difícilmente pueden separarse, participar es una formar de ejercer el control y también se da a la inversa, es una conjugación ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Conjunto ✚ Fusionados <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño ➤ Ética | La participación y el control son elementos fundamentales, los mismo forman parte de la construcción de un sistema de transparencia en el Estado, y esta dirigido hacia un diseño y instauración de planes nacionales, regionales y municipales Anti Corrupción, cuya misión es la de erradicar la corrupción mediante un pacto social Anticorrupción que garantice el compromiso ético entre las instituciones de la Administración Pública y la ciudadanía, para desarrollar la transparencia en las gestiones del Estado. |
| 5 C (C.E.O.I) Ciudadano Externo - Órgano Interno | “Todo depende de la perspectiva que se le dé, si es el ciudadano que viene, estamos ante elementos externos, pero nosotros como órgano también salimos hacia las comunidades...y en ese caso particular estamos ente elementos internos enfocado a lo externo, la oficina no concibe funcionarios de escritorios, sino ...al servicio de la comunidad ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Interno ✚ Externo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Activa | La Contraloría del Estado Portuguesa, da un enfoque a la participación ciudadana y al control social, en función a dos inclinaciones; uno interno, que indudablemente es el accionar desde el órgano a la comunidad, y otro externo, que es aquel que se recibe de parte de los ciudadanos o comunidades, mediante las solicitudes o los diferentes mecanismos establecidos para ello. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

- ✚ Datos Obtenidos.
 - Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|---|---|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 6 C (O.P.F.P) Objetividad en los Procesos por Funcionarios Públicos | “Si la puede realizar, pero prevalece el ciudadano ante el funcionario público, considerando se da el mismo trato y predomina la objetividad que influye y prevalece dentro de cualquier proceso llevado por un funcionario público ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Ciudadano ✚ Objetividad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimientos | Según la Revista Control Fiscal N° 156 – 2004, La denuncia es un mecanismo de control que existe en la totalidad de OAC de los órganos de control, los cuales tienen dentro de sus funciones evaluar, atender, investigar y responder las quejas y denuncias de la ciudadanía que sean de su competencia, así como transferir las que no lo sean a otros organismos nacionales. |
| 7 C (P.D) Programas y Denuncias | “Si existen procedimientos para efectuar los programas que llevamos a las comunidades, que es el programa Comunidades al Control, mediante el cual se lleva capacitación, a través de diferentes talleres, siempre considerando las necesidades que presentan las comunidades; además, tenemos procedimientos para las denuncias ... que pueden realizarse de manera verbal, escritas o de manera On-line y la Contraloría Va a la Escuela, proyecto este que busca principalmente crear y fomentar valores...que formen parte de sus patrones de conductas ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Programas adultos y niños <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formación ➤ Esquemas ✚ Fomentar ✚ Necesidades | <p>Los procedimientos se definen como planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse, la OAC de la Contraloría no escapa de ello, y es por esta razón que tiene procedimientos a seguir en cuanto a los mecanismos de denuncia y la ejecución de sus programas.</p> <p>Según Chiavenato (2004), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 88)</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

- ✚ Datos Obtenidos.
 - Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|--|--|--|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 8 C (P.T.P.O) Planes de Trabajo y Planes Operativos | “...para este Órgano de Control es principal y primordial, la participación ciudadana y el control social, y están debidamente inmersos en la planificación, en nuestros planes de trabajo y nuestro plan operativo ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Planes de Trabajo ✚ Plan Operativo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyección | La planificación en relación a la participación ciudadana y el control tomará en cuenta los planteamientos y solicitudes de los ciudadanos y el de órganos de la administración activa, las denuncias recibidas, los resultados de la gestión de control anterior, así como la situación administrativa, las áreas de interés estratégico regional y la dimensión y áreas críticas de las comunidades. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010) |
| 9 C (E.F.PP.M) Elementos Fundamentales, están en la Planificación y Procesos Medulares. | “Son elementos fundamentales para este Órgano de Control Fiscal, pues son tomados en cuenta desde el primer paso administrativo, como lo es la planificación, aunado a ello recordar que los mismos están inmersos en los procesos medulares, y que son considerados como deber y derecho en nuestro piso legal, razón por la que indudablemente conforman nuestra columna vertebral ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Programas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación ✚ Fomentar ✚ Necesidades | Según la naturaleza de los Órganos que conforman el Sistema de Control Fiscal, la participación ciudadana y el control social, son elementos fundamentales dentro de los procesos medulares, en primer lugar que estos forman parte de los ejes que conforman el Plan de la Nación, los mismos, están dirigidos a coadyuvar y a fomentar la participación ciudadana en el control social de la gestión pública local, así como la ejecución transparente, honesta, eficaz y eficiente de los recursos manejados por las comunidades organizadas y consejos comunales, y el capacitar a los ciudadanos en materia de control social. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|---|---|---|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| <p>10 C (O.C.F.E.A.P.E) Órgano de Control Fiscal, Estadísticas en sus Actividades Planificadas y Ejecutadas.</p> | <p>“ Los resultados, lo presentan las estadísticas mediante los informes de gestión...donde se demuestra cuales son las actividades planificadas y ejecutadas, estos elementos fundamentales y establecidos como mandato, busca incidir en la cultura de las comunidades, no pueden ser abordados como actividades imprevistas, es por ello que pueden ser medidas y de hecho son tangibles, ... además de ser alentadoras dejan claro que el ciudadano requería ser participe y no espectador, de todo lo relacionado con su comunidad, ellos como protagonistas y conocedores de sus realidades, son lo que mejor conocen a donde enfocar las actividades, esfuerzos, recursos y por ende proyectos destinados a su comunidad, existe una corresponsabilidad potencial.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Informe de Gestión ✚ Estadísticas ✚ Medidas Tangibles ➤ Participes | <p>La OAC basa sus actividades en la planificación como proceso principal dentro de las etapas de administración, de allí que todo lo efectuado considerando la naturaleza de la oficina, se lleva acabo considerando los objetivos y metas estipulados en un ejercicio fiscal. Esta proyección no solo coadyuva al logro de metas, si no que a su vez permite un mejor aprovechamiento de los recursos, contribuyendo de esta manera con principios específicos como lo son: la eficiencia y eficacia. De esta manera las estadísticas conllevan hacer perceptibles los resultados alcanzados, y que son presentados mediante los informes de gestión presentados.</p> <p>La participación ciudadana y el control social no solo son mecanismo para hacer efectiva su acción, sino que los mismos se consolidan en un quehacer compuesto y visible, dirigido a lograr un objetivo común definido, perfeccionar el proceso de gestión, mediante la asistencia de la administración y la comunidad. (Pisan 2009)</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano aplicada por Pérez (2014)

- ✚ Datos Obtenidos.
- Datos de la investigadora.

Cuadro N° 3

**Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano
de la Contraloría del Estado Portuguesa**

| Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 1.C (M.C.C.S.G.R.P) Mandato y contribución del colectivo y la sociedad en cuanto a recursos públicos | “La participación ciudadana y el control social en la OAC, es un mandato legal, el cual contribuye a que el colectivo y la sociedad, sean garantes de los recursos públicos y de que las obras se ejecuten de conformidad a lo establecido o lo acordado en los planes o presupuestos,... es el ciudadano común a través de lo establecido en la constitución, que participa y ejerce el control,.. es decir, que sean contralores de manera personal y de que efectivamente se ejecuten los recursos en su comunidad como esta establecido en la normativa legal” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mandato Legal ✚ Garantes ✚ Planes y Presupuestos ✚ Ejecución ➤ Protagonismo | “La participación y el control social contienen en su esencia, el ser ejercido directamente por el ciudadano y la comunidad, lo cual exige a la misma el conocimiento y desarrollo de capacidades para el manejo de herramientas de participación que se pueden adquirir con la promoción y acción de estos elementos, dándose así a conocer y desarrollando mecanismos para capacitar y orientar a la comunidad en materia de control social, para lograr incidencia en la debida organización de la comunidad, mediante una participación activa y eficaz” |
| 2.C (C.P.G.P) El ciudadano participa en la gestión pública | “No, claro que no, el artículo 62 de la Constitución es muy amplio, ósea, yo como ciudadano común puedo participar en la gestión pública de mi municipio o de mi caserío, pero a través de las organizaciones comunitarias, vale decir comunas, consejos comunales, fundaciones que ejercemos las actividades de participación y control social de las comunidades como también a título particular.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestión Pública ✚ Organizaciones ➤ Intervención | El ciudadano como usuario, consumidor o simplemente vecino ha logrado efectivamente incorporarse en el proceso de participación ciudadana y en las toma de decisiones para el mejor funcionamiento del Estado, ciertamente la sociedad civil organizada se ha convertido en fiel representante y defensora de intereses de la comunidad por lo que suele ser vista por la población con gran entusiasmo. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)



Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|---|--|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| <p>3 C (E.E.A.R.E.O) Experiencias emblemáticas, asignación de recursos y ejecución de obras</p> | <p>“las experiencias que hemos tenido han sido emblemáticas, ... por ejemplo obras que han estado inconclusas en un momento determinado... y que a través de nuestra asesoría de la mano con los órganos que bajan los recursos, como es el caso del Consejo Federal y Fundacomunal,... se ha contribuido a que esas obras continúen su ejecución, y otro caso bien emblemático que tuvimos fue, la asignación de recursos a un consejo comunal para una obra determinado de electrificación, pero para el momento en que se lo asignaron, surgió una necesidad mucho más grave, como es la vialidad, y con la asesoría nuestra lograron que ese recurso fuese cambiado el objeto del mismo por el órgano que aprobó los recursos, ya no para electrificación, sino para vialidad y todo ello en el marco de la Ley.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Obras Inconclusas ✚ Asesoría <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en conjunto | <p>En este sentido, las experiencias en cuanto a participación y control social ha logrado un protagonismo en la sociedad indiscutible, trabajan sin fines de lucro en una forma independiente del gobierno en la búsqueda de soluciones a problemas sociales, políticos, de derechos humanos, ecológicos, de salud, cultura, entre otros, la preocupación por el desarrollo de los países y la combatividad les ha otorgado una notable y destacada posición en el ámbito de la sociedad civil, representando más participación, universalismo, autogestión y más eficacia.</p> <p>Por consiguiente, para lograr los cambios que se desean es obligatorio que una gran parte de la sociedad se involucre en dichas transformaciones, siendo la fuerza de la sociedad la que generará los mecanismos de control, todo ello mediante la participación.</p> |
| <p>4.C (A.C.C) Asesoría como ciudadano común</p> | <p>“Bueno como ciudadano, en la urbanización donde vivía anteriormente, si bien no forme parte del Consejo Comunal, por las asesorías que impartí, coadyuve a que el consejo se le otorgara un financiamiento y la obra se ejecuto satisfactoriamente, lo que conllevó a que a este consejo se le aprobara posteriormente nuevos recursos.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Asesoría <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación activa ➤ Ciudadano Comprometido ✚ Financiamiento | <p>La obtención de conocimientos e información es fundamental para asesorar, es allí que la capacitación marca la pauta en cuanto a participación ciudadana y control social se refiere.</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|--|---|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| <p>5 C (P.C.C.S.E.I.U) Participación Ciudadana y Control Social son elementos inexorablement e unidos</p> | <p>“No, indudablemente son dos elementos que están inexorablemente unidos, porque la participación ciudadana conlleva a ejercer el control social y realmente ese es la naturaleza propia de esos elementos establecidos en la Constitución Nacional, que el pueblo, el soberano, el colectivo, pueda ejercer el control social, a través de su participación. Lo que sí creo no como un aspecto negativo pero preocupante de acuerdo a las experiencias obtenida, es que las comunidades no le han dado el valor ha este derecho otorgado, porque pues las asamblea de ciudadanos se reúnen una vez, para aprobar las autoridades del consejo y resulta que la máxima autoridad es la asamblea de ciudadanos y ciudadanas y son ellos los primeros llamados a ejercer el control social mediante su participación.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> Derecho Elementos unidos Soberano Poco valor ➤ Esporádico | <p>Ejercer la participación ciudadana conlleva a ejercer el control social, pues en la mayoría de los casos van de la mano. Participar significa tomar parte de un modo más o menos intenso y regular en las actividades características de un grupo una asociación, exista o no para el sujeto la posibilidad real de intervenir eficazmente en las decisiones de mayor relieve que se toman en los centros de gobierno de la colectividad, por su parte el control social es el derecho de los ciudadanos de intervenir en la vigilancia, seguimiento y monitoreo de la gestión pública, a fin que se verifiquen los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, equidad, seriedad, cumplimiento y calidad. (Baño 2008).</p> |
| <p>6.C (E.I) Elementos Internos-externos</p> | <p>“No bueno, indudablemente para nosotros la participación ciudadana y el control social son elementos interno, pues lo consideramos en nuestra planificación y ¿cómo lo medimos?, a través de las capacitaciones y asesorías dadas y de las demandas recibidas, en este punto se convierten en elementos externos, en el sentido que recurren a nosotros ciudadanos, comunidades y organismos públicos inclusive que nos buscan; lo que no permite decir que al control social y a la participación en este órgano de control se le da la relevancia que merece.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> Planificación Actividades Demandas ➤ Participación activa | <p>La participación ciudadana y el control social es el derecho y mecanismo que los ciudadanos ejercer para fiscalizar o controlar la gestión pública con el fin de fortalecerla y concertar las propuestas para lograr el desarrollo de todos, se trata de tender puentes entre la ciudadanía y las autoridades y funcionarios públicos, en ese sentido, la participación ciudadana tiene la finalidad de contribuir a la democratización de la gestión pública, para que ésta sea más transparente, eficiente y participativa, razón por la cual puede asumirse como elementos tanto internos como externos.</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)

Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|---|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 7 C (P.C) Participación Ciudadana | “Indudablemente que sí, pero es importante considerar que por ser un funcionario público, no se deja de formar parte de una comunidad, es decir, soy funcionario pero también soy ciudadano, es algo intrínseco; yo soy aquí director general pero formo parte de una comunidad, es por ello que evidentemente un funcionario que tenga problemas en su comunidad por alguna obra o equis situación, esta en todo el derecho de interponer una denuncia y nosotros tramitaríamos la denuncia interpuesta no por un funcionario público, sino por un ciudadano que forma parte de un colectivo o de una comunidad.” | <ul style="list-style-type: none">  Funcionario  Ciudadano  Conjunto  Denuncia  Trámite | Participación se define como la expresión democrática y de intercambio, mediante la cual el ciudadano ejerce acciones de control, vigilancia y evaluación para lograr el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales, uno de los medios es la denuncia. Se puede decir que la participar en su esencia básica, es la vigilancia que pueden ejercer los propios ciudadanos en un sistema democrático, para exigir que las informaciones sobre los asuntos del Estado sean accesibles a las mayorías, de esta manera el ejercerla es un derecho que involucra al ciudadano que en oportunidades es un funcionario público. |
| 8.C (P.P.C.C.C) Procedimientos Participación Ciudadana y Control Social | “En todos los procedimientos involucramos a la comunidad, es todos hay participación y control, ejemplo: ... Comunidades al Control... Contraloría Va a la Escuela...Abuelo Contralor..., estos programas buscan en definitiva una participación y control activo, de quienes conforman estas comunidades específicas, y que por ende se busca colaborar con ellos, tomando en cuenta sus necesidades puntuales, para alcanzar un bien común. Por otra parte contamos con la herramienta denominada denuncia, procedimiento este, que esta abierto para que el ciudadano manifieste, a través de la misma las inquietudes o problemas que se pueden presentar en su comunidad.” | <ul style="list-style-type: none">  Programas  Activa  Denuncia  Relación | Todas las actividades de la OAC, conlleva a incluir los elementos de participación ciudadana y control social, sus programas y mecanismos están dirigidos a enaltecer la cultura participativa y que el ciudadano en general sea protagonista de los asuntos que tienen que ver con las realidades de sus comunidades. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)

 Datos Obtenidos.

 Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 9 C (L.N.O.I) Líneas Nacionales y Obligación Institucional | <p>“Indudablemente son considerados en la planificación, de hecho son líneas nacionales, plasmadas en la Constitución Nacional y por estar plasmada son obligación de que todas las instituciones públicas, manejen o consideren lo que es la participación ciudadana y el control social, lo que se hace un deber que las instituciones tengan dentro de su estructura organizativa una OAC. De hecho estas directrices son asumidas por la Contraloría General de la Republica, convirtiéndose en un tema importantísimo, esto ha desatado una preparación técnica en los funcionarios de contralorías de los estado y municipios, en materia de participación ciudadana y contraloría social, buscando con ello una efectividad palpable como lo establece la Constitución”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Obligación ✚ Deber ➤ Pautas ✚ Capacitación ➤ Garantía | <p>La participación ciudadana y el control social, es una novedad respaldada por la Ley, lo que convierte a estas herramientas, elementos bases dentro de la planificación de las OAC, donde la oficina perteneciente a la Contraloría del Estado Portuguesa, no escapa de esta realidad, posesionándose en las proyecciones y objetivos a lograr.</p> |
| 10.C (E.F.A.D.C) Elementos Fundamentales, Auditorías, Denuncias y Capacitación | <p>“Son elementos fundamentales, muchas veces se habla que dentro de las contralorías, los procesos medulares son las auditorías, pero las actividades de la OAC son también un proceso medular, tanto es así que en los últimos años la Contraloría General de la República, así como requiere números o estadísticas de las auditorías hechas por las direcciones operativas, a nosotros como oficina nos solicita cantidad de denuncias tramitadas, capacitación realizadas a consejos comunales a manera individual y colectiva, a través de las organizaciones comunitarias, evidentemente es una actividad medular, por lo que estamos llamados a incentivar la participación y el control mediante la inclusión en los procesos fundamentales, es decir, que como Órgano de Control ya lo venimos efectuando y asumiendo como prioridad institucional.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Procesos Medulares ✚ Prioridad ➤ Estimulo | <p>Los procesos medulares, son aquellos procesos propios de un organismo e institución, sea esta pública o privada, y se caracterizan por cumplir con actividades propias considerando la naturaleza propia de un ente, razón por la cual, la participación ciudadana y el control social, conlleva a formar parte preponderante en los procesos particulares de la contraloría del Estado Portuguesa, estando presente en todas sus fases, incluida la planificación. Estos elementos en ocasiones se convierten en insumos para efectuar auditorías realizadas por las Direcciones de Control.</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| <p>11 C (R.T.S.C.) Resultados Tangibles, Sugerencias y Capacitación.</p> | <p>“Evidentemente que si hay resultados muy tangibles, como funcionario del sector público, que representamos una institución pública, uno va a las comunidades y apertura la capacitación dirigida a los consejos comunales, formalizando lo que es la Participación Ciudadana y el Control Social, y así como te decía hace rato, nosotros los medimos, pero ellos también nos miden a nosotros, como institución, ya que, estamos abierto a cualquier sugerencia del colectivo, pues lo que queremos y buscamos es mejorar y acrecentar nuestra relación institución-comunidad, que esta cada vez sea más estrecha, obviamente se presentan fallas y en muchas actividades propias de capacitación, mediante los talleres, los ciudadanos nos hacen sugerencias, que son escuchadas y de poder acatarla lo hacemos, sin embargo, cuando son cosas a nivel legal que no dependen de nosotros, pues escapa de nuestras manos; la idea es ir perfeccionando los procesos y la relación en el tiempo, comunidad, ciudadanía e institución, todo ello persiguiendo un mismo fin, la existencia de una responsabilidad compartida, donde se tome en cuenta la participación y el control, es decir, que es una interacción de crecimiento tanto para nosotros como funcionario público como para ellos como colectivo.”</p> | <ul style="list-style-type: none">  Efectos  Compromiso  Capacitación ➤ Disposición | <p>La participación ciudadana y el control social en la OAC de la Contraloría del Estado Portuguesa, a producido resultados emblemáticos y tangibles, al punto de adaptar sus actividades a la disponibilidad de tiempo de los ciudadanos, sobre todo en el ámbito de dar capacitación, las comunidades ha estado muy prestas a dar sugerencias y el Órgano de control a recibirlas. Todo esto produce una sinergia positiva entre comunidad e institución, ya que los ciudadanos mediante los talleres conocen más las herramientas a utilizar y la institución conoce las realidades de la ciudadanía, es allí, donde emerge la corresponsabilidad de participar y controlar todo lo relacionado a los recursos asignados a las comunidades y la ejecución de obras por parte de la administración activa.</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)

-  Datos Obtenidos.
- Datos de la investigadora.

Cuadro N° 4

**Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano
de la Contraloría del Estado Portuguesa**

| Entrevista Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|--|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 1.C (P.C.C.C.O.C) Participación Ciudadana y Control Social en los Órganos de Control | “La participación ciudadana y el control social en los órganos de control, vienen hacer una nueva herramienta, implantada a partir de nuestra nueva Constitución Nacional, en el cual se conjuga el trabajo de la sociedad y ciudadanía para controlar la gestión pública, allí vamos a unir dos vertientes que hasta ahora estaban separadas, como lo es, el control social a través de la experiencia y las necesidades del pueblo y el control fiscal que viene hacer la parte técnica de control de la gestión.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Herramienta ✚ Ciudadanía ✚ Gestión Pública ✚ Control Fiscal <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reciprocidad | Estos elementos establecidos en Ley, permiten el desarrollo de las comunidades, considerando que se han convertido en un foco de acción dirigido al trabajo en conjunto entre administración y ciudadanía, la primera ofreciendo su parte técnica y capacitación, la segunda el reconocimiento de sus realidades y prioridades comunitarias. |
| 2.C (P.N.E.AM.D) Programas a Nivel Educativo, Adultos Mayores y Denuncias | “Por supuesto, desde que se empezó a desarrollar lo que es la Oficina de Atención al Ciudadano se implementaron varios programas, verdad, en los cuales se han generados experiencias significativas que han dado resultado a nivel educativo, a nivel de los adultos mayores y a nivel de las denuncias, ya que, se le da voz a la sociedad y con ello oír donde están sus necesidades para poder mejorar la gestión;... esto ha logrado que los órganos de control no se queden solo en papel, sino que también le den valor agregado al trabajo que hacemos, es un trabajo de impacto a la sociedad.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Programas ✚ Experiencias <ul style="list-style-type: none"> ➤ Optimizar | Para la encuestada las experiencias han sido reveladoras, y además manifiesta que la OAC a calado mediante los elementos de participación ciudadana y control social en todos los niveles que se han abordado, despertando y contribuyendo de esta manera a que el ciudadano asuma el derecho y deber de aplicar estos mecanismos en los asuntos públicos que les atañe directamente, dando indudablemente un gran empuje al trabajo de este Órgano. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades. Aplicada por Pérez (2014)

- ✚ Datos Obtenidos.
- Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|--|---|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 3.C (P.A.C.) Participación en cuanto a Actividades de Control | “Si, junto a mi familia participamos en actividades de control, dentro de la Iglesia Católica, y lo hemos conjugados como una experiencia de participación ciudadana, porque a través de lo que la iglesia nos trasmite, lo estamos llevando a la sociedad, y esto se revierte en el control social de las necesidades de cada comunidad con la cual mantenemos contacto y que buscan satisfacer mediante programa como “Caritas”, la cual esta dirigida a coadyuvar a satisfacer necesidades básicas de la persona como: ropa, comida y se establece control por control, porque ellos mismos manifiestan los requerimientos y de qué manera se puede distribuir lo aportado y no solo en el marco material, sino también espiritual” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Participación ✚ Iglesia ✚ Contacto ➤ Todos Niveles | La experiencia en la entrevistada llega a nivel personal, con asistencia de los miembros de su familia, dejando ver que la participación y el control son mecanismos que se han apoderado de la mayorías de las esferas sociales, indudablemente estas prácticas busca dejar lecciones aprendidas en cuanto a participación comunitaria, corresponsabilidad, construcción de alianzas y un activo control social, mediante la participación, en cuanto ha la manifestación de requerimientos y necesidades, indicando con ello hacia donde debe ir dirigidos los recursos y proyectos por parte de quienes hacen vida activa en la Iglesia. |
| 4.C (P.C.C.S.J) Participación Ciudadana y Control Social Juntos | “No, la participación ciudadana y el control social van de la mano, van juntos porque los ciudadanos, en sus necesidades comunes son los que establecen, el control de la gestión, tanto en sus comunidades, como en los servicios que le prestan, llámese nivel de salud, educativo, público o privado, incluso a nivel de servicios básicos y todo esto como consecuencia de la vinculación, pues va unido; porque ellos establecen un control sobre lo que necesitan o no, de allí que van completamente de la mano uno del otro.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Necesidades ✚ Control Gestión | Estos elementos van ineludiblemente juntos, ya que, buscan construir una verdadera participación ciudadana y control social de la gestión, que fomente la mejora continua de las condiciones de vida de la ciudadanía, y con ello cimiente el bienestar social de la colectividad, constituye sin lugar a dudas uno de los retos más importantes de la ciudadanía que hoy se erige en todos sus ámbitos. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|--|---|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 5.C (E.I.E) Elementos Internos y Externos | “Para mí las dos cosas, externos porque nosotros planificamos a través de la OAC, tomando las necesidades en el campos o en el radio de acción donde aplicamos programas y recibimos las denuncias, sobre todo las que están activas, luego esto se convierte en unos elementos internos, que no van a ayudar a medir el impacto que tenemos y nos ayuda a establecer la unificación entre control social y control fiscal.” | <ul style="list-style-type: none">  Necesidades  Radio de Acción  Contacto <ul style="list-style-type: none"> ➤ Todos Niveles | Las realidades sociales de los ciudadanos, permiten establecer que la participación ciudadana y el control social son mecanismos vistos desde dos perspectivas, una interna y otra externa; la primera se considera en la planificación de las actividades del órgano, que se volverán en recursos para el elemento externo, punto de encuentro en el cual emerge el control social dando cabida al fiscal, utilizando la denuncia como dispositivo impulsor. |
| 6.C (D.P.C.C.C) Con la Denuncia se Participa y se ejerce Control Social | “Si, de hecho para eso nacen la OAC en los Órganos de Control e incluso en la Administración Pública, hay procesos sobre todo mediante la denuncia, allí participan manifestando que es lo que esta pasando dentro sus comunidades por alguna situación irregular, o incluso dentro de los mismos órganos donde trabajan o empresa privada, con ello se logra hacer un control social, quizás no un control que nosotros veamos como el que hacemos aquí, a través de metodologías de actuaciones fiscales de revisiones e inspecciones, pero si manifiestan, la debilidad encontrada, donde esta la falla, de lo que ellos están manejado dentro de sus procesos o actividades, es decir, son protagonistas dentro de los medios donde se desenvuelven, tanto en sus espacios laborales, de comunidad o como garantes del quehacer diario de la administración pública, sin intermediarios, más ahora que contamos con las comunas y consejos comunales.” | <ul style="list-style-type: none">  Razón de creación  Realidades <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsables | Todo lo ejecutado está plasmado bajos procesos establecidos en las normas internas y lo establecido en las directrices dadas por las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana. El mecanismo más utilizado por el ciudadano es la denuncia, que en el caso particular de esta oficina, se efectúa paso a paso, mediante todos los medios por los cuales puede ser recibida, es decir, on-line, de manera verbal o escrita. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades. Aplicada por Pérez (2014)

 Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|---|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 7.C (E.F.) Elementos Fundamentales | “Si, son elementos que se toman en cuenta dentro de la planificación, para de esa forma poder desarrollar la actividad de la OAC, que al cabo es llevar y satisfacer esas necesidades que la ciudadanía manifiesta ante un órgano de control.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Proyección ✚ Objetivos ➤ Logros | La OAC, trabaja bajo un estricto apego a lo planificado inicialmente o a la modificaciones aprobadas por parte de los jefes del Órgano, ello permite de manera idónea establecer resultados tangibles, tomando en cuanto lo proyectado como lo ejecutado, en función de la participación ciudadana y control social. |
| 8.C (P.C.C.S.C) Participación Ciudadana y Control Social son Complementarios | “Indudablemente que los procesos medulares de la Contralorías ...es ejercer el control fiscal, ...Sin embargo, el auge de la participación y el control, se está utilizado como complementaria y auxiliar, es decir, integral a las actividades que hacemos, porque de la denuncia, la participación ciudadana y el de ir formando a los ciudadanos se está alimentando lo que es nuestra parte neural dentro de este órgano de control, que no es otra que transferir competencias a niveles inferiores al central, como lo es la ciudadanía en cuanto al aspecto de vigilar los recursos públicos y su uso. ” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Procesos Principales ✚ Sistémicos ➤ Fomenta | La incorporación de la participación ciudadana en el control social en la gestión pública cobra mayor importancia, tomando en cuenta es unidad primaria de la organización nacional donde administradores y administrados interactúan más de cerca, es por ellos que se convierten en elementos fundamentales en cuanto a los procesos medulares de esta organización; se entiende, que en condiciones óptimas de participación ciudadana y control social tanto, administradores y administrados comparten la responsabilidad social en la optimización del uso de los recursos asignados y/o gestionados, así como en la calidad de vida que se alcance. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|--|---|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| <p>9.C (D. C. C.) Denuncia y Capacitación a la Ciudadanía</p> | <p>“En ese sentido, y como resultados emblemáticos tenemos en primer lugar las denuncias que se instrumentan y se sustancian, las mismas, son llevadas por la OAC que al final logra que este órgano de control tenga, llamémoslo el inicio para mejorar la gestión pública en segundo lugar verdad, que sería optimizar la función pública desde la formación y capacitación, que muchos carecen de eso, a través de que, de las charlas a la misma comunidad, a través de los programas mencionados anteriormente, como: “El Abuelo Contralor” y el “Contralor Escolar”, porque allí más que optimizar desde la sanción, es decir, control posterior, lo estamos haciendo preventivamente, porque nuestro objetivo es coadyuvar en la formación de lo que va hacer la Venezuela del mañana, fundamentado en valores y así contrarrestar lo que es la corrupción.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Cultura de denuncia ✚ Mejoras en los procesos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportes | <p>La participación ciudadana, sin duda, propicia, entre otras cosas, el control social sobre los programas y proyectos sociales, ello se materializa mediante mecanismos participativos concertados, en los que el Estado y los distintos actores sociales de la sociedad civil, interactúan en el control, vigilancia, supervisión y evaluación de esas acciones, contribuyendo sustantivamente al logro de altos niveles de eficacia, eficiencia y equidad de las mismas. Para ejercer el control social y la participación debe existir el reconocimiento por parte de los ciudadanos de la importancia, beneficios y resultados que generen su aplicación para satisfacer sus demandas y necesidades, los ciudadanos deben saber que son los primeros protagonistas en ejercer estos mecanismos como proceso fundamental para satisfacer sus demandas y necesidades</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades. Aplicada por Pérez (2014)

- ✚ Datos Obtenidos.
- Datos de la investigadora.

Cuadro N° 5

**Participación Ciudadana y Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano
de la Contraloría del Estado Portuguesa**

| Entrevista Estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I) de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORIAS | INTERPRETACIÓN |
| 1.C (P.C.C.S.E) Participación Ciudadana y Control Social Efectivos | “La participación ciudadana y el control social lo interpreto de manera efectiva, de verdad que la OAC, de la Contraloría del Estado a asumido el artículo 62 Constitucional con la responsabilidad que conlleva el mismo, y evidentemente se les ha dado la cabida al ciudadano y a la ciudadana, forme o no forme parte de cualquiera asociación civil, o consejo comunal, el que puede venir de manera individual o de manera colectiva; o sea una persona puede venir hacer su sugerencia, reclamo o petición ante la Oficina de Atención al Ciudadano, es decir, es efectiva la participación ciudadana y el control social, mediante lo que señala nuestra Carta Magna y las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mandato legal ✚ Participación activa ➤ Cambio de esquema | Se puede decir que la participación ciudadana y el control social en su esencia básica, es la contribución y la vigilancia que pueden ejercer los propios ciudadanos en un sistema democrático, para exigir que las informaciones sobre los asuntos del Estado sean accesibles a las mayorías, hacer más transparente la toma de decisiones sobre compras, contratos y actividades legislativas, es decir, son mecanismos a la disposición de la ciudadanía para el ejercicio de la participación ciudadana activa en el control del gobierno local y la gestión pública. En consecuencia, es un esfuerzo técnico e institucional formidable, tanto para la burocracia pública, como también, para las organizaciones y comunidades de la sociedad civil, ahora dotadas; al menos formalmente, de un protagonismo cívico. (Avedaño 2008) |
| 2.C (D.T.A.F) Denuncias Tramitas hasta llegar a Actuaciones Fiscales | “Si claro...experiencias emblemáticas, hay personas que toman la Oficina para traer denuncias infundadas, y esto pudiese ser tomado como emblemático, pero así como vienen personas de oficio y no aportan nada,... y nosotros sencillamente cerramos el expediente. Así emblemáticamente han venido... denunciantes, con soportes probatorios y nosotros le hemos dado el trámite correspondiente, tanto en la OAC, como antes las Direcciones Operativas para que en caso que esa denuncia de la posibilidad de una actuación fiscal, lo hemos ejecutado hasta su estado final. “ | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Denuncia ✚ Actuaciones Fiscales ➤ Engranaje | Estas novedosas herramientas como la participación ciudadana y el control social, vienen a calar en la administración pública, bien como un mandato, también como elemento que fomenta una interacción entre administración y ciudadanía, además de convertirse en insumo importante para los procesos medulares de la Contraloría del Estado. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I). Aplicada por Pérez (2014)



Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I) de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 3.C (E.C.C) No hay Experiencia como Ciudadana Común | “No, aquí en Portuguesa, no he tenido la necesidad de ir hacer ninguna denuncia sin embargo te puedo decir como ciudadana común que siento no hay alguna oficina como la nuestra para ir hacer una petición, sugerencia, queja o reclamo; tanto así que si nos enfocamos en que son las estadísticas, la mayoría de instituciones del Estado tienen su Oficina creada, pero no la tienen creada con las estructuras que señala las normas para fomentar la participación” | ✚ No experiencia | No hay experiencia a título personal, pero según su conocimiento en esta área, manifiesta que la oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado, cuenta con la estructura establecida en las normas para Fomentar la Participación Ciudadana. |
| 4.C (C.G.P.) Control de Gestión Pública | “No están íntimamente ligadas, de hecho el artículo 62 de la Constitución señala, que es el ciudadano el que le corresponde hacer el control de la gestión pública, sin embargo el ciudadano todavía no ha asumido ese rol como tal, y yo siento que estamos en eso, algunas instituciones como la nuestra lo están haciendo, le está diciendo al ciudadano que él tiene el poder para poder solicitar... los presupuesto que se están ejecutados en sus comunidades, y eso significa control social, entonces participación ciudadana y control social tiene que ver por supuesto, y eso desencadena una gran frase que es “Control de Gestión Pública” | ✚ Unidos ✚ Responsabilidad ✚ Gestión Pública ➤ Apoderamiento | El control de la gestión pública desde dos perspectivas, para cada organización pública como la actividad gerencial dirigida a asegurar el cumplimiento de su misión y objetivos, de sus planes, programas y metas, de las disposiciones normativas que regulan su desempeño, de que la gestión sea eficaz y ajustada a parámetros de calidad. Y para los órganos de control como el examen objetivo y sistemático, estructurado, consistente, profesional, posterior y documentado de la gestión de un sector gubernamental, de un organismo, programa, proyecto u operación, considerando los fines establecidos en el marco legal o normativo que lo regule, para determinar el cumplimiento de su misión, de sus objetivos y metas, y de la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de su desempeño. (Ley de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal. 2010) |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I). Aplicada por Pérez (2014)



Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I) de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 5.C (E.C.C) Elementos Internos y Externos | “...tenemos los dos tipos de elementos, tanto interno como externo, porque nosotros hacemos control fiscal, y control fiscal es control de gestión; pero a través de la OAC ayudamos al ciudadano que haga contraloría social o control social, entonces en la contraloría tenemos las dos visiones, hacemos nuestro control fiscal, que es un control de gestión, es decir, un control externo, por lo que coadyuvamos al ciudadano a con ese control que hacemos, para que el ciudadano se involucre también y haga contraloría social mediante la participación ciudadana...” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Control Fiscal ✚ Control de Gestión ✚ Control Social <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilancia | El control es el proceso en el cual se inicia y se supervisan las operaciones mediante un mecanismo capaz de hacer retroactiva la información, que incluye la vigilancia activa de una operación para mantenerla dentro de límites definidos y es una continuación de las tres etapas de la administración (Planificación, Dirección y supervisión), y ayuda a asegurar que lo que se ha planeado se lleve a cabo. Por su parte el Control Fiscal es el conjunto de actividades realizadas por Instituciones competentes para lograr, mediante sistemas y procedimientos diversos, la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público, conformando el control de gestión. (Ministerio del Poder Popular para las Finanzas 2005). Por su parte el ciudadano se involucra mediante el control social llevado a cabo en sus comunidades, coadyuvando así a la inspección en todos sus niveles de los recursos públicos asignados y con ello participando de manera activa. |
| 6.C (O.C.T) Ofrecimiento de Cursos y Talleres | “Si, por supuesto que tenemos procedimientos establecidos, cada vez que vamos a una comunidad nosotros nos vendemos, en qué sentido, presentamos todo el conjunto de cursos y talleres considerados en la capacitación con que contamos e impartimos, para que ellos con esas herramientas y conocimiento hagan contraloría social y eso no es otra cosa que control de gestión, porque ellos van a vigilar mediante la participación que se esta haciendo en cada comunidad, con las herramientas que nosotros le estamos ofreciendo e impartiendo.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacitación Disponible ✚ Vigilar <ul style="list-style-type: none"> ➤ Instrumentos | Si bien es cierto que la Ley establece estos elementos como deber y obligación, y las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana la estructura a seguir en cuanto a la creación de las OAC, es de acotar el gran compromiso que tienen las mismas, sus autoridades y quienes están involucrados en los mismos el de instituir procedimientos accesibles y entendibles a la ciudadanía, que mediante el derecho de participar y controlar, recuren a esta Oficina. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I). Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I) de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|--|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 7.C (F.A.P.M) Focos de Acción y Procesos Medulares | “Si, nuestra planificación va dirigida hacia nuestros focos de acción, pues nosotros tenemos procesos medulares dentro de la Contraloría como son las actuaciones fiscales, como lo es la Potestad Investigativa, la Determinación de Responsabilidades, y la Participación Ciudadana y el Control Social; no porque sea el cuarto es el menos importante, dentro de los tres primeros procesos medulares obviamente esta inmerso la participación ciudadana y el control social, lo que nos demanda planificar en ese sentido, por ello nosotros dentro de nuestro Plan Estratégico, que vence ahora en el 2015, por supuesto involucramos estas herramientas novedosas, y con estas actividades programadas vamos a las comunidades, capacitamos pero lo más importante es atender a ese ciudadano que viene hasta nuestras instalaciones a realizar cualquier tipo de solicitud...” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Actuación Fiscal ✚ Potestad Investigativa ✚ Determinación de Responsabilidades ✚ Participación Ciudadana y Control Social ➤ Procedimientos | La proyección de los objetivos y metas de una institución, es el camino a seguir considerando indudablemente la naturaleza de la organización y las directrices establecidas, la planificación general de la Contraloría del Estado plasmada en el Plan Operativo Anual, se alimenta de los planes de trabajo de cada dependencia, razón está por la que la participación ciudadana y el control social son elementos considerados no solo en los planes de la oficina de atención al ciudadano, sino también por las dependencia que tienen como competencia llevar los procesos medulares, es decir estos mecanismos son insumo fundamentales dentro de la planificación general del órgano, es decir en sus procesos medulares. |
| 8.C (P.C.C.S.E.P.) Participación Ciudadana y Control Social Elementos Primarios | “Son indiscutiblemente elementos fundamentales, dentro de los procesos medulares, la comunidad; la participación ciudadana y el control para mi es primaria, y es primaria, porque fíjate que dentro de nuestra planificación para hacer actuaciones fiscales, que es otro proceso medular, tomamos en cuenta las denuncia que nos trae los ciudadanos, entonces es un insumo básico para nosotros incluirlos dentro de nuestra planificación anual.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Denuncia ✚ Actuaciones Fiscales | La participación ciudadana y el control social son elementos involucrados en la planificación de la Contraloría, como herramientas fundamentales, la finalidad mas allá de cumplir con directrices, va enrumado a coadyuvar a la gestión pública, bajo un carácter positivo, por cuanto busca proponer soluciones a los problemas que afectan la vida de la comunidad, y especialmente, mejorar la gestión pública para fortalecerla, mediante la comunidad organizada capaz de movilizarse por una causa común, motivados por el compromiso de cada uno y de todos, haciendo uso generalmente del mecanismo de la denuncia. |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I). Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora.

| Entrevista Estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I) de la Contraloría del Estado Portuguesa | | | |
|---|---|--|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| 10.C (R.M.P.) Resultados Medibles y Positivos | <p>“Sí, bueno pudiésemos decir que contamos con una medición básica en relación a resultados de la OAC, porque el hecho de que vengan más ciudadanos todos los años a denunciar, esto nos da a nosotros dentro del termómetro de la medición, que nuestro control de gestión visualizado, muestra a un ciudadano que busca involucrarse de manera directa con los problemas de su comunidad, es decir, con sus realidades, haciendo uso de las capacitaciones por nosotros como institución. Otro resultado notorio esta en la confianza del ciudadano en este órgano, lo que nos da la posibilidad de decir que efectivamente la ciudadanía confía en nuestra oficina de atención al ciudadano, proyectándonos desde un punto de vista muy positivo a donde vamos, evidentemente hemos dado resultados positivos a nivel de cada mecanismo ofrecido, denuncias, capacitación, programas y así se fragua siempre en nuestros informe de gestión.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> + Denuncias + Programas + Capacitación ➤ Cálculos | <p>En la actualidad y de acuerdo a la normativa legal se generan nuevas formas de relación entre el gobierno y la ciudadanía, de tal forma, ésta se compromete voluntariamente y de manera corresponsable con la actividad de la administración pública, todo ello generando resultados, que permiten establecer o evidenciar lo optimo o por el contrario ineficaz del modelo gerencial de la contraloría del estado portuguesa, estos resultados tangibles son presentados en los informes de gestión.</p> <p>El modelo gerencial actual permite una relación entre gobierno y ciudadanía, constituyendo una responsabilidad compartida que implica la participación sistemática, objetiva y voluntaria de la población para velar por la eficiencia, eficacia y economía de la gestión pública.</p> <p>-</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista estructurada efectuada a la Contralora del Estado Portuguesa (I). Aplicada por Pérez (2014)

- + Datos Obtenidos.
- Datos de la investigadora.

Cuadro N° 6

¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

| Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|--|--|---|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORIAS | INTERPRETACIÓN |
| C (P.C.D².C.S.M) Participación Ciudadana es un Derecho y un Deber el Control Social es un Mecanismo | “La participación ciudadana es un derecho y un deber consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela,...derecho de participar libremente en los asuntos públicos,...es obligación del Estado y deber de la Sociedad facilitar la creación de instancias y condiciones más favorables para su práctica. El control social es visto como un mecanismo de participación ciudadana que permite a los ciudadanos...intervenir en el desarrollo de la gestión pública, es decir, vigilar el comportamiento de quienes están al frente de las Instituciones del Estado...con el fin de contribuir al logro de sus objetivos, el estar atento a la eficiente y transparente utilización de recursos, prestación de servicios y el cumplimiento de los fines del Estado, que no debe ser otro que el bien común. Entendiéndose como una función compartida entre el Estado y los ciudadanos, es allí donde entran en juego las OAC, que son las dependencias ...creadas con la finalidad de recibirlo y brindarle asesoría, información y documentación vinculada con la gestión pública y una de las principales formas de ejercer el control social a través de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones...también se promueve la participación ciudadana mediante la capacitación en temas orientados a reforzar las debilidades...y así puedan ejercer el rol protagónico.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Medios de intervención ✚ Protagonismo compartido ✚ Rendición de cuentas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia ✚ Dispositivo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Denuncia ➤ Sugerencias ➤ Peticiones | La sociedad venezolana ha sufrido profundos cambios, que involucran el concepto y la práctica de la participación ciudadana y control social para la construcción de espacios públicos ocupados por movimientos, organizaciones sociales y sociedad civil, que reclaman mayor inherencia en las decisiones políticas, y requieren de estrategias gubernamentales para conjuntamente, promover tal relación en pro de la aplicación práctica de dichos elementos. De allí que la participación ciudadana se convierta, para la instauración completa de la reforma del Estado, en un componente clave de los nuevos criterios de gobernabilidad, y que va a darse mediante un cambio radical en las estructuras administrativas de gobierno, con la consecuente necesidad de transferir competencias a niveles inferiores al central. Con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en 1999, se crean las bases sustentadoras para desarrollar una democracia participativa, lo cual consagra el derecho a la libre participación de todos los ciudadanos y ciudadanas en los asuntos públicos, que implica un nuevo escenario, propicio para que el ciudadano organizado se convierta en un actor formal en la formación de las políticas públicas, interesado e involucrado en lo público y comprometido con el destino del país. (Rodríguez 2010) |

Fuente: Observación participante, entrevista abierta o no estructurada efectuada a la Coordinadora de la Oficina. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora

Cuadro N° 7

¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

| Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina de Atención al Ciudadano | | | |
|--|---|---|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| C (P.C.C.S.H.F.) Participación Ciudadana y Control Social son Herramientas Fundamentales | <p>“La participación ciudadana y el control social, son herramientas fundamentales, considerando la naturaleza y el fin de la OAC, son elementos que vienen impulsando la Contraloría del Estado Portuguesa, a través de dos parámetros, uno el de ser una instancia donde el ciudadano puede acrecentar su cultura de participación ante los asuntos públicos, considerando que lo puede hacer mediante, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones, y el segundo, mediante la capacitación y el asesoramiento, a través de los diferentes talleres, charlas o cursos de capacitación que ofrece este Órgano de Control a las comunidades organizadas... todo ello con la finalidad de que participen de manera efectiva en las actividades sociales de sus respectivas comunidades y con ello realizar un control social a los recursos asignados, para obras o proyectos.</p> <p>...todas las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o peticiones, atendidas de manera escrita, verbal o por medios electrónicos, mediante el portal Web de nuestro Órgano de Control, donde una vez determinada la competencia son tramitadas o remitidas a los Organismo correspondiente, solicitando información y notificado a los interesado, todo ello cumpliendo con procesos establecidos para la tramitación de las mismas.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacitación ✚ Asesoramiento ✚ Capacitación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Empoderamiento Social ✚ Limitación de competencia | <p>La crisis social que afecta a la sociedad y especialmente a los sectores de menores recursos, demanda cada día respuestas eficaces, innovadoras que requieren la incorporación de un capital humano capaz de contribuir a dar esas respuestas. El control social como modalidad de la participación ciudadana permite a las personas y a las organizaciones sociales, influir en los asuntos públicos con el propósito de incrementar la eficacia del Estado y la responsabilidad en el manejo de la gestión pública. Comúnmente, sociedad y gobierno son considerados como dos ámbitos separados; el gobierno se concibe como una entidad autosuficiente que puede dar respuesta a las demandas sociales y la sociedad como la receptora de la acción gubernamental.</p> <p>La participación de los ciudadanos, sin considerar que se trata de una solución efectiva a los problemas que aquejan los regímenes y sistemas democráticos, está demostrando ser un mecanismo de utilidad en materia de renovación y nuevos aportes en cuanto al control social en el ejercicio de la gestión pública. El derecho y la obligación de los ciudadanos de participar en el control de la gestión y uso de los recursos públicos de una nación, se presenta hoy en día como una condición indispensable para renovar las democracias, para incrementar la eficiencia y honestidad en el uso de recursos asignados. (Velásquez 2009)</p> |

Fuente: Observación participante, entrevista abierta o no estructurada efectuada a la Auditora II de la Oficina. Aplicada por Pérez (2014)



Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora

Cuadro N° 8

¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

| Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada al Director General de la Contraloría del Estado | | | |
|---|--|---|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| C (P.C.C.S.A.D) Participación Ciudadana y Control Social Abierta y Democrática | <p>“...la participación ciudadana y el control social a la luz de la OAC, en este Órgano de Control Fiscal, es una participación abierta, es democrática, por cuanto todo ciudadano o ciudadana que considere que a través de la OAC, puede solucionar o canalizar su problema, puede venir a la OAC... hacerlo vía on-line, interponer su denuncia,... por lo otro es un área medular del Órgano de Control, las denuncia o los programas que se llevan por OAC, representan dentro de la estructura de la organización, un área vital, por ser un postulado de la Constitución Nacional, como lo es la participación ciudadana, de esta manera vamos a dar cumplimiento a lo que dice la Constitución en cuanto a la participación ciudadana y el control social.</p> <p>...En cuanto a la relación que existe entre la participación ciudadana y el control social, realmente es inmanente, van de la mano, no se pueden construir una de la otra, sería darle ciertas competencias que al final no la van a tener, porque fíjate, ¿cómo yo participo? Levantando la mano y sin ser escuchado. Tanto es así que en las normas de participación ciudadana nos habla de sugerencia de parte de la ciudadanía o comunidades, es decir, el ciudadano puede sugerir, incluso a este Órgano le ha sugerido...</p> <p>En cuanto a los procedimientos utilizados de la Oficina de Atención al Ciudadano, es de mencionar, que si bien es cierto tenemos procesos internos, nosotros tomamos muy en cuenta las Normas de Participación Ciudadana, en cuanto a decisiones a</p> | <ul style="list-style-type: none">  Intervención  Dependencia fundamental  Postulado Constitucional  Inclusión <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normativa legal  Fácil acceso | <p>La Constitución de la República de Venezuela en conjunto con las demás normas legales que abordan la participación ciudadana y control social, establecen directrices contundente, de allí que el control social o vigilancia es un proceso espontáneo por parte de los ciudadanos y comunidades organizadas, dirigido sólo a la observación de los actos de los gobiernos, , mientras que la fiscalización es un proceso institucionalizado legalmente contemplado en los marcos jurídicos de los países, para establecer vinculaciones entre el Estado y la sociedad, de alguna manera el concepto de vigilancia complementa el de fiscalización que es una atribución institucionalizada en la división de poderes del Estado, al abrir un canal a la sociedad civil para ejercer una labor de seguimiento más específico sobre el cumplimiento o no de acuerdos, compromisos, decisiones que el Estado ha asumido, todo ello mediante una participación ciudadana activa y con carácter legal. (González 2010)</p> <p>El entrevistado manifiesta como autoridad de la Contraloría del Estado Portuguesa, que los elementos de participación ciudadana y control social están enmarcados como directrices establecidas a seguir por el Sistema Nacional de Control Fiscal, donde su ente rector es la Contraloría General de la República, de igual manera considera que estos elementos están íntimamente ligado uno del otro, si bien es cierto</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>tomar las consideramos, ya que es el basamento legal a través del cual todas las OAC deben enfocar su procedimientos, primero que todo la norma establece que se debe instaurar un proceso que sea de fácil acceso para el ciudadano común, entonces existe diferentes vías como la on-line;... Las experiencias en cuanto a participación y control de la Oficina de Atención al Ciudadano, y aquí quiero aclarar que nosotros no solo es captación de denuncia, no es solo venir y manifestar problemáticas, no, la OAC también lleva conocimientos a esas comunidades, y tenemos varios programas emblemáticos como: comunidades al control, donde día a día se forman en diferentes áreas, específicamente ahorita estamos capacitando en rendición de cuentas, por decirte algo, esto puesto que ellos manejan recursos.</p> <p>En definitiva te puedo decir, que este Órgano de Control en cuanto a Participación Ciudadana y Control Social, pues están en sintonía con los postulados constitucionales, en este sentido, nuestras estadísticas, revelan que las comunidades, las instituciones públicas con las cuales también llevamos un programa denominado: Administración Pública al Día, el cual consiste en fortalecerlos en el ejercicio de sus funciones e intercambio de conocimientos, es decir, nosotros estamos cumpliendo con la finalidad de la oficina de atención al ciudadano, como lo es llevar conocimiento o complementar lo que sea necesario.”</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Denuncias ➤ Sugerencias <ul style="list-style-type: none"> ✚ Capacitación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programas ➤ Talleres <ul style="list-style-type: none"> ✚ Medición de Resultados | <p>el primero es un mandato, el segundo viene ha ser un mecanismo para poder ejercerlo de manera efectiva, otra de los puntos es los medios utilizados, en el cual la denuncia ocupa un lugar preponderante, entendiéndose esta como el acto, mediante el cual, un ciudadano hace del conocimiento de la órgano competente, la comisión de hechos irregulares que, presuntamente, ocasionen daños al Patrimonio Público.</p> <p>En el sentido Jurídico, Ossorio, M. (2001), define la Denuncia como: "Acto de poner en conocimiento del funcionario competente... la comisión de un hecho delictuoso, sujeto de acción pública, del que hubiera tenido noticia por cualquier medio... La denuncia, que es en general facultativa.</p> |
|--|--|---|---|

Fuente: Observación participante, entrevista abierta o no estructurada efectuada al Director General. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora

Cuadro N° 9

¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Estado Portuguesa?

| Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades de la Contraloría del Estado | | | |
|--|--|--|---|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| C (P.C.S.T.E) Participación Ciudadana y Control Social es un Trabajo Efectivo | “la participación ciudadana y el control social en la OAC es un trabajo efectivo, en ella se atiende las solicitudes de la ciudadanía organizada a través de las denuncias o peticiones y se atiende en campo a las comunidades mediante los cursos para que en autogestión manejen conocimientos básicos para la realización de las transacciones financieras con los recursos del Estado...En la OAC, se imparte atención a la ciudadanía, con miras formativa y en búsqueda de mejorar su calidad de vida; así se tiene el programa de las Comunidades al Control, mediante el cual, se imparten cursos, charlas y talleres a los ciudadanos en los diferentes tópicos de control...la atención de la comunidad a través de las denuncias, quejas, solicitudes, la cual activa un equipo técnico para establecer el control especializado, al control social que ejerce la ciudadanía. Allí se conjugan ambos controles, el social y el fiscal; el primero se fundamenta en la realidad vivida y las debilidades detectadas por quienes viven las deficiencias y los abusos en su ambiente, y el segundo aplica la metodología adecuada para establecer los controles efectivos mediante los procedimientos administrativos establecidos. Este funcionamiento conjunto mejora la gestión pública en un procedimiento cíclico mediante el cual ciudadanía y funcionarios públicos activan sistema de control en los ámbitos de influencia lo que trae como consecuencia la optimización de la atención del pueblo a mediano y largo plazo, al plantearse una redimensión del control de la gestión pública que ya no se centraliza en un grupo de funcionarios públicos; sino que se maneja entre un grupo de servidores público movidos y sensibilizados por las necesidades de las comunidades.” | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Responsabilidad ✚ Mecanismos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Denuncia ➤ Peticiones ✚ Capacitación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talleres ➤ Cursos ➤ Charlas ✚ Fusión <ul style="list-style-type: none"> ➤ Control Social ➤ Control Fiscal | La participación ciudadana y el control social, han conllevado a las instituciones públicas de la cual no escapa la Contraloría del Estado Portuguesa, de formar un grupo multidisciplinario entre ellos, auditores, abogados e ingenieros, para atender de manera convincente y tangible, las premisas establecidas por las Normas de Participación Ciudadana, de allí que mediante el desarrollo de las actividades llevadas a cabo por la OAC surge la presencia de el control social y el control fiscal, entendiéndose el primero como función de inspección y vigilancia de los ciudadanos al ejercicio de la gestión de la administración pública; se entiende por gestión todos los procesos, procedimientos, objetivos, políticas expresadas a través de programas y proyectos; es decir todo lo relacionado con la cosa pública, también incluye a los servidores públicos y su trabajo; y el segundo como el conjunto de actividades realizadas por Instituciones competentes para lograr, mediante sistemas y procedimientos diversos, la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público. |

Fuente: Observación participante, entrevista no estructurada efectuada a la Directora de Determinación de Responsabilidades. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora

Cuadro N° 10**¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría del Municipio Guanare?**

Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Contraloría Municipal

| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORIAS | INTERPRETACIÓN |
|---|--|--|---|
| C (P.C.S.E.A) Participación Ciudadana y Control Social es Excelente y Activa | <p>“...es excelente, puesto a que esta es una oficina muy activa, ya que vienen personas a diario a buscar asesoría, personas que vienen por orientación en cuanto a cómo es el proceso para interponer una denuncia, o que deben hacer para rendir cuentas, se atienden mucho a personas que vienen en busca de capacitación, a través de talleres sobre contrataciones, o rendición de cuenta, puesto que es una obligatoriedad de Ley... esta oficina lleva proyectos dirigidos a las comunidades, entre ellos: Contraloría Va a la Escuela, es una propuesta puesta en marcha muy bonita, que busca que los niños desde temprana edad, se vayan formando como buenos ciudadanos, bajos valores de responsabilidad, honestidad, sinceridad y con ellos sus patrones de conductas estén dirigidos a una responsabilidad de manera progresiva, y que efectivamente hagan uso de la participación ciudadana y el control social, como derecho consagrado en la Constitución... Como oficina funcionamos bajo procesos determinados y bajos directrices y actividades establecidas, no se concibe un ente u organización pública que funciones bajo la improvisación, nosotros trabajamos bajo el establecimientos de manuales de procedimientos... Todo esto es de mucha relevancia, porque el ciudadano siente un respaldo de parte de la administración pública, ya que se lleva un control sobre los procesos y con ello se contribuye a que exista una administración</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Orientación ✚ Capacitación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cursos ➤ Talleres ✚ Programas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contraloría Va a la Escuela ➤ Valores (niños) ✚ Programación y Directrices <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manuales de Procedimientos | <p>Según manifestación de la entrevistada la OAC del municipio Guanare, demanda gran movimiento por la cantidad de ciudadanos que recurren a ella; todo esto permite un visible y irrevocable acercamiento entre las comunidades y autoridades locales, permitiendo con ello a la población informar e incidir en el gobierno municipal, todo ello gracias a la participación ciudadana, a fin de que las actividades ejecutadas y decisiones tomadas sean pertinentes y oportunas con la realidad. En este sentido, es de considerar que para garantizar la continuidad y efectividad de la participación ciudadana y el control social estos deben institucionalizarse, a través de mecanismos formales que permitan a los ciudadanos interactuar con las</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p><u>eficiente y transparente sobre los recursos del Estado, destinados a mejorar en definitiva las realidades sociales, aquí pues esta presente un factor sumamente importante y que no puede obviarse, que es la comunicación entre el ciudadano y la administración, específicamente en el área de control, mediante la OAC, esta comunicación constante es el mejor termómetro para evaluar la misión social que efectuamos, pues se está cumpliendo con una tarea encomendada y estipulada mediante la norma, como lo es el brindar toda la atención necesaria y requerida, y que todo lo gestionado por un consejo comunal o un ciudadano común, produzca un resultado efectivo y eficaz...</u></p> <p><u>En cuanto a la capacitación u orientación, estas son o solicitadas o programadas por nosotros, las mismas consisten en trasladar un equipo multidisciplinario hasta las comunidades o consejo comunales, que mayor mente es a donde vamos, puesto que a ellos se les asigna recursos y por ende quienes lo requieren, ¿con que fin? Pues buscando una gestión y administración correcta de recursos por el periodo correspondiente. ”</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Relación contraloría-comunidad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Medir actividad social ✚ Capacitación | <p>autoridades; es allí donde en definitiva la OAC del municipio Guanare, lleva a la ejecución programas dirigidos a la ciudadanía entre ellos La Contraloría Va a la Escuela, programa establecido por directrices a nivel nacional y el mecanismo bandera como lo es la denuncia o cualquier solicitud o sugerencia que realice el ciudadano y que mediante ella permite dar a conocer un realidad social o la utilización de recursos asignados para la ejecución de obras donde las comunidades tienen participación directa.</p> |
|--|--|--|---|

Fuente: Observación participante, entrevista abierta o no estructurada efectuada Encargada de la OAC de la Contraloría Municipal. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora

Cuadro N° 11**¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Soberano de la Gobernación del Estado Portuguesa?**

| Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada al Coordinador de la Oficina de Atención al Soberano de la Gobernación del Estado Portuguesa | | | |
|---|---|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORIAS | INTERPRETACIÓN |
| C (P.C.C.S.S.P.C) Participación Ciudadana y Control Social son Solicitudes Personales o por Comunidades | <p><u>“...la participación ciudadana y el control social es tanto a título personal como institucionalmente y las personas que vienen a título personal o como consejo comunal como tal a pedir una ayuda tanto para su comunidad o para una persona específica de la comunidad. La ciudadanía viene a realizar solicitudes de varias índole: vivienda, ruralidad o vialidad, en relación a la salud, pues solicitan colaboración o ayudas económicas para efectuar operaciones, exámenes, o adquisición de medicamentos, en todo esto esta presente la participación ciudadana y el debido control social, hay algo importante de esta oficina, somos una dependencia adscrita directamente al Despacho del Gobernador, es decir, las solicitudes, peticiones realizadas, pasan sin intermediación alguna al Gobernador, una vez que se efectúan las formalidades pertinentes, una vez que se efectúan las formalidades pertinentes, por ejemplo, si es solicitud en relación a ayuda económica o en relación a la salud, se levanta un informe social inmediatamente de acuerdo a lo que ellos plasman en su requerimiento, luego se le hace una visita y con ello se verifica si ciertamente la persona requiere o merita la ayuda o no, esto de una manera pues también permite el controlar aquellas personas que son solicitantes de oficios ... En cuanto ha a que la participación venga de una institución o escuela equis, generalmente las solicitudes se abocan a pinturas, pupitres, mesas para aulas; en estos casos particularmente el procedimiento que seguimos una vez recibida la solicitud, es que vamos a la institución o escuela y realizamos un abordaje o inspección con su respectivo informe fotográfico y con estos recaudos se remite la solicitud con los recaudos efectuados por nosotros al Despacho del Gobernador para ser efectiva la ayuda, una vez aprobado se hace la respectiva entrega y desde esta Oficina se hace un control en conjunto con la comunidad respectiva y de esta manera se hace efectivo y tangible el control social, pues ellos una vez realizado el seguimiento a su</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Solicitudes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Salud ➤ Económico ✚ Gestiones <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes Médicos ➤ Informes Fotográficos ➤ Informes Sociales | <p>Según la entrevista realizada, la Oficina de Atención al Soberano de la Gobernación del Estado Portuguesa, es una dependencia encargada de tramitar las solicitudes o ayudas efectuadas tanto a título personal como de comunidad, en los ámbitos de salud o económicos, la oficina es pues la encargada de gestionar sin intermediarios las peticiones efectuadas, ante la máxima autoridad de la Gobernación, para que el mismo apruebe lo requerido, una vez efectuados las gestiones que en sumatoria son informes sociales, fotográficos o gestiones administrativas. Convirtiéndose en una oficina que facilita lo solicitado en referencia a enseres, sillas de ruedas, operaciones, medicamentos, viviendas y cualquier otra petición. Ellos asumen</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p><u>solicitud, participan y a su vez efectúan el control social.</u> <u>... En el caso de salud, que como te dije es el que mayor demanda tiene, se nos presenta casos donde médicos especialistas no trabajan en la parte pública, pero mediante conversaciones con ellos, acordamos que realicen la operaciones en las instalaciones públicas (hospital - ambulatorio) y solo se le cancela sus honorarios profesionales, los del equipo que lo acompaña, entre ellos el anesthesiólogo y además se cancela los materiales quirúrgicos utilizados de ser suministrados indudablemente por ellos, todo ello innegablemente bajo los costos considerablemente, y vemos como todos contribuimos a mejorar la salud de un ciudadano y por ende de una familia, esto sucede mucho con las jornadas u operativos de otorrinolaringología y oftalmología, donde se atiende un gran número de personas entre ellos niños y niñas. ”</u></p> | | <p>la participación ciudadana como la solicitud realizada y el control social manifiestan es compartido entre la Gobernación y la comunidad al momento de patentizar la entrega, que generalmente se efectúa en un acto público y notorio, hace énfasis que a nivel de las solicitudes las mas demandadas son las medicas, partiendo de que la salud ocupa prioridad, en especial las de alto valor monetario, en estos casos la oficina es enlace entre el solicitante y el sistema integral de Salud a nivel nacional, donde el grueso atendido son niñas, niños y adolescentes.</p> |
|--|--|--|--|

Fuente: Observación participante, entrevista abierta Coordinador de la Oficina de Atención al Soberano de la Gobernación del Estado. Aplicada por Pérez (2014)

✚ Datos Obtenidos.

➤ Datos de la investigadora

Cuadro N° 12**¿Cómo es la participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de FUNDACITE Guanare?**

| Entrevista Abierta o no Estructurada efectuada a la Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano de FUNDACITE Guanare | | | |
|--|---|--|--|
| CÓDIGO Y TEMÁTICA | DESCRIPCIÓN | CATEGORÍAS | INTERPRETACIÓN |
| C (P.C.C.S.A.E.S) Participación Ciudadana y Control Social van dirigidos a la Atención Educativa Superior | <p><u>“La participación ciudadana y el control social en la gestión de la Oficina de Atención al ciudadano en FUNDACITE Municipio Guanare, va dirigido principalmente a la atención educativa del ciudadano, que viene de distintas áreas de la ciudadanía, ahora que pasamos hacer Ministerio para la Educación Superior, pues recientemente se ha atendido muchos bachilleres, lo que antes se conocía como población flotante, atendimos aproximadamente a tres mil setecientos (3700) personas, desde el mes de enero hasta el pasado 17 de abril de 2015, además de esta responsabilidad que obtuvimos como departamento, es de mencionar que se atienden a cualquier persona, ciudadano común o consejo comunal del poder popular, todo ello considerando que se viene trabajando con los programas y proyectos que se llevan a cabo, el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología, aproximadamente atendemos diariamente entre 10 a 20 personas de distintas instituciones, porque no solo trabajamos con ciudadanos, sino que realizamos enlace con otras instituciones públicas del Estado Portuguesa y a nivel nacional... todo organismo público, esta en la obligación e tener una Oficina, pues así lo establece la norma; en nuestro caso particular no solo somos la representación del Ministerio al cual pertenecemos, sino que además, representamos al gobierno, ya que, somos oficinas del gobierno, donde tenemos que dar respuestas inmediatas y precisas a las personas, ciudadanos o instituciones que vienen a FUNDACITE, como oficina te manifiesto que solo hemos tenido solo una denuncia, generalmente servimos como dependencia que articula, aclaro esto porque efectivamente dentro de las actividades de la Oficina esta el recibir denuncias, la norma lo establece como un deber institucional, sin embargo, pues al no recibirlas, nuestro fuerte se convierte en ser enlace entre varios programas del Ministerio de Ciencia y Tecnología, como: Fundayacucho, de igual manera trabajamos con la Misión Vivienda Venezuela, la Misión Saber y Trabajo, estas son tareas explicitas que nos competen, a razón de la naturaleza del Ministerio al cual pertenecemos...</u></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Educación Superior <ul style="list-style-type: none"> ➤ Población Flotante ✚ Programas ✚ Redes de innovación productiva <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fundayacucho ➤ Misión Vivienda ➤ Misión Saber y Trabajo | <p>La participación ciudadana y el control social en la OAC de FUNDACITE Guanare, es muy activa en especial lo relacionado con la parte educativa, es el área funcional encargada de atender adecuadamente a los ciudadanos y ciudadanas, organizaciones del Poder Popular, comunidad en general e instituciones, que acuden a la institución a realizar solicitudes, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, que estén vinculadas a los planes, programas, proyectos y/o servicios, que son competencia de la institución, además de orientar y/o gestionar algunos asuntos que sean de la competencia de otros organismos o instituciones del Estado, esta dependencia permite el vínculo con otras instituciones y además con los diferentes programas del Ministerio de Ciencia y Tecnología.</p> <p>La institución cuenta con líneas de trabajo generales como: 1. Promover la institución 2. Atención especial a sectores educativos 3. Atención a requerimientos</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p><u>todo ello para ser efectivo los programas, mediante lo que llamamos la redes de innovación productiva, que es la que se encarga de informar sobre cualquier tipo de solicitud... En relación a los procedimientos, se creó un Manual de Normas y Procedimientos, entre esos procedimientos esta el sistema de ingreso, el cual, consiste en registrar al ciudadano que viene hacer alguna solicitud, dejando establecido no solo el tipo de requerimiento, sino que además se establece el resultado de esa visita o trámite por parte del ciudadano, eso arroja una estadística que nos permite cuantificar, la cantidad de personas, consejos comunales u organismo atendidos trimestralmente... La experiencia más emblemática considero, es que nuestra oficina no solo atiende a las persona en sus instalaciones, sino que además nos trasladamos a las comunidades de todos los municipios del Estado, con un grupo multidisciplinario, lo llamamos oficina itinerante, sirviendo de enlace hasta en el ámbito de la salud, todo ello considerando los requerimientos que se presentan en la comunidades donde nos trasladamos, en si pues, en un engranaje que busca no alcanzar metas particulares, sino el contribuir a solventar las necesidades que se hacen presenten, ... La primera impresión de una institución es fundamental, y nuestra naturaleza como OAC, es otorgar soluciones a canalizar las solicitudes a los organismos competentes, sin entorpecer o poner trabas, todo lo contrario agilizar los requerimientos y peticiones, esto en busca de dar respuestas claras y expeditas, pues es nuestra obligación, y así lo estipula la norma, esto conlleva a que la capacitación no solo es para el ciudadano que muchas veces esta desinformado, sino además para el funcionario público que esta al frente de una OAC, y que recibe esta capacitación de parte de la Contraloría del Estado y la Contraloría General de la República.”</u></p> | <p>  Eficiencia  Soluciones  Canalizar Solicitudes </p> | <p>sociales. 4. Seguimiento y control de la gestión institucional. 5. Formación integral. Todas estas actividades se rigen por manuales de normas y procedimientos.</p> |
|--|---|--|---|

Fuente: Observación participante, entrevista abierta efectuada a la Responsable de la OAC de FUNDACITE Guanare. Aplicada por Pérez (2014)

 Datos Obtenidos.

 Datos de la investigadora.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de presentar y analizar los resultados obtenidos en relación a la participación ciudadana y el control social en la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Contraloría del Estado Portuguesa, la autora emite las siguientes conclusiones y recomendaciones:

La participación ciudadana prevista en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el control social como eje transversal, deben ser no solo anunciadas sino comunicadas, todo ello mediante un proceso presto y sin formalismos innecesarios, que produzcan un progreso palpable dirigido a la ejecución de políticas públicas, esto con la intención de que la ciudadanía asuma el rol protagónico en los procedimientos participativos.

Son notorios los logros efectuados por las Oficinas de Atención al Ciudadano, donde la de la Contraloría del Estado Portuguesa no escapa, todo en función de los elementos emblemáticos como lo son la participación ciudadana y el control social como mecanismos dentro de la gestión de la misma. Ciertamente se ha avanzado mucho en la incorporación de la participación ciudadana y el control social, alguno de sus mecanismos e instancias en las constituciones y leyes de la región. Igualmente se han estructurado algunos medios para su implementación y se han habilitado ciertos espacios. No obstante, aún queda un largo camino por recorrer para la real inclusión de los ciudadanos y un interés evidente sobre la total gestión pública.

Los medios y acciones dirigidos a promover y divulgar la participación ciudadana y el control social han tenido un alcance considerable, aun cuando sus administradores manifiestan la apatía por parte del ciudadano de hacer valer estas herramientas, enmarcadas en el piso legal venezolano vigente, sin embargo, con esta realidad el Órgano de Control y los entes de la administración activa abordados en esta investigación, sus autoridades muestran una gran disposición a intensificar las acciones para que los administrados conozcan y se incorporen

actividades de participación ciudadana y control social, todo ello en procurar, además de la norma legal y los principios de la administración, elevar la intervención en la soluciones para sus realidades sociales y minimizar la resistencia de los ciudadanos a ejercer el deber – derecho a participar en los asuntos públicos.

Las prácticas de la Oficina de Atención al Ciudadano, en cuanto a participación ciudadana y control social, inciden de manera directa sobre los procesos medulares del Órgano, a razón, que lo obtenido se convierte en insumo para ejercer el control fiscal, proceso medular del Ente. De allí, que la denuncia se convierte en un factor fundamental, y como consecuencia se puede dar un mejor uso en cuanto a calidad y oportunidad más racional, apropiada y realista de los recursos públicos, que contribuya a incidir efectivamente sobre la calidad de vida de los ciudadanos comunes y corrientes, y a fortalecer las instituciones del Estado y su capacidad de respuesta.

Desde el punto de vista jurídico formal, se han configurado las bases legales para la participación ciudadana y protagónica. Ahora bien, la evaluación de cómo estos instrumentos operen en la realidad será una demostración más de la sociedad en procurar de la corrección de las desviaciones o vicios que se observen en el desarrollo del proceso constitucional y de las normas que de ellas han derivado, por lo que permite afirmar, siempre considerando o tomando en cuenta las tres fases de la gestión pública señaladas (formulación, ejecución y control), donde los ciudadanos pueden involucrarse en cada una de estas. Sin embargo se observa, que en el plano normativo una tendencia a que la participación cobre mayor intensidad en las áreas de formulación y control.

De igual manera la participación y el control social, se convierte en un factor determinante que permite al ciudadano hacerse sentir en cada etapa de la elaboración de políticas públicas, además de coadyuvar en la gestión a nivel administrativo, en razón de las facultades conferidas por el piso legal venezolano; es de resaltar que este factor incide en la planificación de los procesos medulares

de los organismos y entes públicos, tomando en cuenta la naturaleza de los mismos.

La Conjugación de estos elementos como la participación ciudadana y el control social, se hace necesario ejercerlo pero desde las comunidades organizadas, desde sus propias motivaciones y realidades sociales, sin apegos a partidos políticos e intereses individuales sólo desde allí se podrá sancionar y castigar a los gobiernos regionales cuando se demuestren desvíos en los objetivos previamente establecidos.

El estudio muestra que la capacitación es fundamental y por ende los órganos de control fiscal, mediante las O.A.C. orientar a la ciudadanía sobre la importancia de la Participación Ciudadana y Control Social, todo ello mediante cursos o talleres impartidos bajo los principios establecidos en la constitución, haciendo ver a la ciudadanía su obligación de representar en sus instituciones democráticas, asegurando y estimulando su permanencia. Es conveniente afirmar, que la enseñanza hace que la gente exija más de si misma.

Otras de las cuestiones relevantes de señalar, es que las comunidades organizadas y los ciudadanos comunes pueden hacer valer sus derechos mediante el conocimiento y la participación en la vigilancia de las acciones y/o decisiones públicas, lo que hace necesario que el ciudadano a título personal o mediante comunidades organizadas, este activos dentro de cada etapa de la administración pública, pues sus sugerencia son consideradas dentro del funcionamiento de los órganos fiscales, todo ello con el fin, de que exista una reciprocidad entre ciudadano y la administración, ejerciendo un verdadero protagonismo y el funcionario un sentido de servicio social que lo identifique.

Se hace visible el adoptar un estilo gerencial dispuesto, altamente sensible al diálogo, a la concertación y al apoderarse de actitudes analítica y de evaluar críticamente las situaciones reales para generar opciones, soluciones o alternativas presentadas por la ciudadanía, lo que conlleva a los actores involucrados y a reconocer desde la Administración Pública, que promover la participación ciudadana y el control social en la gestión de la OAC de la

Contraloría del Estado y demás Entes regionales, el que constituye elementos decisivos para legitimar y democratizar la gestión pública y fortalecer los procesos de reforma y modernización institucional.

Recomendaciones:

Culminado la presente investigación, la autora sugiere a continuación una serie de recomendaciones:

Mantener y mejorar los niveles de información a la población beneficiaria, esta es la herramienta efectiva más rápida y urgente de implementar, asimismo la información debe incluir por lo menos los derechos y deberes de la población beneficiaria.

Ampliar el radio de acción en relación de la capacitación impartida a los ciudadanos y comunidades organizadas sobre rendición de cuentas, contraloría social y proyectos efectuados por el Órgano, como Contraloría va a la Escuela.

Fortalecer a los sistemas formales de control y la coordinación interinstitucional.

Fortalecer la coordinación entre participación y control social, incluyendo por ejemplo en los convenios de cooperación entre la estatal y los municipios, acciones para priorizar la investigación de denuncias en área de construcción de obras.

Facilitar las formas en que la ciudadanía pueda presentar una queja/denuncia ante las instancias pertinentes.

Fortalecer la resolución de quejas/denuncias que lleguen por vía telefónica a las diversas instancias, tomando en cuenta las limitaciones legales de las instancias de atención ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, M. (2010). **La Participación Ciudadana Como Mecanismo Impulsor Del Control Social En Venezuela**. Trabajo de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Auditoría. Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” (UCLA), Barquisimeto Estado Lara
- Avendaño, S (2008). **“Volatilidad y movilidad protagonismo cívico”**. Documento [Inédito] presentado al IX Congreso de Ciencia Política. Santiago: Asociación Chilena de Ciencia Política.
- Albert, M. (2007). **La Investigación Educativa. Claves Teóricas**. España: Mc Graw Hill
- Arias A. (2006). **Introducción a la Investigación**. Caracas. Editorial Mc. Graw – Hill.
- Baño, C, (2008) **Participación Ciudadana, Género y Participación de la Mujer**. FLACSO. Chile
- Battomore, T. (1998). **Ciudadanía y clase social: cuarenta años después**. Madrid: Alianza Editorial.
- Bombarolo, Félix. (2009). **Formas de Orientación a las Comunidades en la Gestión Administrativa**. Documento; Buenos Aires-Argentina, edita el grupo Nauyaka, desarrollo latinoamericano.
- Chiavenato, I. (2004). **Administración: Teoría, Proceso y Práctica**. Bogotá: McGraw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**, según Gaceta Oficial Extraordinario N° 5453 de 1999
- Contreras, M. (2001). **Ciudadanía, pluralidad y emancipación: perspectivas democráticas de un debate en ciernes**. En Revista Cuadernos del CENDES, N° 48. Caracas: UCV.
- Colás, M. (1995). **Los Métodos de Investigación en Educación**. En M.P. (Eds), Investigación educativa. Sevilla: Ediciones Alfar.
- Colmenares, I. (2010)**. Control y Participación Ciudadana en los Servicios Públicos, **Revista de Ciencias Sociales, v 16 número 2. Maracaibo**.

- Duarte, M. (2013) **Modelo de Participación Ciudadana y Control en la Gestión Pública Cultural, Caso: Municipio Boyacá**. Presentada ante Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), Bogotá, para optar al título de Magíster Scientiarum, en Administración Pública.
- Drucker, P. (1993) **Gerencia por Resultados**, cómo obtener un desempeño económico de primera. Editorial Harper Collins.
- Escalona, X. (2007) **La Justicia de Paz y la Participación Ciudadana en la Administración de Justicia**. Universidad de Carabobo – Valencia. Facultad de Derecho. Ediciones del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico
- Esquel (2002). **Guía de Contraloría Social. Proyecto de Transparencia de la Gestión en el Municipio de Cotacachi**. Ecuador: Fondo Justicia y Sociedad.
- Fidika, L. (2006) **La Participación Ciudadanas, Una Mirada Conceptual**: Revista Informativa Multiciencias, vol. 12, enero-diciembre, p.p. 64-68 Universidad del Zulia
- Franco, Y. (2001) **Tesis de Investigación: Bases legales de la investigación**. 2da edición. Naucalpan México: Editorial Pearson Educación.
- Goetz, J. y Lecompte, M. (1987). **Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa**. Madrid, España: Ed. Morata.
- González, C. (2012). **La Participación Ciudadana en la Gestión de Riesgo desde la Perspectiva de los Derechos Humanos. Caso de Estudio: Parroquia El Sagrario Mérida, Venezuela**. Trabajo de grado para optar al título de Magíster Scientiae en Desarrollo Urbano Local Mención Gestión Urbana. Universidad de los Andes (ULA), Mérida.
- González, M ((2010) Ponencia **“La Participación Ciudadana en la Gestión Pública”**. Congreso colombiano de Administración Pública, llevado a cabo en Manizales Colombia.
- González de F. G. y Hernández G. T. (2004). **Análisis e Interpretación de la Información en la Investigación Cualitativa**. UPEL – IPB. Subdirección de Extensión. Barquisimeto.

Guba, E y Lincoln, Y (1994). **Paradigmas en competencia en la Investigación cualitativa**. En: Denzin, N. K.

Ley Orgánica de la Administración Pública. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.890 Extraordinario, del 31 de julio 2008.

Ley Orgánica de Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010.

Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.148 Extraordinario del 18 de noviembre de 2014.

Martínez, M. (1999) **La Capacidad Creadora y Sus Implicaciones Para la Metodología de la Investigación Cualitativa**. México: Editorial Trilla,S.A.

Marshall, T. y Bottomore, T. (1998). **Ciudadanía y clase social**. Madrid: Alianza Editorial.

Mercadé, E. (1997). **Metodología Cualitativa – Historia de Vida**. Revista Internacional de Sociología. Vol. 44.

Molina, A. (2008) **La Participación Ciudadana como Estrategia de Control de Gestión en la Administración Pública Regional**. Cuadernos Latinoamericanos. Serbiluz. Universidad del Zulia.

Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, publicada en la G.O.R.B.V. N° 38.750, de fecha 20 de agosto de 2007.

Ossorio, M. (2001). **Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales** 1ª Edición Electrónica. Datascan, S.A. Guatemala, C.A.

Peschard, J. (2008). **La Cultura Política Democrática**. Instituto Federal Electoral. Cuarta Edición, diciembre 2001.

Pérez, S. (2009). **Investigación Cualitativa: Retos e interrogantes**. Editorial: la Muralla, S. A. Madrid, España.

Pisan, R. (2009). **Evolución del Modelo de Participación Ciudadana.** Asociaciones Ciudades Kyiseis. Guatemala.

Pujadas, M. (1992). **El método biográfico, el uso de las historias de vida en las ciencias sociales.** Cuadernos Metodológicos, N° 5, Madrid, CIS.

Ramírez, T. (2006) **Cómo hacer un proyecto de investigación.** Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO

Restrepo, J. (2008). **Concepto y Alcance de la Gestión Tecnológica.** Editorial Universidad del Cauca.

Restrepo, E. (2005). **Políticas de la Teoría y Dilemas en los Estudios de las Colombias Negras.** Segunda Edición, Editorial Universidad del Cauca.

Resolución Organizativa Número 1, Contraloría General de la República, publicada en la Gaceta Oficial del Estado Portuguesa N° 5.447 Extraordinario, del 15 de marzo de 2000.

Resolución Número 7, Contraloría General de la República, publicada en la Gaceta Oficial del Estado Portuguesa N° 166 Extraordinario, del 14 de abril de 2003.

Revista Académica "**Instituciones y Desarrollo**". (2002). Tlatemoani. Volumen 12 – 13.

Revista **CG Revista Enero, febrero y marzo de 2014.** Órgano divulgativo de la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela. **N° 192**

Revista **CG Control Fiscal: La Denuncia 2004.** Órgano divulgativo de la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela. **N° 156**

Revista Pedagógica Cubana. Año II Abril – Junio No. 6. La Habana. Universidad De Antioquia Universidad De Antioquia Facultad De Ciencias Sociales Y Humanas Centro De Estudios De Opinión.

Robayo, G. (2006). [En línea]. **Gestión pública y control social.** Bogotá. <http://www.casadelcontrolsocial.gov.co/index.phpidcategoria=24289&download=Y%20-> [2006, 10 de diciembre]

- Rodríguez, C. (2010). **Estrategias Para La Articulación De La Contraloría Social Con El Control Fiscal Del Ejercicio De La Participación Ciudadana En El Control De La Gestión Pública**. Tesis de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Integral de Control Fiscal y Auditoría. ENAHP, Guanare.
- Rodríguez y Otros (1996). **Metodología de la investigación cualitativa**. Málaga: Ediciones Aljibe
- Taylor, R. (1989) **“Introducción: Ir hacia la Gente”**, en **Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación**. Editorial Paidós. Cuba
- Sartori, G. (1992) **Elementos de Teoría Política: Ciencias Sociales (1ª. Ed.)**. Alianza Universidad. Madrid.
- Savater, F. (1993). **Política para Amador**. Colombia: Editorial Presencia.
- Sabino, C. (2007). **El Proceso de la Investigación Científica**. Segunda edición. Editorial LIMUSA. Noriega. Editores. México.
- Serrano, G. (2004) **Modelos de investigación cualitativas, en educación Social y animación**. Editorial Nancea. Madrid España
- Urrea, B. (2012). **Proyecto Identificación, Caracterización y Participación Ciudadana**. Ponencia presentada en VII Congreso Latino Americano de Ciencias Sociales. Hotel Angra dos Reis, Brasil.
- Vargas, F (2012), **“La Política en un Nivel Participativo De la intervención ciudadana”** Revista Académica Tlatemoani. Volumen (28), p.p 32.
- Velásquez, R. (2009) **Hacia una nueva definición del concepto "política pública"**. En Revista Desafíos, Bogotá, Colombia (20) 149-187.
- Villalba, A. (1997) **La cooperación como Herramienta**. Ciencias Sociales Revista Teórica. Volumen 19, 25. Maracaibo.

ANEXOS

Anexo A

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

La Participación Ciudadana y el Control Social herramientas impulsoras para la gestión de la OAC de la Contraloría del Estado.

1. ¿Cómo interpreta la Participación Ciudadana y el Control Social en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Órgano de Control?
2. ¿Ha tenido este Órgano de Control experiencias emblemáticas en relación a la Participación Ciudadana y el Control Social?
 - ¿Tiene alguna experiencia particular, no como jerarca sino como ciudadana común?
3. ¿Cree que existe alguna relación entre la Participación Ciudadana y el Control Social o son elementos individuales?
 - ¿Son elementos internos o externos a la Contraloría del Estado?
4. ¿Existen procedimientos establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, que involucren o consideren la Participación Ciudadana y el Control Social?
5. ¿Son la Participación Ciudadana y el Control Social elementos considerados en la planificación de este Órgano de Control?
 - ¿Como elementos fundamentales o secundarios dentro de los procesos medulares?
6. La optimización de la función pública, se orienta a establecer un modelo gerencial basado en resultados tangibles. ¿Tiene este Órgano Contralor resultados emblemáticos relacionados sobre el Control Social y la Participación Ciudadana?

Anexo B**DIARIO DE CAMPO**

| | |
|--|-----------------|
| Fecha: Lugar: Fuente: Proceso: Fase: | |
| Hallazgo: | Interpretación: |
| Observación: | |

Anexo C

Guanare, 02 de diciembre de 2014

CIUDADANA:

LCDA. ZEILA VASQUEZ

COORDINADORA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA
SU DESPACHO.-

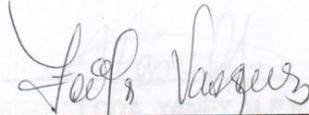
Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue
Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue
seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las
situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: "**PARTICIPACIÓN
CUIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL
ESTADO PORTUGUESA**".
Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, e cuanto a
solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el
encuentro, como insumo para la investigación descrita.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,


GLENDA PÉREZ
Estudiante de Maestría
Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de
Grado, antes señalado.


LCDA. ZEILA VASQUEZ
COORDINADORA DE LA O.A.C.

Guanare, 12 de diciembre de 2014

CIUDADANA:

LCDA. YANET ALEJO DROZA

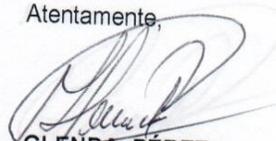
AUDITOR II CONTRALORÍA DEL ESTDAO PORTUGUESA
SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: "**PARTICIPACIÓN CUIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**".

Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, e cuanto a solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación descrita.

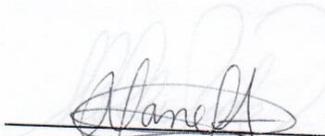
Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,



GLEND A PÉREZ
Estudiante de Maestría
Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.



ABOG. **LCDA. YANET ALEJO**
AUDITOR II CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA

Guanare, 18 de diciembre de 2014

CIUDADANA:

ABOG. MILANYELA PEDROZA

CONTRALORA DEL ESTADO PORTUGUESA (I) **ESTADO PORTUGUESA (E)**

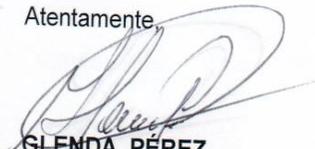
SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: "**PARTICIPACIÓN CUIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**".

Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, e cuanto a solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación descrita.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,



GLENDA PÉREZ

Estudiante de Maestría

Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.



ABOG. MILANYELA PEDROZA

CONTRALORA DEL ESTADO PORTUGUESA (I)

Guanare, 18 de diciembre de 2014

CIUDADANO:

ABOG. LUÍS VARELA

DIRECTOR GENERAL CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA (E)

SU DESPACHO.- DEL ESTADO PORTUGUESA

SU DESPACHO.-

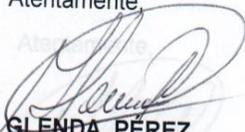
Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: "**PARTICIPACIÓN CUIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**".

Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, e cuanto a solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación descrita.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,



GLENDIA PÉREZ

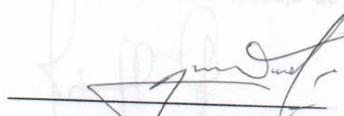
Estudiante de Maestría

Gerencia Pública UNELLEZ

Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.



ABOG. LUÍS VARELA

DIRECTOR GENERAL CONTRALORÍA
DEL ESTADO PORTUGUESA (E)

Guanare, 18 de diciembre de 2014

CIUDADANA:

ABOG. ADANELIS MAZA

DIRECTORA DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE LA
CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA

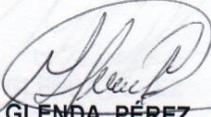
SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: "**PARTICIPACIÓN CUIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**".

Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, e cuanto a solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación descrita.

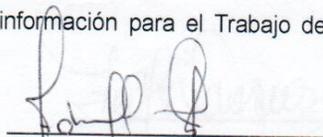
Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,



GLENDA PÉREZ
Estudiante de Maestría
Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.



ABOG. ADANELIS MAZA

DIRECTORA DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE LA
CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA

Guanare, 11 de febrero de 2015.

CIUDADANA:

LCDA. ZEILA VASQUEZ

**COORDINADORA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA
SU DESPACHO.-**

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que por ser informante clave dada la estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de grado denominado: **"PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORIA DEL ESTADO PORTUGUESA"**

Se solicita proceder a una segunda entrevista, que a diferencia de la primera realizada a su persona, es informal y abierta. Ahora bien, pido su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación señalada.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,

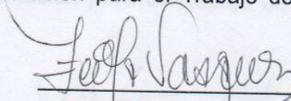


GLENDA PÉREZ

Estudiante de Maestría

Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes descrito.



LCDA. ZEILA VASQUEZ

COORDINADORA O.A.C.

AUDITOR II

Guanare, 11 de febrero de 2015.

CIUDADANA:

LCDA. YANETH ALEJO

AUDITOR II DE LA CONTRALORÍA DEL

ESTADO PORTUGUESA

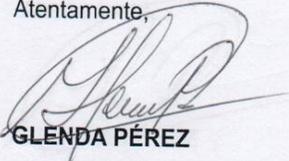
SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que por ser informante clave dada la estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de grado denominado: **“PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORIA DEL ESTADO PORTUGUESA”**

Se solicita proceder a una segunda entrevista, que a diferencia de la primera realizada a su persona, es informal y abierta. Ahora bien, pido su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación señalada.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,

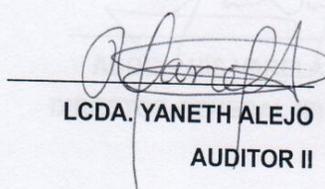


GLEND A PÉREZ

Estudiante de Maestría

Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes descrito.



LCDA. YANETH ALEJO

AUDITOR II

Guanare, 11 de febrero de 2015.

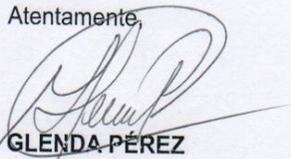
CIUDADANO:
ABOG. LUÍS VARELA
DIRECTOR GENERAL
DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA
SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que por ser informante clave dada la estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de grado denominado: **"PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORIA DEL ESTADO PORTUGUESA"**

Se solicita proceder a una segunda entrevista, que a diferencia de la primera realizada a su persona, es informal y abierta. Ahora bien, pido su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación señalada.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

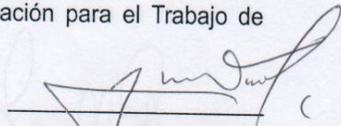
Atentamente,



GLEND A PÉREZ

Estudiante de Maestría
Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes descrito.


ABOG. LUÍS VARELA
DIRECTOR GENERAL (E)

DIRECTORA DETERMINACIÓN

Guanare, 11 de febrero de 2015.

CIUDADANA:

ABOG. ADANELIS MAZA

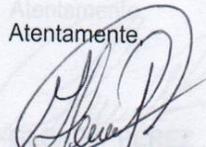
**DIRECTORA DE DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDADES
DE LA CONTRALORIA DEL ESTADO PORTUGUESA
SU DESPACHO.-**

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que por ser informante clave dada la estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de grado denominado: **"PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORIA DEL ESTADO PORTUGUESA"**

Se solicita proceder a una segunda entrevista, que a diferencia de la primera realizada a su persona, es informal y abierta. Ahora bien, pido su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación señalada.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

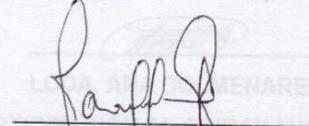
Atentamente,



GLENDÁ PÉREZ

Estudiante de Maestría
Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes descrito.



ABOG. ADANELIS MAZA
DIRECTORA DETERMINACIÓN

Guanare, 20 de febrero de 2015

CIUDADANA:

LCDA. ANA COLMENAREZ

OFICINA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN AL CIUDADANO
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE GUANARE.
SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: **"PARTICIPACIÓN CUIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA"**.

Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, en cuanto a solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación descrita, (Entrevista Abierta)

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,



GLEND A PÉREZ
Estudiante de Maestría
Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.



LCDA. ANA COLMENAREZ
OFICINA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN AL CIUDADANO
DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE GUANARE.

Guanare, 20 de febrero de 2015

CIUDADANO:

LCDO. REYES LEZAMA

COORDINADOR DE LA OFICINA ATENCIÓN AL SOBERANO

DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA

SU DESPACHO.-

Me dirijo a Usted, en la oportunidad de comunicarle que su persona fue seleccionada como informante clave, dada su estrecha relación con las situaciones planteadas con el trabajo de Grado denominado: "**PARTICIPACIÓN CIDADANA Y CONTROL SOCIAL COMO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CONTRALORÍA DEL ESTADO PORTUGUESA**".

Razón por la cual como investigadora recurre a sus buenos oficios, en cuanto a solicitar su consentimiento para la utilización de la información obtenida en el encuentro, como insumo para la investigación descrita, (Entrevista Abierta)

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente,

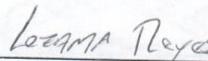


GLENDA PÉREZ

Estudiante de Maestría

Gerencia Pública UNELLEZ

Ante la presente solicitud, autorizo utilizar la información para el Trabajo de Grado, antes señalado.



LCDO. REYES LEZAMA

**COORDINADOR DE LA OFICINA ATENCIÓN AL SOBERANO
DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO PORTUGUESA**

