

RELEVANCIA DE LA GUÍA PARA PROCESOS DEL MECANISMO “RECLAMO” EN LA OAC DE LA SUNAI

Angélica Liseth Aguilar González¹

Núcleo Caracas UNESR | *angelicaguilar2013@gmail.com*

Fecha de recepción: **15 de agosto 2025**

Fecha de aceptación: **19 de junio 2025**

RESUMEN

En la presente investigación se planteó generar una aproximación teórica para la participación ciudadana, a través del mecanismo de reclamo de la Oficina de Atención Ciudadana de la SUNAI, estado Miranda, Venezuela, como eje del desarrollo social. El enfoque asumido fue cualitativo, con base en el método científico fenomenológico. El principal hallazgo residió en que la participación ciudadana es un complejo sistema de interrelaciones con distintos momentos, los cuales están relacionados con las variadas influencias que ejerce la ciudadanía a través de los mecanismos de participación, que sirven de canal entre los ciudadanos y las ciudadanas y los responsables por parte del Estado para atender y responder a las necesidades y exigencias del entorno. Por lo tanto, se expone la relevancia de una guía normada para establecer un proceso estandarizado y transparente para la atención de reclamos ante la OAC/SUNAI.

Palabras clave: Atención; Gestión pública; Guía; Participación ciudadana; Reclamo.

1 Soy trabajadora de la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna, universitaria con más de trece años de experiencia en el área social. Formé parte de la comunidad de aprendizaje Luis Beltrán Prieto Figueroa para optar al título de Magister en Ecología del Desarrollo Humano.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como finalidad reconocer la importancia de la participación ciudadana, las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), los mecanismos de participación y el Estado, como pilares fundamentales de la democracia participativa y la gobernanza. Esto se establece en el artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que define la participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública como el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo.

La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) juega un rol importante al servir como enlace entre la administración pública y la ciudadanía. Por ello, se debe garantizar que este puente sea sólido y efectivo, lo que requiere un elemento claro y eficiente para la tramitación de los mecanismos de participación, en este caso, el reclamo.

Como tema relevante, se presenta una guía normada para establecer un proceso estandarizado y transparente en la atención de reclamos ante la OAC-SUNAI. Esta define los pasos a seguir para recibir, valorar y resolver los reclamos, así como los tiempos de respuesta y los responsables de cada etapa, optimizando la gestión y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la administración pública.

Orígenes y afinidad

La Superintendencia Nacional de Auditoría Interna (SUNAI), creada el 23 de septiembre de 2000 mediante la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, es

el órgano rector en materia de control interno y de la dirección de las unidades de auditoría interna en los entes y órganos que conforman la administración pública nacional.

En cumplimiento de la Ley Orgánica Contra la Corrupción, en su artículo 9, se establece la creación de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), que serán dependencias cercanas a la ciudadanía, creadas con la finalidad de atender, brindar asesoría, orientación e información, fomentando el ejercicio de la participación ciudadana en el control sobre la gestión pública. Estas oficinas estarán adscritas a la máxima autoridad jerárquica del respectivo ente u órgano, quien les otorgará las facultades suficientes para resolver de manera oportuna, eficiente y efectiva la tramitación de los requerimientos de la ciudadanía, promoviendo la transparencia y el control social. Dichas oficinas se sustentan en principios rectores como la honestidad, la honradez, la eficacia, la eficiencia, la legalidad, la colaboración, la participación ciudadana, la responsabilidad, la corresponsabilidad y la rendición de cuentas.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, se dictarán normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos y las ciudadanas. Acorde con lo establecido en el artículo 12 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana (Gaceta Oficial N° 38.750, de fecha 20 de agosto de 2007), la Oficina de Atención al Ciudadano tiene como principal objetivo promover la participación ciudadana y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos y las ciudadanas.

En cuanto a los cinco mecanismos de participación, la denuncia es el único requerimiento que tiene establecido y

normado el proceso de tramitación: recibir, valorar, decidir y resolver los tipos de denuncias.

En cumplimiento del control interno y garantizando una atención de calidad, se propone blindar los procesos de los requerimientos atendidos mediante la OAC de la SUNAI; es decir, se pretende identificar y efectuar, mediante el procedimiento adecuado y normado, la tramitación de los requerimientos accionados por los ciudadanos y las ciudadanas.

Asimismo, resulta oportuno señalar que las decisiones ciudadanas a través de mecanismos participativos unen a la ciudadanía con el gobierno, ya que estas formas amplían la participación política (...) (de la Garza, 2018, p. 47).

Esta investigación tiene un enfoque crítico, en el cual se busca empoderar a la ciudadanía mediante el mecanismo del reclamo como herramienta de control social. Según Edward Alsworth Ross, considerado uno de los pioneros en el estudio del control social, analizó cómo las normas sociales y las instituciones regulan la conducta humana. Su trabajo sentó las bases para entender cómo la sociedad, a través de diversos mecanismos, ejerce presión sobre sus miembros para mantener el orden social.

Álvarez (2004) destaca que la participación ciudadana implica la intervención activa de la ciudadanía en la construcción y gestión de los asuntos públicos, independientemente de las formas en que se concrete. Los mecanismos de reclamo, como las peticiones, las denuncias y las acciones colectivas, son formas de participación ciudadana que pueden tener un impacto significativo en el control social.

Este artículo se enmarca en la teoría de la democracia participativa, que se asentó en la nueva Constitución de 1999, artículo 62. Procede en lo fundamental del pensamiento liberal progresista de Rousseau y Stuart Mill, pero también del más reciente socialismo democrático de Nicos Poulantzas. Estos autores, entre otros, fueron ampliamente difundidos y debatidos en América Latina en los años setenta y ochenta, pero sus ideas serían excluidas en sociedades como las del Cono Sur, para optar más bien por modelos de democracia de tipo "procedimental" o restringida, con la caída de las dictaduras militares. Lo terrible de la experiencia tiránica y la fuerza de sus actores protagónicos determinaron una aproximación más cauta a la transición democrática.

Ideas más amplias de democracia, sin embargo, cayeron en tierra fértil en Venezuela, germinando en el Capítulo IV de la nueva Carta Magna, que consagra el derecho a la participación de los ciudadanos de manera "directa e indirecta", no solo en el proceso del sufragio, sino también en la "formación, ejecución y control de la gestión pública". En el marco de la participación ciudadana en Venezuela, existe una paradoja central que articula el problema y su solución: a pesar de contar con un marco legal robusto y garantista, su aplicación en la práctica enfrenta serios obstáculos que limitan su efectividad. La solución a este problema requiere un enfoque integral que vaya más allá de la simple existencia de una ley. Se trata de activar y potenciar los mecanismos existentes para que el marco legal cobre vida; al articular estos recursos, se cierra la brecha entre la ley y la práctica, transformando el reclamo en una herramienta estratégica para la gobernanza democrática, tal como lo plantea la Constitución.

Según Lander, la democracia participativa implicaría el

estímulo sostenido por parte del Estado a la mayor pluralidad de organizaciones sociales y productivas, el respeto a sus desarrollos para que avancen con mayores niveles de participación autónoma en la gestión pública y adquieran crecientes capacidades de control sobre esta. Es un requisito imprescindible para esta vía la creación de cohesión organizativa, la constitución de niveles intermedios de articulación de las organizaciones populares —también autónomos— que sirvan de mediaciones entre sociedad y Estado, y que fortalezcan el poder del movimiento popular como interlocutor de las instancias de gestión pública, garantizando su capacidad de contraloría.

EL RECLAMO COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El reclamo, esta figura denota una inconformidad de una persona con una situación concreta ocurrida por abstención del poder público o de una persona, o también vinculada con la prestación de un servicio por parte de una organización pública o privada. Su relevancia como instrumento de participación radica en su capacidad para romper el silencio y visibilizar problemas que, de otro modo, permanecerían ocultos. El ciudadano, al presentar un reclamo, no solo busca una solución a un problema particular, sino que también ejerce su derecho de control social. Las instituciones públicas y privadas se ven obligadas a revisar sus procesos, corregir errores y mejorar sus servicios cuando se enfrentan a un volumen significativo de reclamos. En este sentido, cada reclamo se convierte en un dato que permite identificar fallas sistémicas, ineficiencias o abusos. Es por esta razón que la efectividad del reclamo como instrumento de participación depende en gran medida de la existencia de canales adecuados y accesibles para su formulación, así como de la voluntad de las instituciones de gestionarlas de manera

oportuna y transparente.

Según Pérez (2015), esta práctica se enmarca dentro del concepto de servicio al ciudadano, que implica brindar una atención eficiente, oportuna y de calidad a los usuarios de los servicios públicos.

Diversos autores han analizado el mecanismo de reclamo como una forma de participación ciudadana. Destacan que los reclamos individuales o colectivos son una herramienta para que los ciudadanos expresen sus opiniones y necesidades a las autoridades, en busca de soluciones a problemas o inconformidades. Esta acción puede llevar a la modificación de políticas públicas, la mejora de servicios o la búsqueda de justicia.

Brugué (2009) menciona que la participación ciudadana se encuentra en una encrucijada, y los reclamos pueden ser parte de esta dinámica. La sociedad civil utiliza los reclamos para expresar sus necesidades y demandas.

La vinculación entre la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) y la teoría de la administración deliberativa de Brugué es directa y fundamental, ya que la OAC/SUNAI actúa como una herramienta clave para la implementación de los principios de la administración deliberativa.

La OAC materializa la teoría de Brugué al promover el diálogo: la OAC/SUNAI no solo recibe reclamos y quejas, sino que también actúa como plataforma para el intercambio de ideas y la orientación de los ciudadanos y las ciudadanas, creando un canal de comunicación bidireccional que fomenta la deliberación.

Genera inteligencia colectiva: Al centralizar la retroalimentación de los ciudadanos (reclamos, quejas, sugerencias), la OAC provee a la administración información valiosa sobre las necesidades y problemas reales de la población.

Fomenta la participación: La OAC-SUNAI es el mecanismo institucional que invita y facilita la participación ciudadana en la gestión pública, lo que fortalece la democracia y el control social.

Aumenta la transparencia: Al ser un conducto oficial de información y orientación, la OAC contribuye a la transparencia de la administración.

Por su parte, Aguilar (2001) habla sobre la necesidad de una nueva relación entre gobierno y sociedad civil, donde los reclamos son una herramienta para lograr esa nueva relación. Argumenta que los gobiernos contemporáneos ya no pueden resolver los problemas públicos de manera aislada. Sostiene que es necesaria una nueva forma de gobernanza basada en la interdependencia y la cooperación con la ciudadanía. En este contexto, la OAC/SUNAI, a través de los mecanismos de participación ciudadana (reclamo, sugerencias, queja), adquiere una importancia decisiva, porque:

- » Sirven como un diagnóstico social: revelan los problemas que afectan directamente a la población y exponen las deficiencias de la administración pública.
- » Fortalecen la legitimidad: al tomar en serio los reclamos, el gobierno demuestra que escucha a los ciudadanos, lo que mejora la confianza pública y su propia legitimidad.

SENDEROS RECORRIDOS POR LA OAC / SUNAI

Desde mi propia experiencia, en el espacio donde desarrollo mi vida diaria dentro de la OAC/SUNAI desde hace más de seis años y coadyuvando con el cumplimiento del control interno, puedo enunciar la necesidad de blindar los procesos que se atienden a través de la Oficina de Atención Ciudadana de la SUNAI. Esto, teniendo en cuenta que solo se encuentra establecido el procedimiento para la denuncia, de acuerdo con las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana (Gaceta N° 38.750 de la CGR) y el instructivo en materia de denuncias, el cual me ha servido de pauta como analogía para la tramitación del mecanismo de reclamo. Por lo tanto, mi interés recae en que cada uno de los requerimientos cuente con su propio procedimiento, sustentado y normado mediante una guía de procesos.

Analizando el período comprendido entre enero y julio de 2025, la OAC/SUNAI ha recibido diez (10) solicitudes de reclamos, relacionados en su mayoría con alguna insatisfacción por un servicio público, tales como electricidad, Cantv, aguas servidas, internet, remolques, entre otros. Estos requerimientos fueron valorados de manera análoga, en busca de evitar la demora en la resolución de los reclamos por la ausencia de un procedimiento formalmente documentado; estoy activamente trabajando en la definición de una guía de procesos para agilizar las solicitudes de futuros reclamos.

El uso del mecanismo de reclamo, aunque es fundamental, presenta una serie de dificultades y desafíos que pueden limitar su efectividad y frustrar a los usuarios: los trámites pueden ser lentos, complejos y requerir múltiples revisiones, lo que desmotiva a la población, ya que se abstiene de hacer uso

del mecanismo de reclamo considerando que no tendrá una respuesta satisfactoria.

Como servidora pública de la OAC/SUNAI, percibo que mi proceso análogo revictimiza al usuario. Este ciclo de recibir, evaluar y referir el reclamo se siente como una constante lucha por apegarse al procedimiento, lo que implica revisar plazos, recopilar requisitos similares y, en última instancia, remitir el reclamo al órgano competente. Para evitar la revictimización, es necesario implementar una guía de procesos para el mecanismo de reclamo. Esta guía permitirá definir un procedimiento claro, eliminando la burocracia, la complejidad, la información inexacta, la desconfianza y la falta de seguimiento. Así, se garantiza una respuesta positiva al usuario.

Es fundamental que los entes y órganos de la APN establezcan canales de comunicación claros y accesibles. La guía de procesos busca mejorar la eficiencia en la gestión de reclamos, promover a su vez una cultura de transparencia y rendición de cuentas, al brindar a la ciudadanía información clara sobre sus derechos y los procedimientos para presentar reclamos, fomentando una participación más activa en la toma de decisiones públicas.

CONCLUSIÓN

Concluyo mi investigación observando el vacío procedimental que existe en este mecanismo. Considero esencial la elaboración e implementación de un diseño de guía de procesos para el mecanismo de participación ciudadana “reclamo”. Dado que el reclamo es un pilar fundamental de la participación ciudadana, reconocer y fortalecer su valor no solo empodera al ciudadano, sino que construye un entramado social

más justo y transparente. De esta manera, se blindará la gestión pública y, a su vez, la ciudadanía tendrá más confianza al realizar un requerimiento, fomentando una atención de calidad, eficaz y eficiente.

La guía expresará de forma sucinta el procedimiento de este mecanismo, lo cual permitirá dejar de guiarse por procedimientos análogos, contribuyendo a robustecer la participación ciudadana y mejorar la calidad de los servicios públicos. El reclamo, como vía de resolución de conflictos, ofrece un canal para resolverlos de manera temprana y evitar que se agraven.

La guía de procesos propuesta busca perfeccionar e innovar los elementos del mecanismo de reclamo ante la OAC/SUNAI, ofreciendo un método eficaz y coherente. Esta herramienta de trabajo no solo ayuda a identificar y clasificar los mecanismos de participación ciudadana que impactan directamente en la satisfacción o insatisfacción del usuario, sino que también mejora el desempeño de la OAC y fomenta el pensamiento sistémico en los responsables de la toma de decisiones.

REFERENCIAS

Agudelo, Olady (2025, 13 de junio). *Redacción de artículos científicos*. [Descripción o fuente si aplica, e.g., conferencia o publicación].

Aguilar, Luis (2001). *Una nueva relación entre sociedad y gobierno*.

Brugué, Joaquim. (2009). *Participación ciudadana para una administración deliberativa*.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. (2000, 24 de marzo). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (N° 5.453). <https://www.gacetaoficial.gob.ve>

De la Garza, E. (s. f.). *La metodología configuracionista para la investigación social*. [Editorial o lugar, e. g., México: Fondo de Cultura Económica].

Lander, Edgardo (2004). *El campo político de fuerzas y alianzas*. Acrores.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.606 (9 de enero de 2003). <https://www.gacetaoficial.gob.ve>

Ley Orgánica Contra la Corrupción, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.699 (2 de mayo de 2022). <https://www.gacetaoficial.gob.ve>

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013 (23 de diciembre de 2010). <https://www.gacetaoficial.gob.ve>

Pérez, M. (2015). Servicio al ciudadano: Concepto y evolución histórica. *Revista de Administración Pública*, 189, 27-44.

Ross, Edward (s. f.). *Teorías del control social*.

Contraloría General de la República. (s. f.). *Revista del control fiscal*, 172. <https://www.cgr.gob.ve/assets/pdf/publicacion/controlfiscal/rcf172.pdf>

Sistema Nacional de Atención al Inversor. (s. f.). *Sitio web oficial.*
<https://www.sunai.gob.ve>