MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

Aprobaciones

Aprobado por la Máxima Autoridad Lcda Zoraida Quijada según Gaceta Municipal N.° 940 de fecha 27 de enero del 2025, Resolución N.° RDCMAO-002-2025

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha:

Naturaleza y Alcance

La Dirección de Atención al Ciudadano, adscrita al despacho del Sub-Contralor(a) Municipal, de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco, es un enlace directo entre la ciudadanía y la institución, su principal función es garantizar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública a nivel local; actuando como un canal bidireccional, recibiendo las inquietudes, denuncias, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, y a su vez, informando y orientando sobre los procesos y decisiones de la contraloría. Gestionar la información y brindar orientación a los ciudadanos sobre los procesos de control fiscal, sus derechos y deberes con la gestión pública y los mecanismos de participación ciudadana.

Misión

Promover y fomentar la participación ciudadana en el control de la gestión pública a través de actividades formativas, así como de atender, orientar, y asesorar a la ciudadanía que acuda a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.

Visión

Consolidarse como una dependencia de excelencia, brindando un servicio de calidad que promueva la participación ciudadana en materia de control social sobre la gestión pública.

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardo	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha:

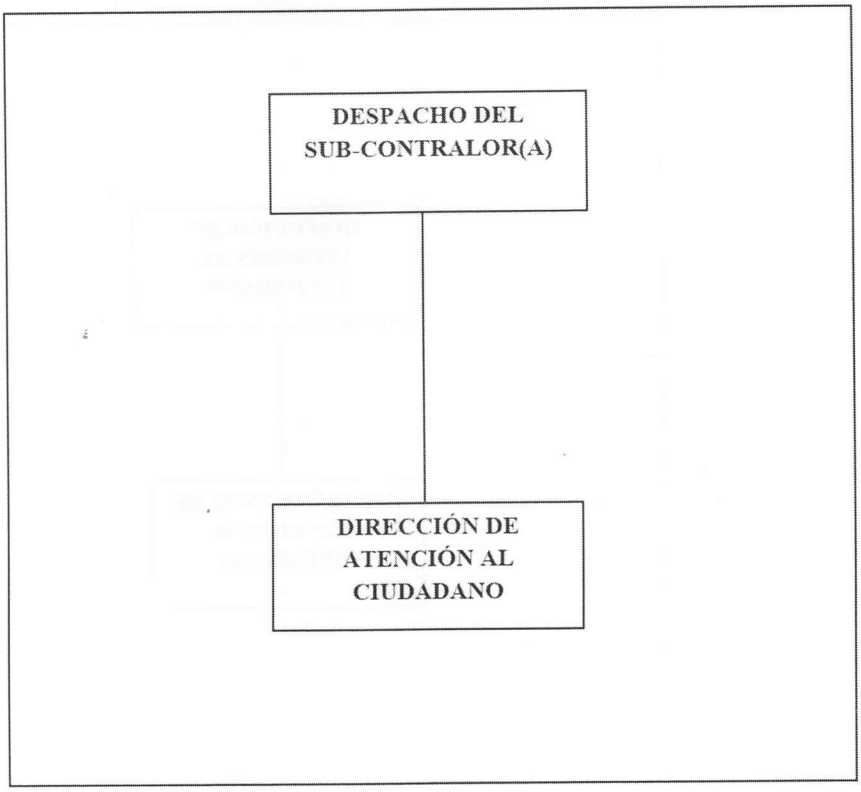
Filosofía

La Dirección de Atención al Ciudadano comparte y practica los principios siguientes:

1. Apego a las leyes, reglamentos, decretos, ordenanzas y providencias administrativas emitidas para el desarrollo de sus labores.
2. El apoliticismo partidista durante el desempeño de sus funciones.
3. La DAC debe trabajar con la máxima transparencia, garantizando el acceso a la información pública.
4. Actuación de forma proactiva de la participación ciudadana en el control de la gestión municipal.
5. Los procesos internos de la DAC deben ser llevados por los principios de honradez, honestidad, compromiso, lealtad, respeto e igualdad, asegurando una respuesta oportuna y eficaz a las solicitudes de los ciudadanos.
6. Las atenciones a las solicitudes deben ser imparcial, sin distinción de ningún tipo.
7. La información proporcionada por los ciudadanos debe ser tratada con máxima confidencialidad.

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/25	Fecha: 07/01/2025

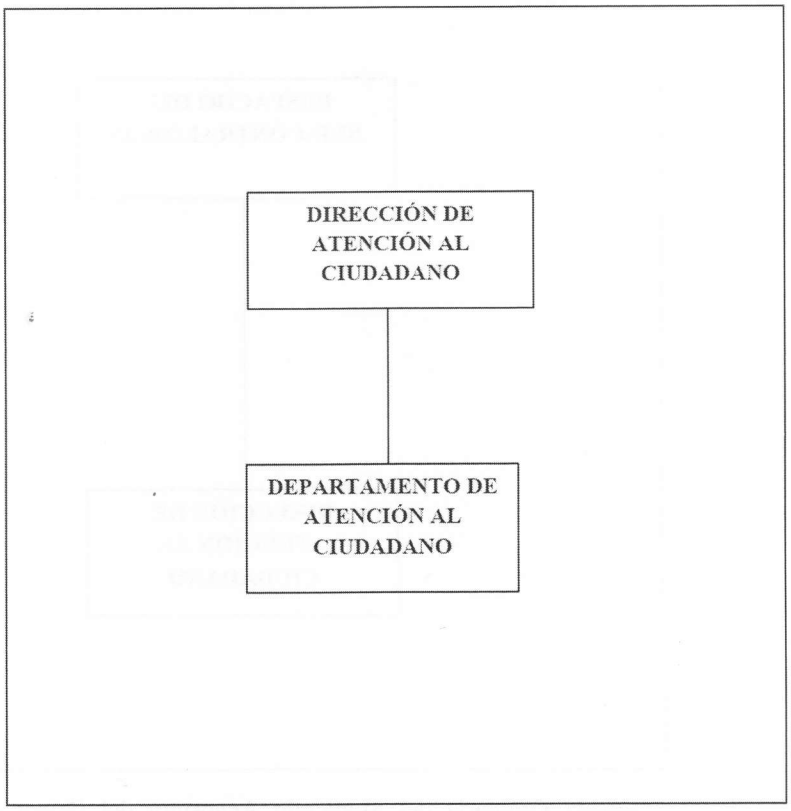
Estructura Organizativa General



Gaceta Ordinaria del Municipio Angostura del Orinoco N.° 876 del 31/10/2024

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

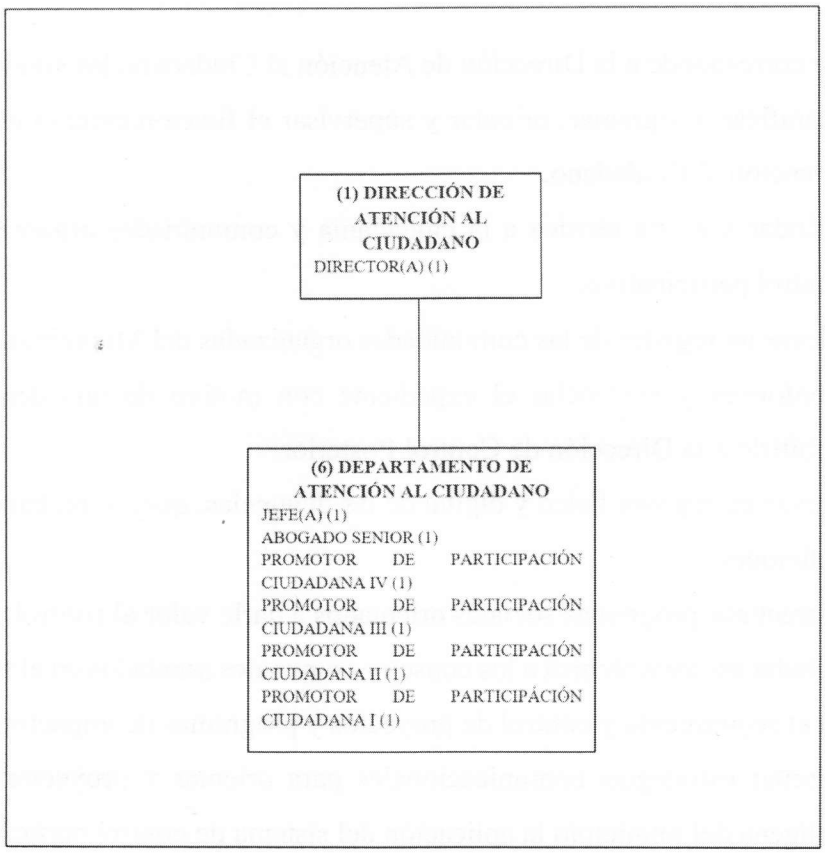
Estructura Organizativa Funcional



Gaceta Ordinaria del Municipio Angostura del Orinoco N.° 876 del 31/10/2024

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

Estructura Organizativa de Cargos



Gaceta Ordinaria del Municipio Angostura del Orinoco N.° 876 del 31/10/2024

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

Ámbito Funcional

Le corresponde a la Dirección de Atención al Ciudadano las siguientes funciones:

1. Planificar, programar, orientar y supervisar el funcionamiento de la Dirección de Atención al Ciudadano.
2. Brindar asesoría técnica a la ciudadanía y comunidades organizadas referente al control participativo.
3. Llevar un registro de las comunidades organizadas del Municipio.
4. Conformar y sustanciar el expediente con motivo de una denuncia iniciada y remitirlo a la Dirección de Control Posterior.
5. Llevar un registro físico y digital de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
6. Estructurar programas sociales orientados a darle valor al control participativo.
7. Brindar asesoría técnica a los consejos comunales asentados en el territorio indígena en el seguimiento y control de proyectos y programas de impacto social.
8. Diseñar estrategias comunicacionales para orientar y proyectar en la población indígena del municipio la aplicación del sistema de control participativo.
9. Realizar el seguimiento a los programas avalados por la Contraloría General de la Republica.

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

10. Coordinar y formar equipos multidisciplinarios con las demás dependencias de la Contraloría Municipal cuando sean necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Dirección de Atención al Ciudadano.
11. Remitir a la Dirección de Auditoria Interna de la Contraloría Municipal una relación mensual de todas las denuncias recibidas.
12. Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código de Ética del Funcionario Público, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y el Sistema Nacional de Control Fiscal y su Reglamento, la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, la Ley del Estatuto de la Función Pública, la Reforma Total de la Ordenanza de Contraloría Municipal y del Sistema Municipal de Control Fiscal, este Reglamento, las resoluciones emanadas del Despacho del Contralor(a) Municipal, demás leyes y normativas aplicables que regulen las funciones de la Contraloría Municipal.
13. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades inherentes a los procesos que deben cumplir o en los cuales participen las Dependencias a su cargo.
14. Presentar el Informe de Gestión Mensual y Anual de las actividades realizadas por la Dependencia para su revisión y demás fines correspondientes.
15. Elaborar y presentar el Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección, Departamento o Coordinación a su cargo, estableciendo los objetivos y metas, así como las actividades en el Plan Funcional, Perfiles del Indicador asociados a la medición de sus procesos,

así como elaborar el Plan de Compras, donde se establezcan los insumos necesarios para el cumplimiento de sus procesos, en coordinación con la Dirección de Administración y Servicios Generales.

16. Cargar en el Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG) toda la programación y estructuración del siguiente año fiscal, en los módulos asignados para ello, obteniendo los diferentes reportes que serán consignados al Departamento de Administración adscrito a la Dirección de Administración y Servicios Generales, en la fecha establecida por la Máxima Autoridad.
17. Cargar la Gestión Trimestral o Mensual, según sea el caso, en el Sistema de Planificación y Control de Gestión (SPCG) tanto del Plan Operativo Anual (POA) como del Plan Funcional a fin de ejercer el Seguimiento y Control de las Dependencias.
18. Custodiar la documentación que se encuentre archivada en la Dirección, Departamento o Coordinación a su cargo.
19. Supervisar y realizar las evaluaciones de desempeño correspondientes al personal adscrito a la dependencia, notificando oportunamente cualquier a incidencia a sus superiores jerárquicos y posteriormente a la Dirección de Talento Humano.
20. Velar por la conservación y buen uso de los bienes asignados de la Dependencia a su cargo, notificando oportunamente cualquier incidencia a la Dirección de Bienes.
21. Asignar actividades y tareas específicas, con expresión de tiempo y demás condiciones a los servidores(as) públicos adscritos a la Dependencia a su cargo.

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

22. Planificar y supervisar que las actividades de desempeño desarrolladas por el personal bajo su cargo, sean realizadas con apego a los principios éticos y demás normativa dictada por el Contralor(a) Municipal.
23. Atender y tramitar los asuntos relacionados con el personal a su cargo, de acuerdo con las normas establecidas en la Contraloría Municipal.
24. Solicitar oportunamente a la Dirección de Administración y Servicios Generales, la dotación de materiales y equipos de oficina necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Dependencia a su cargo.
25. Coordinar de acuerdo con la programación establecida, las solicitudes del personal referentes a permisos, vacaciones y demás trámites que se deriven de la administración del talento humano adscrito.
26. Emitir opiniones, criterios y evacuar consultas cuando le sea requerido por el Contralor(a) Municipal.
27. Firmar la correspondencia interna necesaria para el cumplimiento de las funciones de la Dependencia a su cargo, y convalidar con su media firma la correspondencia externa que le competa.
28. Participar en el diseño de políticas y en la definición de objetivos institucionales.
29. Coordinar con la Dependencia correspondiente, la elaboración de los manuales de funcionamiento interno, a los fines de ser presentado para su revisión y posterior aprobación por parte del Contralor(a) Municipal.

Elaborado por: Dirección de Atención al Ciudadano	Conformado por: Dirección de Informática y Sistemas	Aprobado por: Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Irizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

30. Sugerir medidas encaminadas a las mejoras continuas de la organización y funcionamiento de la Dependencia, someterla a la consideración del Contralor(a) Municipal y, de ser aprobado, velar por su implantación y cumplimiento.
31. Representar a la Contraloría Municipal previa delegación del Contralor(a) Municipal en los asuntos que este le encomiende.
32. Coadyuvar con las demás dependencias en el cumplimiento de sus funciones.
33. Las demás que le asigne el Contralor(a) Municipal, el Sub-Contralor(a) y el respectivo manual de normas y procedimientos.

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

Marco Normativo

INSTRUMENTO	GACETA OFICIAL Nº	FECHA
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	Ext. 5.908	19/02/2009
Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	6.013	23/12/2010
Ley Orgánica del Poder Público Municipal	Ext. 6.015	28/12/2010
Ley Orgánica del Poder Ciudadano.	37.310	25/10/2001
Ley Orgánica de Procedimientos Administrativo.	Ext.2.818	01/07/81
Ley Orgánica de los Consejos Comunales	Ext. 6.759	25/08/2023
Ley Orgánica de Reforma de la Ley Orgánica del Poder Popular	Ext. 6.812	06/06/2024
Ley Orgánica de las comunas	Ext. 6.011	21/12/2010
Ley Orgánica de Contraloría Social	Ext. 6.748	09/06/2023
Ley Orgánica de Planificación Publico y Popular	Ext.6.148	18/11/2014
Ley Orgánica del Consejo Federal de Gobierno	Ext. 5.963	22/02/2010
Ley de Reforma del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción.	Ext. 6.699	02/05/2022
Decreto con Rango, Valor y Fuerza de ley Orgánica de la Administración Pública.	Ext. 6.147	17/11/2014

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar.
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Rizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

Decreto con Rango y Valor y Fuerza de la Ley Orgánica para la Transferencia al Poder Popular, para la Gestión y Administración Comunitaria de Servicios, Bienes y Otras Atribuciones	40.540	13/11/2014
Código de Ética de Servidoras y Servidores Públicos.	40.314	12/12/2013
Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal	39.240	12/08/2009
Instructivo en Materia de Denuncias.	36.979	23/06/2010
Normas Generales de Control Interno	40.851	18/02/2016
Normas para Fomentar la Participación Ciudadana	38.750	20/08/2007
Reforma Total de la Ordenanza de Contraloría Municipal y del Sistema Municipal de Control Fiscal	0192	04/04/2005
Reglamento Interno de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco	883	21/11/2024
Resolución para la Actualización de las Estructuras Organizativas de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar.	876	31/10/2024
Resolución para la Actualización del Registro de Asignación de Cargo (RAC) de la Contraloría del Municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar.	876	31/10/2024

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Leda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA ESTADO BOLÍVAR CONTRALORIA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA ESTADO BOLÍVAR CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO

Caracterización de funciones

Proveedores

- Despacho del Contralor(a)
- Despacho del Sub-contralor(a)
- Ciudadanía en general
- Instituciones Públicas
- Instituciones escolares
- Todas las dependencias que integran este órgano contralor.

Insumos

- Lineamientos del Contralor(a)
- Lineamientos del Sub-Contralor(a)
- Reglamento Interno
- Leyes, Resolución, Decretos, Ordenanzas
- Requerimientos de la Ciudadanía
- Remisión de las solicitudes que realicen los ciudadanos
- Plan Operativo Anual
- Plan Funcional

Procesos

- Supervisar la ejecución y seguimiento a los programas sociales.
- Cumplir con los programas emanados por la Contraloría General de la República.
- Atender satisfactoriamente a la ciudadanía en general.
- Supervisar los servicios de atención y respuesta efectiva y oportuna a las solicitudes.
- Supervisar y remitir el expediente de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones presentadas.
- Registrar la planificación y la gestión en el Sistema de Planificación y Control de Gestión

Producto

- Registro de Control.
- Reportes del Sistema de Planificación y Control de Gestión
- Informes
- Comunicaciones externas
- Memorándum

Clientes

- Despacho del Sub-contralor(a)
- Los ciudadanos
- Las Comunas
- Los Consejos Comunales
- Organizaciones colectivas o individual
- La matrícula escolar

Atributos

- Compromiso
- Corresponsabilidad
- Lealtad
- Confidencialidad
- Apoliticismo

Recursos

- Personal técnico y especializado
- Equipo de Computación
- Material de Oficina
- Vehículo
- Sistema de Planificación y Control de Gestión

Atributos

- Eficiencia
- Eficacia
- Calidad
- Confidencialidad
- Apoliticismo

Elaborado por:	Conformado por:	Aprobado por:
Dirección de Atención al Ciudadano	Dirección de Informática y Sistemas	Contralora Interventora de la Contraloría del municipio Angostura del Orinoco del Estado Bolívar
Firma: T.S.U Nadiuska Sotillo	Firma: Ing. Elvis Lizardi	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

CONTRALORÍA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS