



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

La Dirección de Atención al Ciudadano es el enlace de interacción entre el Gobierno Municipal y el Ciudadano, se encarga de canalizar los requerimientos, denuncias y sugerencias de los ciudadanos, ofreciendo un servicio de calidad, garantizando una oportuna respuesta fundamentada en la eficiencia, la participación y la honestidad.

En la búsqueda de una “Gestión Cercana” entre el ciudadano y el gobierno municipal, durante el año 2009 se ejecutaron las siguientes acciones:

La División de Atención al Ciudadano como administrador del sistema de denuncias y seguimiento, registró la atención total de diez mil ciento seis (10.106) solicitudes de información, denuncias y sugerencias efectuadas por los vecinos y canalizadas ante las dependencias competentes.

- Se recibieron de forma presencial, tres mil quinientas cuarenta y ocho (3548) atenciones, en la taquilla única de la sede del Gobierno Municipal del casco de Baruta.
- Se recibieron cinco mil ciento treinta y siete (5.137) llamadas a la línea 0501-BARUTA-1 (Call Center). Este servicio se presta en horario corrido de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. Se canalizan reclamos, denuncias y sugerencias de los servicios prestados por la Alcaldía, monitoreado por el sistema de trámites y formatos de control Call Center.
- Se recibieron desde el Canalizador Web, un mil cuatrocientos veintiún (1.421) reclamos, denuncias y sugerencias de los servicios prestados por la Alcaldía, monitoreado por el sistema, cagados por los ciudadanos desde la página web.

Taquilla Única Bello Monte

- Atención al Ciudadano recibió trece mil ochocientos ochenta y uno (13.881) personas discriminadas de la siguiente manera: Taquilla Única atendió cinco novecientos sesenta y ocho (5.968) solicitudes. Los promotores de atención recibieron de manera directa a siete mil novecientos trece (7.913) personas. Todos se atendieron en Planta Baja de la sede de Colinas de Bello Monte, cumpliendo así con la exigencia constitucional y se ha simplificado la gestión al contribuyente reduciendo significativamente los tiempos de respuesta.



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

Taquilla Única Casco de Baruta

Esta taquilla se inauguró en la sede principal de la Alcaldía de Baruta a mediados del mes de diciembre 2009, por lo que efectivamente se empezará a atender a la población a partir del 2010. Dicha taquilla cuenta con 2 módulos digitales. Asimismo se procedió a realizar las siguientes actividades en virtud de la mudanza a la nueva sede, respondiendo al proyecto de Actualización e Información de los Servicios y Programas de la Alcaldía:

- Reubicación del personal de taquilla de Bello Monte y Casco de Baruta.
- Instalación y uso del Sistema Q-Matic a la Sede del Gobierno Municipal Casco de Baruta, posterior configuración del Módulo de Recepción con base de datos.
- Adquisición de Nuevo sistema Q-Matic para la Sede de Bello Monte, así como el requerimiento de equipos de computación.

La Alcaldía Virtual (www.alcaldiadebaruta.gob.ve): A través del e-gobierno se brinda mejor servicio a los ciudadanos. Dicho servicio fue asumido por la dirección de Comunicaciones a mediados de año, iniciando el proceso de revisión y actualización de la Página Web, trabajando conjuntamente con los líderes de contenido, nombrados por cada director para mantener actualizada la información contenida en el sitio Web.

Baruta Digital: Estos Kioscos Digitales funcionan en horario corrido todos los días. Se trata de equipos de última generación que sirven como módulos de consulta en línea ubicados en puntos estratégicos del municipio para ofrecer en ellos, información diversa sobre trámites, requisitos y estados de cuenta. Actualmente se encuentran operativos 4 kioscos disponibles en:

- Taquilla Única Bello Monte.(1)
- Sede Casco de Baruta. PB (1)
- Taquilla Única sede Gobierno Municipal PB. (2)

Se realizaron once (11) mantenimientos en el año a dichos Kioscos.

Unidad Tipo Oficina Móvil (DAC- MÓVIL): Esta unidad es ubicada en diferentes puntos geográficos



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

del municipio, y en ella el ciudadano es atendido de forma presencial para ofrecer Información General, denuncias, reclamos y sugerencias, Programas y Servicios, Estados de Cuenta de Inmuebles y vehículos. Entrega de planillas de los trámites de SEMAT, Planificación Urbana y Catastro, Ingeniería Municipal, Áreas Verdes. Presentación de niños, carnetización para la tercera edad. Se ubica en el Municipio, tomando como prioridad las zonas con mayor cantidad de solicitudes y demandas.

El cronograma ejecutado en el 2009 fue el siguiente.

ENERO

Del lunes 12 al viernes 30 Plaza Alfredo Sadel, LAS MERCEDES

FEBRERO

Semana del lunes 02 al viernes 13 Plaza Central, CUMBRES DE CURUMO

Semana del lunes 16 al viernes 27 CC LOCATEL, ALTO PRADO

MARZO

Semana del lunes 02 al viernes 13 Redoma LOS SAMANES

Semana del lunes 16 al viernes 20 Av. Principal SANTA FE NORTE

Semana del lunes 23 al viernes 27 Sede ASOLIMA Santa Rosa de Lima

ABRIL

Lunes 13 al Viernes 17 Calle Amana de LA TRINIDAD

Lunes 20 al Viernes 24 Avenida América, TERRAZAS DEL CLUB HÍPICO.

Lunes 27 al Jueves 30 LA TAHONA

MAYO

Lunes 04 al Viernes 08 Calle Araure, de CHUAO

Lunes 11 al Viernes 15 Calle la Güairita de, LA BONITA

Lunes 18 al Viernes 22 Calle Acuario de, SANTA PAULA



Sector: 01 Dirección Superior del Municipio

Programa: 20 Atención al Ciudadano

Unidad Ejecutora: Dirección de Atención al Ciudadano

Lunes 25 al Viernes 29 LOMAS DE PRADOS

JUNIO

Lunes 01 al Viernes 05 Calle C de CAURIMARE

Lunes 08 a la Viernes 12 Calle La Lomita, VIZCAYA

Lunes 15 al Viernes 19 San Luis El Cafetal

Lunes 22 al Viernes 26 Manzanares.

unes 29 al Viernes 03 Julio El Placer

JULIO

Lunes 06 al Viernes 10 Av. Principal El Placer.

Lunes 13 al Viernes 17 Parque los Tres Ríos Cumbres de Curumo

Lunes 20 al Viernes 23 Av. Principal Santa Fé Norte.

Lunes 27 a la Viernes 31 Avenida Principal Colinas de Valle Arriba.

AGOSTO

Lunes 03 a la Viernes 07 Avenida Principal Monte Alto.

Lunes 10 a la Viernes 14 Avenida Altagracia, Urbanización Sorocaima.

Lunes 24 al Viernes 28 Sede Asolima.

SEPTIEMBRE

Lunes 31/08 al Viernes 04 Caurimare.

Lunes 07 a la Viernes 11 Calle la Guairita, Urbanización La Bonita

Lunes 14 al Viernes 18 Terraza de Club Hípico.

Lunes 22 al Viernes 26 Final Avenida Araure calle de servicio Chuao.

unes 28 al Viernes 02/10 Lomas de Maturín, Parque Emilio Mesejo.



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

OCTUBRE

Lunes 05 al viernes 09, Urbanización Santa Sofía.

Martes 13 al viernes 16, Urbanización Santa Inés.

Lunes 19 al viernes 23, Urbanización La Alameda.

Lunes 26 al viernes 30 Urbanización Santa Paula.

NOVIEMBRE

Lunes 02 al viernes 06 Urbanización Lomas de Chuao.

Lunes 09 al viernes 13, Urbanización Alto Prado.

Lunes 16 al viernes 20, Urbanización Piedra Azul.

Sábado 28 Jornada Especial urbanización La Bonita

DICIEMBRE

Sábado 12, Jornada Especial Peaje de Juguetes, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.

COMPROMETIDOS CONTIGO: Ahora denominado "BARUTA CONTIGO", a través de este programa se ejecutaron cuarenta y ocho (48) jornadas, las cuales consistieron en trasladar a la geografía del Municipio los servicios y actividades que ofrece la Alcaldía en materia de salud, deportes, cultura y registro civil, entre otros. Se coordinó con otras Direcciones los servicios que se debían prestar en cada jornada, según las necesidades del sector. Igualmente, se incorporó al ciudadano al uso y disfrute de los espacios destinados al esparcimiento, diversión y recreación. Las actividades y servicios varían de acuerdo a las necesidades detectadas en cada una de las zonas a visitar. Las jornadas se realizaron según las siguientes modalidades:

Sectores Populares. Se realizaron seis (06) jornadas de Baruta Contigo en los siguientes sectores: Entrada de La Bonita, Concha Acústica de Colinas de Bello Monte, Bloques de la Trinidad, La Planada en Hoyo de la Puerta (2) y Ojo de Agua.

Urbanizaciones. Se atendieron treinta y uno (31) jornadas de Baruta Contigo en los siguientes sectores: Santa Sofía, Santa Inés, La Alameda, Santa Paula (2), Lomas de Chuao, Alto Prado, Piedra



Sector:	01 Dirección Superior del Municipio
Programa:	20 Atención al Ciudadano
Unidad Ejecutora:	Dirección de Atención al Ciudadano

Azul Terrazas de Club Hípico, El Placer, Cumbres de Curumo (2), Santa Fe Norte, Colinas de Valle Arriba, Monte Alto, Sorocaima, Santa Rosa de Lima, Caurimare (2), La Bonita (2), Terrazas de Club Hípico, Chuao, Lomas de Maturín, La Tahona, Chuao, La Bonita, Lomas de Prado, y Manzanares.

Deportivos - Infantiles. Se efectuaron doce (12) jornadas con actividades recreativas y deportivas en los siguientes sectores: Parque Raúl Leoni de El Cafetal, Plaza de Cumbres de Curumo, el sector El Campito de Hoyo de La Puerta, (jornadas de recuperación de parques y áreas verdes de la mano con Jóvenes con la Comunidad). Sisipa, Hoyo de La Puerta sector Piedras Azules, Sector San Andrés, Barrio Santa Cruz del Este, Plaza Bolívar de Baruta, Las Minas, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes, Día del niño en Santa Cruz del Este y Maratón Aliados Contigo Fundación Techo Baruta (Chacao)

FORMACIÓN CIUDADANA: Incluye distintas modalidades de capacitación (foros, charlas, talleres) en materia de derechos ciudadanos, Contraloría Social, Sociedad Civil, Tolerancia, Poder Ciudadano, Estado de Derecho, Modalidades de Participación, Gobierno Municipal y de Convivencia. Están diseñadas para atender a la población del municipio y se dictan gratuitamente, en espacios públicos o espacios cedidos por los privados.

Se realizaron cuarenta y dos (42) encuentros, distribuidos de la siguiente manera:

Charlas de conformación de Consejos Comunales en diferentes localidades del Municipio (24)

Talleres y Foros varios (18), todos los talleres se efectuaron en la Sede de la Alcaldía de Baruta.

CONTACTO INFORMATIVO CON LAS COMUNIDADES. Se promocionaron las actividades que adelanta la Dirección a través del sistema de perifoneo en los sitios donde se desarrollarían las actividades, correo electrónico, llamadas telefónicas, así como el diseño, reproducción y la distribución de volantes en dichas zonas. También se apoyó la promoción de programas y actividades de otras Direcciones de la Alcaldía a través de la reproducción, distribución de volantes y material informativo.

Se entregaron volantes para trescientos ochenta y ocho (388) eventos, distribuidas de la siguiente manera: doscientos diez (210) concernientes a actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano, ciento setenta y ocho (178) actividades relacionadas a otras Direcciones. Además, se efectuaron quince mil seiscientos cincuenta y uno (15.651) llamadas invitando a los vecinos a diversas reuniones y asambleas que se celebraron en el año.



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

Con respecto a la elaboración del material informativo para dar a conocer los sistemas de atención y servicios de la Alcaldía, el mismo fue asumido por la Dirección de Comunicaciones. No obstante, se imprimieron seiscientos cuarenta (640) manuales de participación ciudadana y consejos comunales.

REUNIONES CON LOS CIUDADANOS, CIUDADANAS Y SUS ORGANIZACIONES: Mediante la realización de Mesas de Diálogo, Recorridos y Reuniones, se mantuvo contacto permanente con la comunidad para conocer necesidades y requerimientos y procurar la oportuna atención y solución de los mismos.

Estos encuentros respondieron a las siguientes iniciativas:

- Alcaldía en la Calle
- Solicitud Vecinal
- Anuncio de Obras
- Consejos Comunales
- Consulta Vecinal

En el año 2009 se realizaron ciento diecisiete (117) actividades, correspondientes a este segmento, en todos los puntos del Municipio.

RECORRIDOS CON EL ALCALDE: El Alcalde Gerardo Blyde, acompañado de su Tren Directivo y representantes de la comunidad organizada, visitaron los sectores del municipio con el propósito de establecer contacto de manera más directa con los vecinos, durante el año 2009 se realizaron catorce (14) recorridos, lo largo del Municipio

MESAS TÉCNICAS DE AMBIENTE: La Alcaldía de Baruta, a través de las Direcciones de Atención al Ciudadano y Áreas Verdes, promovió las Mesas Técnicas de Ambiente, con el propósito de hacer de Baruta un municipio modelo en materia de recolección de desechos sólidos y reciclaje, y para ello se contó con el apoyo de la comunidad organizada.

En el año se realizaron veintisiete (27) reuniones relacionadas con las Mesas Técnicas de Ambiente.

MESAS TÉCNICAS DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA: Las Mesas Técnicas de Convivencia y Seguridad Ciudadana surgieron con el propósito de disminuir a su máxima expresión el



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

índice de inseguridad en la jurisdicción, y para ello se necesitó que la Policía Municipal de Baruta trabajase con la comunidad organizada de manera mancomunada.

En el año se realizaron sesenta y un (61) reuniones relacionadas con las Mesas Técnicas de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

CENTRO COMUNITARIO LAS MINAS: Para el primer año se llevó a cabo el mantenimiento de este Centro e inmediatamente le fueron delegadas las funciones a la Dirección de Desarrollo Social, siguiendo instrucciones del Alcalde.

ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN LA PROGRAMACIÓN

COMISIÓN MIXTA: Se mantuvo activa la Comisión Técnica de Atención Integral en las zonas informales, constituida por funcionarios de las Direcciones de Ingeniería Municipal, Desarrollo Social, Justicia de Paz y Atención al Ciudadano, con la participación eventual de la Dirección de Infraestructura. Esta instancia atiende los casos en las zonas de crecimiento no controlado, en todo el año 2009 se atendieron doscientos veinticuatro (224), según los siguientes aspectos: Convivencia, Linderos, Construcciones Ilegales, Permisología Catastral.

REUNIONES INFORMATIVAS DE GESTIÓN: El Director de Atención al Ciudadano se reúne todos los días lunes con las demás Direcciones que conforman la Alcaldía, particularmente con las que conforman las comisiones de Desarrollo Social e Infraestructura, con el propósito de llegar a acuerdos sobre el cronograma de actividades a cumplir. Dichas reuniones no se circunscriben solamente a los días lunes, ya que pueden surgir reuniones que se realizan de último momento de acuerdo a la urgencia del caso, se realizaron un total de cincuenta (50) reuniones.

SECCIONES EN LA CÁMARA MUNICIPAL: La Dirección de Atención al Ciudadano participa en las secciones de la Cámara Municipal, con la intención de saber sobre los puntos y acuerdos que toma el Poder Legislativo Municipal, en particular aquellas en donde está directamente vinculados los diversos entes que conforman la Alcaldía de Baruta. En el 2009 se realizaron 9 sesiones en al Cámara Municipal.



Sector:	<i>01 Dirección Superior del Municipio</i>
Programa:	<i>20 Atención al Ciudadano</i>
Unidad Ejecutora:	<i>Dirección de Atención al Ciudadano</i>

APOYO LOGÍSTICO A OTRAS DIRECCIONES ACTIVIDADES VARIAS: La Dirección de Atención al Ciudadano prestó a lo largo del año apoyo logístico a otras Direcciones, en determinadas áreas como convocatoria, perifoneo, volanteo, materiales, traslados de equipos, entre otros.

REUNIONES CLPP: De acuerdo a lo estipulado en el artículo 268 de la Ley Reforma Parcial de la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, el presupuesto participativo "...es el resultado de la utilización de los procesos mediante los cuales los ciudadanos y ciudadanas del Municipio proponen, deliberan y deciden en la formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto de inversión anual municipal. Todo ello con el propósito de materializarlo en proyectos que permitan el desarrollo del Municipio". El Presupuesto Participativo busca que las mismas comunidades presenten ante la Alcaldía el o aquellos proyectos que permitirían mejorar la calidad de vida de sus comunidades, asimismo se efectuaron las reuniones para la orientación en la formación de consejos comunales. En total se celebraron veintisiete (27) reuniones con el CLPP.

LEVANTAMIENTO DE DATO DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS QUE HACEN VIDA EN EL MUNICIPIO

Se realiza la revisión, actualización permanente y minuciosa de la Base de Datos de agrupaciones y organizaciones comunitarias, según las formas de participación que establece la Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

En los archivos físicos y digitales de la Dirección de Atención al Ciudadano, se cuenta con el registro de:

- Asociaciones de Vecinos.
- Asociaciones Civiles.
- Consejos Comunales.
- Listado General de contactos. (Consultas Web, asistencia a talleres, reuniones, etc.)

Los nuevos Consejos Comunales registrados son los siguientes: Consejo Comunal Anacoco de Las Minas, Consejo Comunal Casco de Baruta, Consejo Comunal Bloquecitos de La Trinidad, Consejo Comunal Manzanares Integrada, Consejo Comunal Monte Alto, Consejo Comunal Chulavista.



Sector: 01 Dirección Superior del Municipio

Programa: 20 Atención al Ciudadano

Unidad Ejecutora: Dirección de Atención al Ciudadano

Adicionalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano realizó un trabajo de acompañamiento a veintiséis (26) sectores interesados en conformarse de manera organizada como Asociación Civil.

Además, la Dirección de Atención al Ciudadano determinó la existencia de ocho (8) nuevos Consejos Comunales en el sector La Loma de Hoyo de La Puerta, pero que aún no se han registrado ante la Sala Técnica

De acuerdo al levantamiento de información de organizaciones comunitarias y civiles que hacen vida en el municipio, hasta Diciembre 2009 se registraron los siguientes:

Organización	Nuestra Señora del Rosario	Las Minas	El Cafetal	Total
Asoc. Vecinos	73	24	19	116
Consejos Comunales	40	16	06	62
Asociaciones Civiles	35	05	05	45
Otras ONG's	133	06	42	181
Total	281	51	72	404