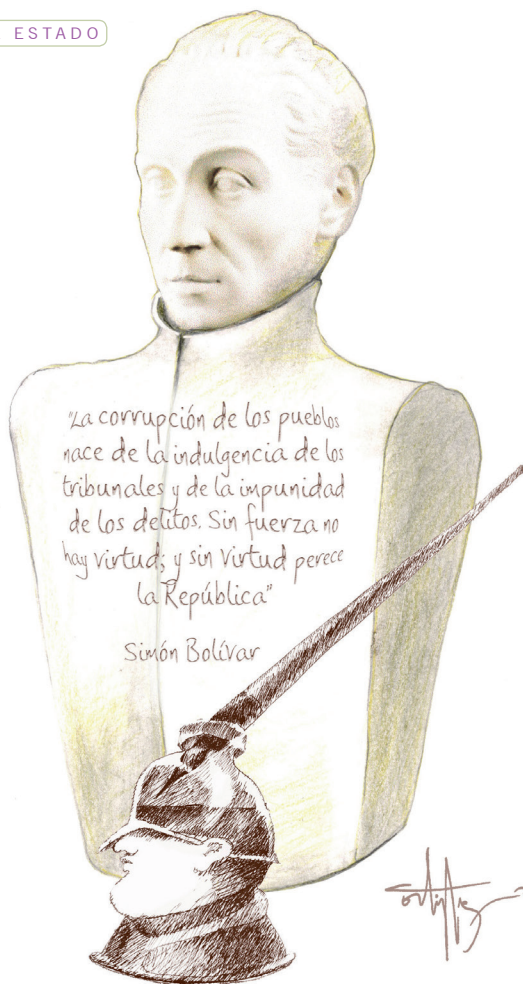


La Denuncia: garantía de la participación ciudadana en la gestión pública*

Mónica Gioconda Mistichio Tortorella**

GESTIÓN DE ESTADO

© 2014. oritipozo. Contraloría.



* Ponencia presentada con ocasión del Encuentro Nacional de Oficinas de Atención al Ciudadano, evento organizado por la Contraloría General de la República. Marzo 2014.

** Magistrada de la Sala Político-Administrativa del Tribunal Supremo de Justicia.

Preámbulo

Previo a abordar el tema que nos ocupa, es de suma importancia destacar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) de 1999¹ se encuentra fundamentada en las ideas de nuestro Libertador Simón Bolívar, símbolo de unidad nacional y ejemplo de lucha incesante por la libertad, la igualdad, la justicia, la ética pública y el bienestar de pueblo, entre otros ideales. De allí que, en el artículo 2 del vigente Texto Constitucional se haya constituido a la República Bolivariana de Venezuela como un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la igualdad, la justicia, la democracia, la solidaridad, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

En razón a esto, el Título IV del Texto Fundamental, atinente al Poder Público, adquiere vital significado, puesto que su principal cometido es rescatar la legitimidad del Estado y de sus instituciones para así recuperar, por una parte, la ética pública y la moral administrativa, y por la otra, la eficacia y la eficiencia en el ejercicio de todas las funciones del Estado, incluyendo dentro de estas la función administrativa.

Precisamente, para el cumplimiento de tan comprometedor propósito, la Asamblea Nacional Constituyente, actuando siempre en representación del pueblo soberano de Venezuela, incorporó en el Texto Constitucional trascendentales innovaciones, entre las que destacan:

- i) **La modificación de la clásica división tripartita del Poder Público Nacional:** al adicionar a los tres poderes existentes hasta ese momento, Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, dos nuevos poderes: el Poder Electoral y el Poder Ciudadano (art. 136 CRBV); correspondiéndole a este último poder la competencia para prevenir, investigar y sancionar, los hechos que atentan contra la ética pública y la

1 La Constitución de 1999 fue aprobada por Referéndum el 15 de diciembre de ese año y reformada el 19 de febrero de 2009, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908, Extraordinario, de la misma fecha.

moral administrativa; velar por la buena gestión y la legalidad en el uso del patrimonio público (art. 274 CRBV). Además, se establece en el aludido artículo 136 constitucional el denominado principio de colaboración entre las ramas que conforman el Poder Público, en el entendido de que si bien cada una de ellas tiene sus propias funciones, estas deben colaborar entre sí para alcanzar los fines del Estado.

- ii) **El sometimiento de la Administración Pública al servicio de los ciudadanos y de las ciudadanas**, estableciéndose expresamente que la actuación de la misma debe estar fundamentada en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas, y responsabilidad derivada del ejercicio de la función pública, con pleno sometimiento a la Ley y al derecho (art. 141).
- iii) **La consagración de una serie de derechos primordiales** nunca antes previstos en un texto constitucional de nuestra República, sino que se consagran por primera vez en la CRBV de 1999, entre los que se puede mencionar el derecho que tienen los ciudadanos a formular reclamos por la prestación de los servicios públicos (art. 259 CRBV), que hasta ese momento carecían de jerarquía constitucional, y el novedoso derecho a la participación ciudadana (art. 62 CRBV).

Efectivamente, el artículo 62 de la CRBV brinda toda la legitimidad para el ejercicio de la participación ciudadana, al disponer en términos categóricos, que toda persona puede participar libremente en los asuntos públicos; bien sea directamente, o por medio de representantes elegidos o elegidas. Adicionalmente, ese mismo precepto constitucional establece que la participación popular, en lo que respecta a la formación, la ejecución y el control de la gestión pública constituye el medio necesario para que se alcance el protagonismo que va a permitir a los individuos lograr su completo desarrollo, tanto en el plano individual como colectivo.

Por ello, que la participación ciudadana constituye una característica propia, inmanente, constante e inseparable de este nuevo Estado

La Administración Pública, cuya finalidad no es otra más que la de servir a los ciudadanos y ciudadanas, vale decir, a la sociedad civil en general, está en el deber de rendir cuentas tanto de su gestión como del uso de los bienes y/o recursos públicos que le han sido asignados para el cumplimiento de los cometidos públicos

democrático y social de Derecho y de Justicia; en el que existe un gobierno que es de los ciudadanos y ciudadanas, para ellos y por ellos. En efecto, en virtud del ejercicio de ese derecho constitucional a la participación ciudadana, todas las personas pueden participar, bien sea individual o colectivamente, agrupados por medio de unas organizaciones legítimas, como los consejos comunales y sus contralorías sociales, o las comunas; y de este modo, por medio de unos procedimientos legalmente establecidos, logran ser protagonistas en la gestión pública y coadyuvar al bienestar social.

En este contexto, es importante tener presente que la participación ciudadana no solamente es un derecho de los ciudadanos y ciudadanas, sino que al mismo tiempo es también un deber tanto para estos como para el propio Estado. En efecto, en virtud de la participación ciudadana, los ciudadanos y ciudadanas están en la ineludible obligación de velar o custodiar la buena marcha de la gestión pública, y por su parte, la Administración Pública, cuya finalidad no es otra más que la de servir a los ciudadanos y ciudadanas, vale decir, a la sociedad civil en general, está en el deber de rendir cuentas tanto de su gestión como del uso de los bienes y/o recursos públicos que le han sido asignados para el cumplimiento de los cometidos públicos. De manera pues, que la participación ciudadana se erige, realmente, como un factor determinante en el control de la gestión pública, y por ende,

en un mecanismo de vital relevancia para la lucha contra el detestable flagelo de la corrupción.

Conforme lo admiten quienes han opinado sobre el tema en comentario, producto del ejercicio del derecho a la participación ciudadana, se presenta, hoy día, una sociedad más exigente al momento de ejercer sus derechos legítimos, de demandar una gerencia pública eficiente, de emplazar por medio de la rendición de cuentas un adecuado y correcto uso de los recursos públicos y de coadyuvar a la Administración Pública al momento de imponer las sanciones efectivas para castigar y erradicar la corrupción y los actos que atentan contra el patrimonio público. Lo que sin lugar a duda, conduce a admitir que es imperativo seguir promoviendo la participación ciudadana, porque en la medida en que ello ocurra, se alcanzará una gestión pública más proba, honesta y transparente, puesto que aquellas personas a quienes les ha correspondido la delicada tarea de administrar, manejar o custodiar los recursos públicos se van a sentir vigilados, controlados y evaluados por los ciudadanos y ciudadanas a quienes están en la obligación de rendirles cuentas de su gestión, por lo que serán más responsables, diligentes y cautelosos en su actuar.

Para finalizar estas notas introductorias, debe decirse que es evidente que con ocasión de la entrada en vigencia del Texto Constitucional, y con las leyes que se han dictado con posterioridad en desarrollo del mismo, se han gestado en nuestra sociedad importantes cambios, que permiten asegurar que actualmente, existe una sociedad democrática, protagónica y más participativa, lo que constituye indudablemente un paso de avance en el fortalecimiento y la consolidación del Estado democrático y social de Derecho y de Justicia que propugna el artículo 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La Denuncia

Precisamente, uno de los mecanismos por medio de los cuales el Estado garantiza el derecho constitucional a la participación ciudadana en el control de la gestión pública es la denuncia, de manera que ella

constituye un factor de importancia para garantizar la buena marcha de la aludida gestión, así como, para fomentar la probidad y la eficacia de la misma, al evitar los actos de corrupción, los ilícitos administrativos, los actos que causen daño al patrimonio público y que, en definitiva, atenten contra la ética pública y la moral administrativa.

Debido a que existen muchas definiciones de denuncia (término que presenta diversas acepciones), esta debe entenderse en el ámbito jurídico y de conformidad con la doctrina patria sobre la materia, como toda declaración, aviso o información, que efectúa una persona de manera individual o colectiva, directamente o por medio de un representante elegido, o por medio de una comunidad organizada ante una autoridad competente, que puede ser una autoridad judicial, como lo es un juez, o una autoridad administrativa, como es un funcionario policial o de investigaciones penales, un representante de un órgano de control fiscal, un fiscal del Ministerio Público o un representante de una Oficina de Atención al Ciudadano de cualquier órgano o ente de la Administración Pública.

La denuncia se efectúa con la finalidad de poner en conocimiento de la autoridad competente la perpetración u ocurrencia de un acto, hecho u omisión (contrario a la ley y al derecho) que puede constituir un delito, falta, ilícito, infracción o irregularidad, que además es de acción pública, es decir, que se puede perseguir de oficio, del cual ha tenido conocimiento un ciudadano o ciudadana por cualquier medio; ello con el propósito que la autoridad competente inicie las investigaciones preliminares tendentes a determinar, por una parte, el carácter irregular de los hechos denunciados y por la otra, la identidad de los presuntos responsables.

Se pueden presentar algunos típicos ejemplos de denuncia: en un primer caso hipotético, una persona acude ante una Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) y le participa al funcionario actuante que un ciudadano fue designado como director general de un órgano o ente público determinado aun cuando se encuentra cumpliendo una sanción de inhabilitación para el ejercicio de funciones públicas por un tiempo determinado impuesta por el Contralor o la Contralora General

de la República (CGR), con fundamento en la competencia que, expresamente, le atribuye el artículo 105 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal², después de haberse declarado su responsabilidad administrativa en el marco de un procedimiento de igual naturaleza donde ha tenido la oportunidad de ejercer plenamente su derecho constitucional a la defensa.

En un segundo caso hipotético, un ciudadano comunica a la OAC que un funcionario o funcionaria ha celebrado un contrato para la ejecución de una determinada obra que por su monto debió estar sometida a un procedimiento de concurso abierto que no fue observado y sin que exista justificación alguna para no haberlo cumplido.

En un tercer caso, se le informa a la OAC que un funcionario público, abusando de su condición, ha constreñido o inducido a un ciudadano para que le dé o prometa a él o a un tercero una cantidad de dinero o cualquier otra ganancia o dádiva indebida.

En un cuarto caso hipotético, cuando se informa a la OAC que una funcionaria o un funcionario público ha obtenido un incremento patrimonial desproporcionado, en atención a sus ingresos, que no puede justificar.

Otros ejemplos de denuncias serían, los supuestos también hipotéticos, de la

² 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 Extraordinario de fecha 23 de diciembre de 2010.

... con la denuncia se pretende poner en evidencia o al descubierto una situación aparentemente irregular, contraria a la Ley y repudiada por el ordenamiento jurídico, en la que pudo haber incurrido una servidora o servidor público o cualquier particular, con la finalidad que la autoridad competente inicie el respectivo procedimiento de investigación, en el que se va a determinar fehacientemente la veracidad de los hechos denunciados, su carácter irregular y los presuntos responsables

persona que se dirige ante la OAC del Ministerio del Poder Popular para la Educación e informa de un cobro ilegal de matrícula; o ante la OAC del Ministerio del Poder Popular para la Alimentación y comunica una irregularidad relacionada con la distribución o el almacenamiento de alimentos; o del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente (actualmente Ministerio del Poder Popular Ecosocialismo y Aguas) y denuncia de un daño al ambiente causado por una industria o un particular; o del Ministerio del Poder Popular para el Turismo y participa irregularidades ocurridas en hoteles públicos o privados, en parques nacionales, por ejemplo, el cobro ilegal de una comisión para entrar en una playa pública o en un parque nacional; o ante la OAC de una alcaldía e informa sobre irregularidades acaecidas en un municipio. Importa advertir que siempre que se trate de denuncias de irregularidades vinculadas con la administración, el manejo o la custodia de bienes o fondos públicos, que atentan contra el patrimonio público se deben remitir a los órganos de control fiscal, órganos administrativos especializados en la materia de control fiscal.

En definitiva, con la denuncia se pretende poner en evidencia o al descubierto una situación aparentemente irregular, contraria a la Ley y repudiada por el ordenamiento jurídico, en la que pudo haber incurrido una servidora o servidor público o cualquier particular, con la finalidad que la autoridad competente inicie el respectivo procedimiento de investigación, en el que se va a determinar fehacientemente la veracidad de los hechos denunciados, su carácter irregular y los presuntos responsables.

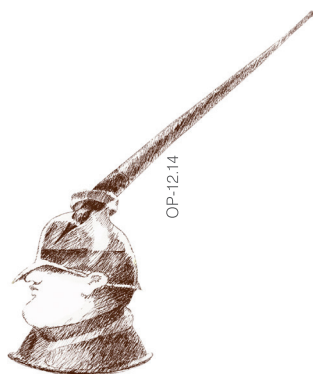
En este contexto, se debe destacar que el artículo 9 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana³, dictadas por la CGR, establecen en términos claros que *“Los ciudadanos de forma individual o colectiva, directamente o por medio de representantes elegidos o a través de la comunidad organizada, podrán presentar ante la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones”*. Es evidente entonces que además de la denuncia

3 Normas para Fomentar la Participación Ciudadana. Resolución N° 01-00-000225 del 20 de agosto del año 2007. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.750 de fecha 20 de agosto de 2007.

existen otras posibilidades jurídicas para los particulares que pueden hacer valer ante las OAC. Sin embargo, todas estas modalidades difieren entre sí y no deben ser confundidas con la denuncia, por lo que resulta conveniente referirse brevemente a cada una de ellas.

La petición

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



El derecho de petición se encuentra expresamente consagrado en el artículo 51 de la CRBV que prevé que *“Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de estos o estas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo”*.

Por su parte, la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA)⁴ en su artículo 2, establece que *“Toda persona interesada podrá, por sí o por medio de su representante, dirigir instancias o peticiones a cualquier organismo, entidad o autoridad administrativa. Estos deberán resolver*

⁴ Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 2.818 Extraordinario del 1° de junio de 1981.

La petición

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

las instancias o peticiones que se les dirijan o bien declarar, en su caso, los motivos que tuvieren para no hacerlo”.

En ese sentido, el artículo 5 de este mismo instrumento normativo aclara que *“A falta de disposición expresa toda petición, representación o solicitud de naturaleza administrativa dirigida por los particulares a los órganos de la administración pública y que no requiera substanciación, deberá ser resuelta dentro de los veinte (20) días siguientes a su presentación o a la fecha posterior en la que el interesado hubiere cumplido los requisitos legales exigidos. La administración informará al interesado por escrito, y dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la presentación de la solicitud, la omisión o incumplimiento por este de algún requisito”.*

Nótese que el dispositivo legal contenido en la norma en comentario, alude exclusivamente a aquellas solicitudes, peticiones o representaciones que siendo de naturaleza administrativa no requieren de sustanciación y sobre este particular se ha pronunciado, en forma pacífica y reiterada, el Tribunal Supremo de Justicia, tanto en Sala Constitucional como en Sala Político-Administrativa, determinando en sus fallos que aquellas peticiones administrativas que no requieran sustanciación deben ser resueltas dentro del lapso indicado en el aludido artículo 5, el cual consideran como un lapso razonable. (Sentencias de la Sala Constitucional Nros. 2.433 del 11 de octubre del año 2002; 948 del 28 de abril del año 2003; 592 del 15 de mayo

del año 2009 y 52 del 5 de marzo del año 2010 y Sentencia de la Sala Político-Administrativa N° 00667 del 6 de junio del año 2012).

Igualmente, la Ley Orgánica de la Administración Pública⁵, en su artículo 9 establece que *“Las funcionarias y funcionarios de la Administración Pública tienen la obligación de recibir y atender, sin excepción, las peticiones o solicitudes que les formulen las personas, por cualquier medio escrito, oral, telefónico, electrónico o informático; así como de responder oportuna y adecuadamente tales solicitudes, independientemente del derecho que tienen las personas de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley. En caso de que una funcionaria o funcionario público se abstenga de recibir las peticiones o solicitudes de las personas, o no de adecuada y oportuna respuesta a las mismas, serán sancionados de conformidad con la ley”*.

En definitiva, se puede asegurar que dentro de las peticiones quedan comprendidas las solicitudes. En este contexto, tenemos que el artículo 8 de las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, claramente dispone que *“En atención a lo establecido en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción, 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, están en la obligación de suministrar la información que en el ejercicio del control sobre la gestión pública, solicite la ciudadanía respecto a los bienes y el gasto de los recursos que integran el patrimonio público cuya administración les corresponde con la descripción y justificación de su utilización y gasto...”*. Asimismo, el artículo 16 de este instrumento normativo estipula que *“La decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o petición presentadas deberá ser oportuna, adecuarse al requerimiento formulado, tener correspondencia e integridad con la solicitud y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso”*.

5 Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 5.890 Extraordinario de fecha 31 de julio de 2008. (actualmente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 6.147 Extraordinario del 19-11-2014).

En todo caso, es importante tener presente que debe existir identidad entre la información que fue requerida por el particular y la respuesta proporcionada por la Administración Pública, además de cumplirse los requisitos de fondo y las formalidades legales del caso.

La Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia (SC/TSJ), por medio de sus fallos, ha delimitado el alcance del derecho de petición. Así ha destacado que no puede considerarse vulnerado el derecho enunciado, cuando la Administración Pública resuelve en sentido negativo o desfavorable la pretensión del administrado. El precepto constitucional lo que exige es que la respuesta sea oportuna y adecuada. La oportunidad está referida a una condición de tiempo, de modo que entre el momento en que se formula la solicitud o requerimiento y en el que se emite la respuesta, no transcurra un lapso de tiempo tan extenso que convierta a la respuesta en nugatoria, inoficiosa, inútil e innecesaria. La adecuación, por su parte, alude a la correspondencia que debe existir entre aquello que fue solicitado y lo que está siendo respondido por la Administración Pública, pues esta debe estar motivada en las pretensiones planteadas por el administrado.

Así, en sentencia N° 592 del 15 de mayo de 2009, la aludida instancia jurisdiccional, expresamente sostuvo:

*De la norma y jurisprudencia parcialmente trascrita, la Sala advierte que **el alcance de esta disposición comporta un derecho para los ciudadanos de obtener una respuesta, pero además que esta sea adecuada y tempestiva;** ello impone una obligación a cargo del órgano competente, de dar una respuesta no sólo oportuna, sino también congruente con lo solicitado, siempre que el requerimiento no sea contrario a derecho y se haga ante el funcionario, órgano u ente competente (Vid. sentencia N° 706 del 31 de marzo de 2006, caso: 'Ely José Roa Contreras').*

En cuanto al requerimiento de que la respuesta no sea cualquiera sino la 'adecuada', se exige que el funcionario público dé una respuesta ajustada y apropiada a lo solicitado, sin que esto conlleve en modo alguno que sea afirmativa, negativa o exenta de errores, más bien significa que debe haber congruencia y relación directa con lo solicitado, lo que excluye las omisiones o 'respuestas parciales'.

Asimismo, el término ‘oportuna’ está referido a la condición de tiempo en el cual debe darse la respuesta, que en todo caso debe ser en el lapso legalmente establecido o bien en el momento apropiado y pertinente, a fin de evitar se haga inútil dicha respuesta por el retardo en la actuación del órgano llamado a atender tal pedimento (Vid. sentencia N° 598 del 22 de abril de 2005, caso: ‘Acción Ciudadana Contra El Sida’ (Accsi)).

*Siendo ello así, **advierte la Sala que la disposición contenida en el artículo 51 constitucional lo que trata de proteger precisamente es que la autoridad o funcionario competente responda específica y puntualmente el pedimento realizado por el solicitante en tiempo hábil.*** (Destacado propio).

Adicionalmente, la SC/TSJ ha sostenido que no puede considerarse vulnerado el derecho de petición en comentario, cuando la Administración Pública le ha indicado al administrado las razones por las cuales no le suministra la información que le ha sido requerida.

En este contexto, resulta oportuno traer a colación un caso en el que una Organización denominada Espacio Público solicitó información sobre el sueldo del cargo del Contralor General de la República y la tabla de remuneraciones aplicadas al personal que laboraba en la aludida Institución, la CGR le informó que no podía brindar dicha información por cuanto implicaba una invasión de la esfera privada de los funcionarios públicos, ante tal respuesta la organización consideró que se le había vulnerado su derecho constitucional de petición e interpuso ante la SC/TSJ acción autónoma de amparo constitucional, que fue declarada improcedente *in liminis litis* por esa instancia jurisdiccional, al constatar que la CGR le había informado los motivos por los que no respondía su requerimiento. En efecto, en el fallo N° 745 del 15 de julio de 2010, el aludido órgano jurisdiccional, expresó “...establece la Sala que la negativa de la Contraloría General con respecto al sueldo de sus funcionarios, **constituye una respuesta oportuna y suficientemente motivada, por lo que no existe lesión del derecho constitucional de petición**”. (Destacado propio).

La reclamación

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

La reclamación supone pues, que exista una lesión a un derecho subjetivo o un interés legítimo, que el ciudadano exige por escrito a una autoridad competente.

La reclamación también está regulada en varias disposiciones del ordenamiento jurídico. Así, a título ilustrativo se puede citar entre otros, el artículo 3 de la LOPA conforme al cual *“... Los interesados podrán reclamar, ante el superior jerárquico inmediato, del retardo, omisión, distorsión o incumplimiento de cualquier procedimiento, trámite o plazo, en que incurrieren los funcionarios responsables del asunto. Este reclamo deberá interponerse en forma escrita y razonada y será resuelto dentro de los quince (15) días siguientes. La reclamación no acarreará la paralización del procedimiento, ni obstaculizará la posibilidad de que sean subsanadas las fallas u omisiones. Si el superior jerárquico encontrare fundado el reclamo, impondrá al infractor o infractores la sanción prevista en el artículo 100 de la presente Ley sin perjuicio de las demás responsabilidades y sanciones a que hubiere lugar”*.

Igualmente, el artículo 253 del Código de Procedimiento Civil⁶ prevé que *“Los Tribunales en las multas que hayan impuesto, o en los apercibimientos que hayan hecho, por lo que aparezca del proceso, sin audiencia de quienes resulten condenados, oirán las reclamaciones de estos, formuladas por escrito, y decidirán en el mismo acto o en el día siguiente. El reclamante podrá producir con su solicitud la prueba que le favorezca”*.

6 Código de Procedimiento Civil. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 3.694, Extraordinario, de fecha 22 de enero de 1986.

Los reclamos pueden estar vinculados con asuntos administrativos del sector público y pueden tener lugar, cuando, por ejemplo, un particular interpone un recurso jerárquico ante un funcionario de inferior jerarquía y este no cumple con su obligación legal de elevarlo a la consideración de su superior jerárquico para que lo resuelva; o un particular que interpone un escrito de promoción de pruebas que no es incorporado al expediente por la servidora o el servidor público.

En estos casos, existe una presunta lesión a un derecho subjetivo de quien interpone el recurso, escrito o diligencia que da lugar a un reclamo que puede efectuarse ante las autoridades administrativas, o ante los tribunales.

Como se ha indicado anteriormente, también los reclamos pueden verificarse en el ámbito de la prestación de los servicios públicos por parte de las personas jurídicas públicas o privadas. Así, el artículo 259 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, al definir lo que debe entenderse por la jurisdicción Contencioso-Administrativa, establece que esta le corresponde a los Tribunales de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y que esos tribunales son competentes para conocer, entre otros asuntos, de los reclamos por la prestación de los servicios públicos.

Por su parte, la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa (LOJCA)⁷ dictada

⁷ Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.447 de fecha 16 de junio de 2010, reimpressa por error

Los reclamos pueden estar vinculados con asuntos administrativos del sector público y pueden tener lugar, cuando, por ejemplo, un particular interpone un recurso jerárquico ante un funcionario de inferior jerarquía y este no cumple con su obligación legal de elevarlo a la consideración de su superior jerárquico para que lo resuelva; o un particular que interpone un escrito de promoción de pruebas que no es incorporado al expediente por la servidora o el servidor público.

en el año 2010, ratifica esa competencia para los órganos de la referida jurisdicción y expresamente se la atribuye a los Juzgados de Municipio de la Jurisdicción Contencioso Administrativa (que son una creación del mencionado texto legal y es lo que se conoce con el nombre de la municipalización de la jurisdicción contencioso administrativa), ello debido a que son estos tribunales los que están más próximos a las comunidades y pueden satisfacer de manera más inmediata sus necesidades. Sin embargo, como estos tribunales no han sido creados en la práctica y por ende, no están en funcionamiento, esa competencia la ejercen actualmente, de forma provisional, los juzgados de municipio con competencia ordinaria.

Importa tener presente que la LOJCA, en su Título IV, Capítulo II, Sección Segunda, diseñó el denominado procedimiento breve, que constituye otra de las trascendentales novedades del mencionado texto legal, para conocer de los reclamos por la omisión, demora o deficiente prestación de los servicios públicos, el cual se caracteriza por ser un procedimiento breve, expedito y sencillo, precisamente en virtud de la naturaleza de lo que se reclama. El aludido procedimiento puede ser iniciado incluso sin la asistencia o representación de un abogado, pues se permite que las personas interpongan por sí mismas sus recursos, sin necesidad de estar asistidas o representadas por un abogado, estableciéndose la obligación al juez de la causa de procurarle, por medio de los organismos competentes, un abogado que lo asista o lo represente para los actos subsiguientes del proceso. De igual forma, está prevista en este procedimiento la realización de una audiencia oral para mayor celeridad (la oralidad juega un papel de vital importancia en este proceso), en la que el juez oír a los asistentes y está obligado a propiciar la conciliación.

Son ejemplos típicos de reclamaciones por omisión o deficiente prestación de servicios públicos, cuando una persona que tiene un contrato con una compañía de electricidad, de gas o de telefonía, y no le suministra la luz, el gas o el servicio telefónico o lo hace de manera

material en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.451 del 22 de junio de 2010.

demorada, deficiente, o una persona que contrata con una empresa privada de telefonía celular y no le prestan el servicio.

La queja

Es una articulación que puede tener o no contenido jurídico, y que puede recaer sobre los servicios administrativos prestados por el sector público o sobre los servicios públicos proporcionados por las personas jurídicas de derecho público o privado. Ambas modalidades están en defensa de los derechos, garantías e intereses de las personas que las interponen y así lo reconoce el artículo 4 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo⁸. Además, en el artículo 57 de ese instrumento legal, incluso se permite que cualquier persona presente quejas sin excepción de ninguna naturaleza, al prever, en términos precisos que: *“Cualquier persona puede presentar solicitud o queja, sin exclusión alguna por razones de minoría de edad, incapacidad legal, internamiento en centro de salud o reclusión, o por cualquier relación de sujeción o dependencia a tercera persona o a ente público, o por cualquier otra razón. El o la solicitante puede ser persona natural o jurídica, privada o pública”*.

Las sugerencias

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

En el artículo 138 de la LOAP (actualmente es el artículo 139 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública), se prevé que cualquier persona individual o por medio de una comunidad organizada puede presentar propuestas y formular opiniones respecto a la gestión de los órganos de la Administración Pública. Asimismo, se establece la posibilidad de que las personas puedan participar realmente en la elaboración de los instrumentos de contenido normativo.

⁸ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Gaceta Oficial N° 37.995 de fecha 5 de agosto de 2004.

Por otra parte, a pesar de que las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, nombradas anteriormente, contemplan la posibilidad de la sugerencia, lo hacen bajo la modalidad de las iniciativas que se pueden formular ante los órganos de control fiscal.

Así, las referidas Normas, en sus artículos 31 al 33 disponen que la ciudadanía podrá presentar ante los órganos de control fiscal, iniciativas vinculadas con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control fiscal, tales como la realización de actividades tendentes a la celebración de eventos, charlas y seminarios relacionados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control fiscal; proponer proyectos de instrumentos normativos en materia de control fiscal y cualquier otra iniciativa en beneficio de la comunidad. Las iniciativas deben presentarse por escrito y deben contener la justificación de la propuesta, con indicación de los aportes, los bienes, los trabajos y los servicios que proporcionará la ciudadanía al órgano de control fiscal de ser el caso, quienes evaluarán las iniciativas atendiendo, entre otros, a su plan operativo anual, al ámbito de sus competencias y el aporte que realice la comunidad, de ser el caso y notificará al proponente el resultado de su evaluación y en el supuesto de aceptar la propuesta, le informará las actuaciones o medidas que adoptará.

En suma, todos los ciudadanos y ciudadanas en las condiciones antes anotadas, pueden interponer ante las OAC denuncias, peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias, dependiendo del fin perseguido y de su posición frente a la garantía, derecho o interés lesionado.

Precisado lo anterior y circunscribiéndonos al tema de la denuncia, es necesario destacar que conforme a lo previsto en el artículo 267 del Código Orgánico Procesal Penal⁹, cualquier persona que tenga conocimiento de la comisión de un hecho punible, puede denunciarlo ante un Fiscal del Ministerio Público o un órgano de policía de investigaciones penales.

En el ámbito administrativo, se destaca que el artículo 1° del Instructivo en materia de Denuncias (IMD) que fue dictado por

⁹ Código Orgánico Procesal Penal. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.078, Extraordinario de fecha 15 de julio de 2012.

el Contralor General de la República en el año 2000¹⁰, antes de la entrada en vigencia de la actual Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, estableció que todo ciudadano podrá presentar las denuncias que estime pertinentes, cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentren involucrados en algún hecho irregular que esté relacionado con el manejo de fondos o bienes públicos pertenecientes a los órganos y entes sujetos al control de la Contraloría General de la República, siempre y cuando esas denuncias se encuentren debidamente fundadas.

Posteriormente, en el año 2010, en plena vigencia de la actual Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal que impone al Órgano Contralor, la obligación de promover la participación ciudadana y prescribir normas al respecto, se dictan las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana (NPFPC), previéndose en el artículo 9, que los ciudadanos de forma individual o colectiva, directamente o por medio de sus representantes elegidos, o por medio de la comunidad organizada, podrán presentar ante las OAC denuncias, entre otras posibilidades jurídicas y luego, en su artículo 19 disponen que, sin perjuicio de la posibilidad que tienen los ciudadanos de presentar de forma individual o colectiva la denuncia ante una OAC, también pueden interponerla ante los órganos de control fiscal cuando tengan conocimiento de que funcionarios públicos o particulares que se encuentren involucrados en actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionados con la administración, manejo y custodia de fondos o bienes públicos, o que hubieren causado daño al patrimonio público.

En este contexto normativo, es evidente que cualquier persona de manera individual o colectiva, directamente o por medio de representantes elegidos, o por medio de la comunidad organizada, podrá denunciar ante las OAC, los actos, hechos u omisiones que sean contrarios a la ley y al derecho, que atenten contra la ética pública y la moral administrativa.

¹⁰ Resolución N° 01-00-055 por la cual se dicta el Instructivo en Materia de Denuncias. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.979 de fecha 23 de junio de 2000.

Es importante recalcar que para las servidoras y servidores públicos, la denuncia de los hechos irregulares de los cuales han tenido conocimiento con ocasión del ejercicio de sus funciones no solamente es un derecho sino también un ineludible deber.

La denuncia, que en principio es facultativa, se torna obligatoria en determinados supuestos y puede acarrear sanciones si no es efectuada. Así sucede en los supuestos de i) los particulares en los casos en que la omisión de la denuncia es sancionable de conformidad con lo dispuesto en el Código Penal o en una ley especial; ii) los funcionarios públicos o funcionarias públicas, cuando en el desempeño de su empleo se impusieren de algún hecho punible, de acción pública y iii) los médicos, médicas y demás profesionales de la salud, cuando existan circunstancias que hagan presumir la comisión de un delito y donde ellos hayan sido llamados a prestar auxilio o lo hayan prestado. En cualquiera de estos casos están obligados a denunciar, so pena de ser sancionados (art 269 COPP).

De igual modo, existen otras personas que estando en el ejercicio de sus cargos, profesión, oficio, arte, pueden tener conocimiento de la comisión de hechos punibles y no obstante no están obligados a declararlos por las circunstancias concretas que se verifican; tal es el caso de: i) los abogados y abogadas, respecto de las instrucciones y explicaciones que reciban de sus clientes; ii) los ministros o ministras de cualquier culto por las noticias de las cuales tengan conocimiento y que le hayan sido reveladas bajo secreto en el ejercicio de su ministerio y iii) los médicos cirujanos y médicas cirujanas y otros profesionales de

la salud, cuando exista una disposición especial de la ley que los exima de esa obligación (art. 271 COPP).

Bajo ninguna circunstancia están obligados a denunciar el o la cónyuge, los ascendientes y descendientes consanguíneos, afines o por adopción, hasta el segundo grado inclusive, del pariente participe en los hechos, así como los tutores o tutoras respecto de sus pupilos y pupilas y viceversa, debido a las vinculaciones que existen entre estas personas (art. 270 COPP).

Es importante recalcar que para las servidoras y servidores públicos, la denuncia de los hechos irregulares de los cuales han tenido conocimiento, con ocasión del ejercicio de sus funciones no solamente es un derecho sino también un ineludible deber. Así, el artículo 50 de la Ley Contra la Corrupción¹¹ (actualmente es el artículo 52 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Contra la Corrupción) estipula que *“Los funcionarios o empleados públicos y los particulares están obligados a rendir declaración de los hechos que conozcan y a presentar a la Contraloría General de la República o a sus delegados, al Ministerio Público y al órgano jurisdiccional competente, según el caso, libros, comprobantes y documentos relacionados con el hecho que se averigua...”*.

En el Código de Ética de las Servidoras y Servidores Públicos¹², en su artículo 7, se establece que *“Las servidoras y servidores públicos deben denunciar ante el Poder Ciudadano, su superior jerárquico o ante los órganos de control fiscal competentes, aquellos actos de los que tuvieron conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones que pudieran atentar, amenazar o lesionar la ética pública y la moral administrativa”*.

Por tanto, hay que denunciar los hechos irregulares que atenten contra la buena marcha de la gestión pública y contra el erario público, pues de esta forma se está contribuyendo con la buena gestión pública;

11 Ley Contra la Corrupción. Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario de fecha 7 de abril de 2003.

12 Código de Ética de las Servidoras y Servidores Públicos. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.314 de fecha 12 de diciembre de 2013.

y el no denunciar puede acarrear, en los casos antes señalados, sanciones jurídicas para quienes omiten cumplir con su deber.

Bajo este escenario, es importante tener presente que la identidad del denunciante, el contenido de la denuncia y los documentos que la soportan tienen carácter confidencial. Precisamente, en cuanto a la protección del denunciante, el artículo 22 de las NPFPC, expresamente prevé que *“La dependencia del organismo o entidad que reciba o tramite la denuncia preservará la identidad del denunciante, así como su domicilio, profesión, lugar de trabajo y cualquier otro dato que pudiera servir para su identificación, sin perjuicio del derecho que asiste al denunciado de conformidad con las leyes de la República”*.¹³

De modo que, los funcionarios de las OAC a quienes les corresponde recibir y tramitar las denuncias deben preservar, en todo momento, la identidad del denunciante, por lo que les está vedado suministrar datos o informaciones (nombre, profesión, oficio, lugar de domicilio o residencia), que permitan identificar la persona del denunciante.

Ciertamente, queda claro entonces, que la identidad del denunciante y el contenido de la denuncia están amparados por el principio de la reserva, por lo que ningún funcionario puede revelar datos o informaciones que puedan poner en peligro la integridad del denunciante, o a una organización, o que perturben u obstaculicen el procedimiento de investigación que deba efectuarse. La servidora o servidor público que vulnere esta prohibición no solo será sujeto de sanciones disciplinarias por parte de su superior jerárquico, por haber faltado al deber que corresponde a todo servidor público de guardar secreto de la información de la que tenga conocimiento en razón del ejercicio de sus funciones, arte, oficio, profesión o cargo, sino que también podrá ser castigado penalmente, pues, existen penas para aquellas personas que sin ningún motivo revelen un secreto o dato que pueda causar un perjuicio y del cual han tenido conocimiento con ocasión del ejercicio de sus funciones.

13 En Perú se dictó la Ley N° 29542 de Protección al Denunciante.

Siendo la denuncia de carácter reservado como también lo es el procedimiento de investigación que se inicia con ocasión de la misma, no puede pretender el denunciante, quien no es parte del procedimiento de investigación, obtener copias (simples ni certificadas) de las actuaciones procesales, ni tener acceso al expediente administrativo en el que se recoge el procedimiento que se instruya con ocasión de la denuncia formulada.

La denuncia constituye el punto de partida de todo procedimiento de investigación administrativo o judicial, por lo que para su admisión y posterior tramitación es necesario que reúna los requisitos normativos para lo cual debe tomarse en consideración la normativa que existe al respecto, a saber, el Instructivo en Materia de Denuncias (IMD) y más recientemente las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana (NPFPC).

Conforme a la normativa citada, la denuncia puede formularse personalmente o por medios electrónicos (arts. 20 NPFPC y 2 IMD). Cuando se hace de manera personal se puede efectuar por escrito, caso en el cual debe estar firmada por el denunciante o por un representante suyo que tenga facultades para ello o, se puede realizar de manera verbal, en cuyo supuesto, el funcionario de la OAC que reciba la denuncia tendrá que levantar un acta en la que transcribirá todo lo que le haga saber el denunciante, y al final de la misma tanto el denunciante como el funcionario receptor de la denuncia deben

... la identidad del denunciante y el contenido de la denuncia están amparados por el principio de la reserva, por lo que ningún funcionario puede revelar datos o informaciones que puedan poner en peligro la integridad del denunciante, o a una organización, o que perturben u obstaculicen el procedimiento de investigación que deba efectuarse

suscribirla. Si el denunciante manifestare no saber firmar, estampará sus huellas dactilares.

También es posible que la denuncia se realice por medio de los medios electrónicos; por lo que todas las OAC, sin excepción, deben crear un correo electrónico y colocarlo a disposición de la ciudadanía para que puedan a través de este medio formular su denuncia. Es evidente, que cuando una OAC recibe una denuncia por esta vía, debe emitir un acuse de recibo al denunciante para que este tenga conocimiento de que su denuncia ha sido recibida e incluso para constatar la veracidad de la misma (art. 20 NPFPC).

De igual forma, prevé la normativa en comentario, que la denuncia para que pueda ser admitida, debe contener determinadas menciones (art. 20 NPFPC y 2 IMD), a saber:

- i) **La identificación plena del denunciante** (nombre, apellido, nacionalidad, número de cédula de identidad o pasaporte, profesión u oficio, lugar de domicilio o residencia, números telefónicos, correo electrónico, si lo tuviere). No serán admitidas bajo ningún supuesto, las denuncias en las cuales no estuviere plenamente identificado el denunciante. De allí que, la normativa en comentario prohíbe expresamente las denuncias anónimas y así lo recuerda constantemente la Contraloría General de la República en su *Twitter*. Obviamente, ello no afecta la posibilidad que tienen los órganos o entes del sector público de iniciar de oficio las investigaciones a que haya lugar cuando consideren que hay méritos para ello (art. 5 IMD y 23 NPFPC). Ciertamente, de presentarse el caso de una denuncia que se reciba de forma anónima que no tenga ningún valor como denuncia, sin embargo, del contenido de la misma surjan elementos de convicción o prueba que hagan presumir al órgano o ente del sector público, que puede existir un hecho irregular, el órgano tendría la potestad de iniciar el procedimiento de investigación, no como una denuncia, sino ejerciendo de oficio sus atribuciones.
- ii) **La narración circunstancial del hecho o de los hechos denunciados**, es decir, aquellos actos, hechos u omisiones que a

juicio del denunciante afectan la gestión pública, atentan contra la ética pública o la moral administrativa, constituyen ilícitos administrativos o actos de corrupción. La denuncia debe estar redactada en términos claros y precisos, y debe contener todas las menciones necesarias para el absoluto esclarecimiento de los hechos.

- iii) **La identificación del o de los presuntos responsables**, bien sea un funcionario público, funcionaria pública o incluso un particular, con indicación de quienes hubieren cometido las irregularidades y el cargo que desempeñan o desempeñaron en el órgano o el ente del cual se trate. Igualmente, debe identificarse a aquellas personas que puedan tener conocimiento y que hayan presenciado el hecho denunciado, indicando también el cargo o los cargos que desempeñan o desempeñaron.
- iv) **El lugar (ente u órgano) y la fecha donde han ocurrido los hechos denunciados**, el denunciante debe realizar suficientes señalamientos de las condiciones de tiempo, lugar y modo respecto del hecho denunciado, para que sea posible efectuar la investigación tendente al esclarecimiento de los hechos denunciados.

En este contexto, es imperativo destacar que si el denunciante dispone de los elementos probatorios de los hechos que a su juicio pueden constituir delitos, ilícitos o irregularidades, los debe anexar a su denuncia, lo que, sin lugar a dudas, coadyuva en la investigación que habrá de iniciarse de ser el caso y cuyo propósito es el esclarecimiento de los hechos.

Por su parte, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su artículo 96, al referirse a los modos de iniciar el procedimiento administrativo de determinación de responsabilidades, exige expresamente que la denuncia esté obligatoriamente acompañada de *“elementos suficientes de convicción o prueba que permitan presumir fundadamente la responsabilidad de personas determinadas”*.

A todo evento, no debe dejarse de lado el poder inquisitivo del cual están dotados los órganos y los entes del sector público que les permite efectuar de oficio todas las actuaciones que estimen

necesarias para el total y absoluto esclarecimiento de los hechos investigados.

En el supuesto, que se presenten elementos probatorios (trátese de documentos, fotografías, videos, audios, entre otros), estos deben relacionarse y remitirse junto con la denuncia y el informe que debe elaborar la OAC, a la dependencia encargada de tramitar el procedimiento de investigación. Si la persona aporta documentos originales y pretende le sean devueltos, puede solicitarlo mediante diligencia escrita, y el órgano devolverá dichos documentos previa certificación, reposando las copias en el expediente (arts. 4 IMD y 21 NFPC).

Es importante insistir en que es condición *sine qua non* para la admisión de la denuncia el estar debidamente fundamentada y así lo exige el Instructivo en Materia de Denuncias.

En este contexto, la Sala Plena del Tribunal Supremo de Justicia cuando se ha pronunciado sobre este tema, ha exigido expresamente la fundamentación de la denuncia como condición para su admisión. Así, en sentencia de fecha 22 de noviembre de 2010, sostuvo:

Toda denuncia debe ser debidamente fundamentada, y para ello necesariamente deben describirse exhaustivamente hechos concretos que puedan subsumirse en uno de los tipos penales contemplados en nuestra legislación, de lo contrario carece de fundamento y, consecuentemente, será temeraria tal como ocurre con la presente denuncia, la cual es genérica y carente de argumentos de los que se puedan deducir la posible comisión de un hecho ilícito por parte del ministro (...) con ocasión a la recepción del informe antes aludido. (Destacado propio).

La denuncia no puede ser genérica, ambigua o carente de argumentos o contenido, tampoco puede contener juicios de valor ni apreciaciones subjetivas, pues sería una denuncia defectuosa y la autoridad competente no tendrá otra opción más que la de ordenar, mediante auto expreso y debidamente motivado, el archivo de las actuaciones, ello sin perjuicio de las acciones civiles y penales que puedan interponer los interesados contra los denunciados maliciosos, quienes como consecuencia de su indebido proceder comprometen su responsabilidad.

En consecuencia, al interponer una denuncia se debe actuar con objetividad y responsabilidad. De allí que frecuentemente, se sostenga que la denuncia no puede ser utilizada como un instrumento de venganza, de retaliación política, para difamar, desprestigiar, injuriar o descalificar a una persona o institución, porque el denunciante no solamente se constituiría en sujeto pasivo de acciones civiles y penales, sino que estaría dañando el mecanismo que el Estado ha colocado a la disposición de los particulares para que ejerzan el derecho constitucional a la participación ciudadana en el control de la gestión pública, y en consecuencia, mermando el Estado democrático y social de Derecho y de Justicia establecido en nuestro texto constitucional.

Las denuncias deben presentarse ante las OAC, las cuales constituyen verdaderas instancias administrativas para la paz, que debe tener todo órgano o ente del sector público (art. 9 LCC), adscritas a la máxima autoridad jerárquica del órgano o el ente y persiguen entre sus objetivos el apoyar, asesorar, orientar, recibir y tramitar las denuncias que hacen los particulares en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana y constituyen un medio que realmente sirve para que los particulares de manera directa y organizada puedan participar en el control de la gestión pública.

Conforme lo estipulan las Normas mencionadas *supra*, la OAC contará con un área de atención de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, que determinará si el órgano o ente a la cual está adscrita tiene la facultad para tramitar la solicitud presentada por los ciudadanos (art.15 NFPC). Cuando se trate de denuncias relacionadas con actos, hechos u omisiones contrarios a una disposición legal o sublegal, relacionados con la administración, manejo o custodia de los fondos o bienes públicos, se remitirán al órgano de control fiscal competente para que ejerza las acciones fiscales a que hubiere lugar. Asimismo, informará a la autoridad a quien corresponda, para que adopte las medidas inmediatas para corregir las deficiencias denunciadas (art. 17 NFPC).

Sin ahondar en el tratamiento de la denuncia, es importante referir que cuando se interpone una denuncia ante una OAC, esta recibe las

Las denuncias deben presentarse ante las OAC, las cuales constituyen verdaderas instancias administrativas para la paz, que debe tener todo órgano o ente del sector público (art. 9 LCC), adscritas a la máxima autoridad jerárquica del órgano o el ente y persiguen entre sus objetivos el apoyar, asesorar, orientar, recibir y tramitar las denuncias que hacen los particulares en el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana ...

comunicaciones y los anexos relacionados con la misma y procede a registrar en el Sistema de la Oficina de Atención al Ciudadano (SISOAC) los datos generales del usuario del servicio y del asunto recibido, que quedará identificado con un número o código, además se debe verificar si respecto a ese asunto no existe una denuncia anterior.

Luego, se efectúa un análisis de fondo acerca del contenido de la denuncia a los efectos de determinar si esa denuncia corresponde a la competencia de ese órgano o ente. En caso de que no corresponda a la competencia del órgano o ente, obviamente deberá remitirse inmediatamente a aquel que sí sea competente, y se informará sobre esa remisión al denunciante. En caso afirmativo, se elabora el informe de valoración jurídica de la denuncia y el reporte de atención al ciudadano.

En el supuesto de la Contraloría General de la República, que tiene su Manual de Organización de Normas y Procedimientos de la OAC, el tiempo es de cinco (5) días para notificar al denunciante que se ha remitido su denuncia a otro órgano.

Si el órgano o ente es competente, debe realizarse un informe de valoración jurídica donde se deben exponer los actos, hechos u omisiones que están siendo denunciados, y se emite un reporte de atención al ciudadano donde se le notifica al denunciante que su asunto va a ser tramitado y que se le notificará el resultado que arroje la investigación.

Seguidamente, se envía dentro del mismo órgano o ente a la dependencia encargada de tramitar la denuncia, es decir, aquella que tramita el procedimiento de investigación, y una vez concluido debe remitir los resultados a la OAC, la cual dará a conocer al denunciante los resultados. Es importante destacar que el denunciante puede continuamente requerir información sobre el estatus de su denuncia cuando esta se encuentre en proceso de investigación, pero no podrá solicitar copias de las actuaciones procesales, ni podrá tener acceso al expediente.

Finalmente, es necesario señalar que las OAC están en la obligación de ordenar, dirigir, sistematizar las denuncias, para lo cual se debe crear un registro y mantenerlo actualizado. En este registro se dejará constancia de todas las denuncias que ha recibido el órgano y todo lo que atañe a las mismas. Además, las OAC están en la obligación de tramitar una relación mensual para las Unidades de Auditoría Interna (UAI) notificándoles el número de esas denuncias que han sido consignadas ante el órgano, pues las UAI deben estar al tanto de las denuncias que han sido interpuestas ante la sede y el estado en el que se encuentran.

Puede concluirse entonces que la denuncia es un mecanismo por medio del cual el Estado le garantiza a los ciudadanos que puedan ejercer el derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública, y debe ser promovida, pues en la medida en que se utilice con seriedad, objetividad y responsabilidad tendrá una incidencia positiva en la gestión pública y, por ende, en el bienestar social, que constituye un objetivo fundamental del Estado social y democrático de Derecho y de Justicia que propugna el Texto Constitucional, inspirado, como se ha advertido al inicio, en las ideas de nuestro Libertador Simón Bolívar.

*“La corrupción de los pueblos nace de la indulgencia de los tribunales
y de la impunidad de los delitos. Sin fuerza no hay virtud;
y sin virtud perece la República”*

Simón Bolívar