MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaborado por: Departamento 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: 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: Departamento 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

Naturaleza y Alcance

El departamento de Atención al Ciudadano, es una dependencia lineo-funcional, la cual está adscrita a la Dirección de Atención al Ciudadano y, es el vínculo directo con la comunidad, ya que facilita la comunicación entre los ciudadanos y la Contraloría Municipal, promoviendo la transparencia, fomentando la apertura de la información pública y la rendición de cuentas, garante de los derechos ciudadanos asociado a la gestión pública, tales como la captación de las denuncias, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, así como organizar actividades para impulsar la participación ciudadana activa.

Misión

Facilitar la participación activa de los ciudadanos en el control de la gestión pública, a través de la implementación de los programas sociales pedagógicos, de igual manera, recibir, tramitar y dar seguimientos a denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, orientando e informando sobre los procesos de control y garantizar la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

Visión

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

Elaborado por: Departamento 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 Linarez	Firma: Lcda. Zoraida Quijada
Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

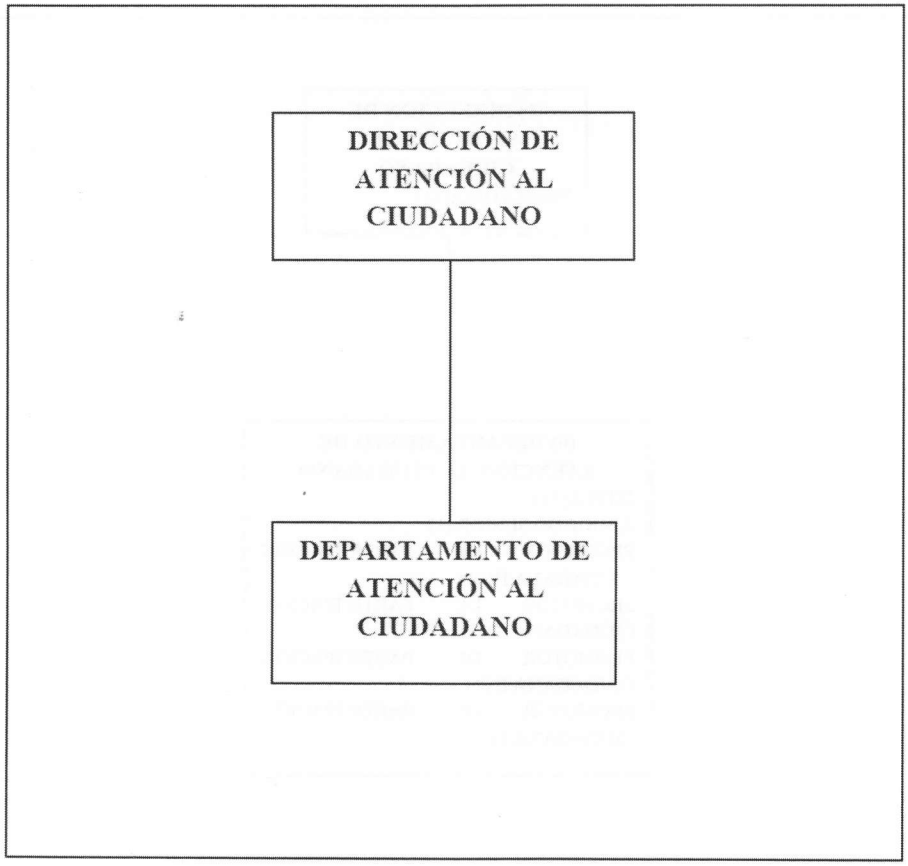
Filosofía

El Departamento 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. Valorar las necesidades y opiniones de los ciudadanos.
4. Garantizar de forma oportuna y eficiente las peticiones de los ciudadanos, basándose en los principios de honradez, honestidad, compromiso, lealtad, respeto e igualdad. De igual manera con todas las denuncias sean tratadas con objetividad e imparcialidad.

Elaborado por: Departamento 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

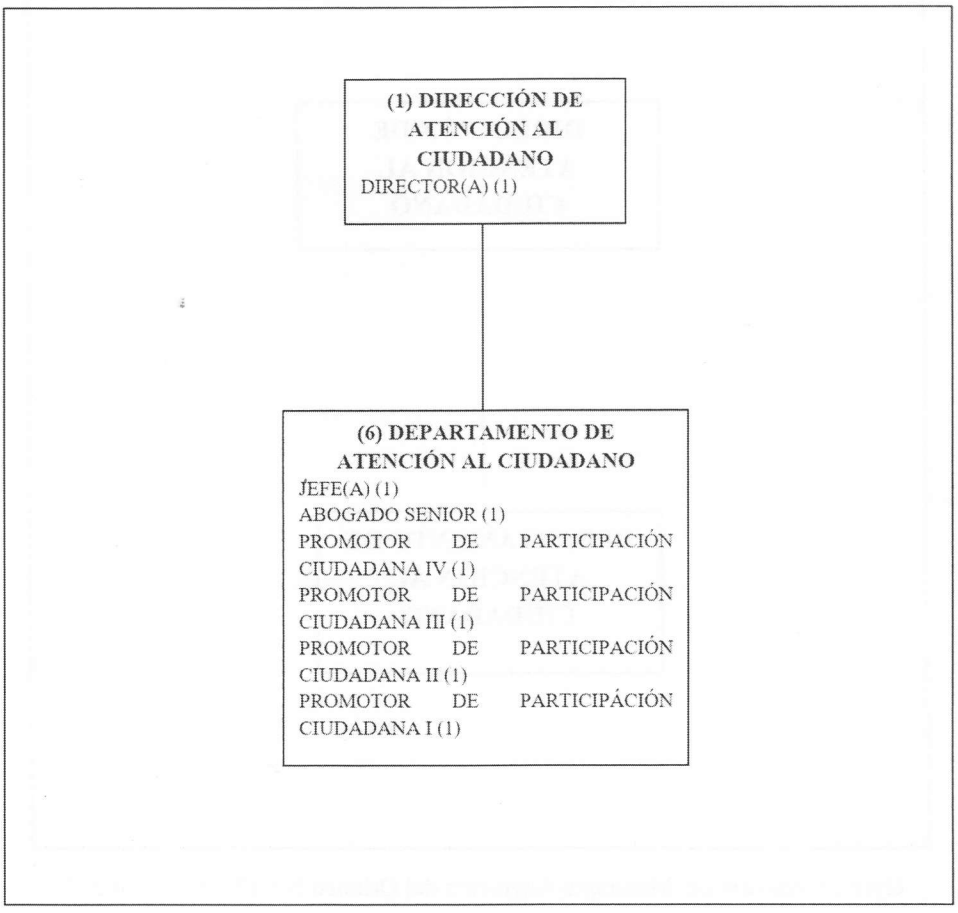
Estructura Organizativa Funcional



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

Elaborado por: Departamento 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: 17/01/2025

Estructura Organizativa de Cargos



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

Elaborado por: Departamento 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 al Departamento de Atención al Ciudadano las siguientes funciones:

1. Atender las iniciativas de la ciudadanía y de las comunidades organizadas vinculadas en el ejercicio de la gestión pública.
2. Fomentar la Participación Ciudadana en el ejercicio del control social y fiscal sobre la gestión pública.
3. Atender y asesorar a los ciudadanos(as) que acudan a la Contraloría Municipal a solicitar información requerida, documentos o interponer denuncia, reclamos, sugerencias o peticiones.
4. Orientar en materia de Declaraciones Juradas de Patrimonio a los declarantes sobre las formalidades de su presentación.
5. Recibir, tramitar y valorar internamente, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y/o peticiones, a los fines de remitir al Despacho del Sub-Contralor(a) Municipal.
6. Formar y capacitar a los ciudadanos de las comunidades organizadas del poder popular en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho de la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública mediante talleres, charlas, conversatorios y foros.

Elaborado por: Departamento 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

7. Promover y ejecutar en las escuelas municipales la formación y participación de los niños, niñas y adolescentes en la formación participativa y protagónica en materia de control social impulsando la elección y juramentación del contralor escolar.
8. Apoyar en la ejecución de la formación de equipos multidisciplinarios con las demás dependencias de las Contraloría Municipal cuando sean necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Dirección de Atención al Ciudadano.
9. Ejecutar los programas sociales orientados a darle valor al control participativo.
10. 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.
11. Coordinar y controlar las actividades inherentes a los procesos que deben cumplir o en los cuales participen las Dependencias a su cargo.
12. Presentar el Informe de Gestión Mensual y Anual de las actividades realizadas por la Dependencia para su revisión y demás fines correspondientes.

Elaborado por: Departamento 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

13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Custodiar la documentación que se encuentre archivada en la Dirección, Departamento o Coordinación a su cargo.
17. 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.

Elaborado por: Departamento 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: 07/01/2025

18. 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.
19. Asignar actividades y tareas específicas, con expresión de tiempo y demás condiciones a los servidores(as) públicos adscritos a la Dependencia a su cargo.
20. 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.
21. Atender y tramitar los asuntos relacionados con el personal a su cargo, de acuerdo con las normas establecidas en la Contraloría Municipal.
22. 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.
23. 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.
24. Emitir opiniones, criterios y evacuar consultas cuando le sea requerido por el Contralor(a) Municipal.
25. 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.

Elaborado por: Departamento 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

26. Participar en el diseño de políticas y en la definición de objetivos institucionales.
27. 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.
28. Las demás que le asignen el Contralor(a) Municipal, el Sub-Contralor(a), el Director(a) de Atención al Ciudadano y las demás que le señale el respectivo manual de normas y procedimientos.

Elaborado por: Departamento 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

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:
Departamento 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

CONTRALORIA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO
DIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS

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
Reglamento Parcial De La Ley Orgánica De La Economía Comunal	39.856	02/02/2012
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:
Departamento 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

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

CONTRALORÍA INTERVENTORA DEL MUNICIPIO ANGOSTURA DEL ORINOCO

Caracterización de funciones

Proveedores

- Despacho del Contralor(a)
- Despacho del Sub-contralor(a)
- Dirección de atención al ciudadano
- Ciudadanía en general
- Instituciones Publicas
- Todas las dependencias de este órgano contralor

Insumos

- Lineamientos del Contralor(a)
- Lineamientos del Sub-Contralor(a)
- Lineamientos del Director(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

- Atención satisfactoria a la ciudadanía en general
- Formación y capacitación ciudadana en el control de la gestión pública.
- Promover la participación protagónica de los consejos comunales y comunas.
- Atender las solicitudes y asesorías a los ciudadanos.
- Recibir, tramitar y valorar las denuncias, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias.
- Registrar la planificación y la gestión en el Sistema de Planificación y con Control de Gestión

Producto

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

Clientes

- Despacho del Sub-contralor(a)
- Dirección de atención al ciudadano
- Ciudadanía en general
- 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:
Departamento 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