



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

La Dirección de Atención al Ciudadano es el principal canal de comunicación entre los ciudadanos y la Alcaldía para la atención y solución de requerimientos, trámites y consultas, promoviendo la participación activa y efectiva de la comunidad de Baruta en la Gestión Municipal.

Asimismo, esta Dirección es la encargada de gestionar las respuestas oportunas a las solicitudes, demandas, comentarios y sugerencias de los vecinos, canalizando ante las dependencias competentes y haciendo el seguimiento a las mismas hasta el cierre del caso.

De igual forma, se adelantan programas destinados a fomentar la participación ciudadana de calidad, a través de la capacitación en temas de interés ciudadano, comportamiento cívico y formas de organización. Esto, en el marco de lo establecido en la Constitución y la normativa legal vigente.

Se busca un acercamiento permanente entre el ciudadano y el Gobierno Municipal a través de diferentes mecanismos de difusión y el traslado eventual de la gestión a la geografía del municipio.

Durante el año 2010 se ejecutaron las siguientes acciones:

La Dirección de Atención al Ciudadano como administrador del sistema electrónico de denuncias y seguimiento, registró la atención total de treinta y cuatro mil seiscientos noventa y dos (34.692) solicitudes de información, denuncias y sugerencias efectuadas por los vecinos y canalizadas ante las dependencias competentes. De dicha cifra, debemos resaltar principalmente:

- La recepción de quince mil ciento veintiocho (15.128) solicitudes que se recibieron de manera directa.
- Se atendieron mil setecientas treinta y nueve (1.739) llamadas a la línea 0501-BARUTA-1 (Call Center).
- Se procesaron las solicitudes de información, denuncias y sugerencias de tres mil doscientos (3.200) ciudadanos por los siguientes correos electrónicos: dac@baruta.net, dac1@baruta.net, rruiz@baruta.net.
- Asimismo, se atendieron de manera directa a través de cartas por parte de las comunidades setecientas veinticuatro (724) solicitudes, y se encausaron a otras direcciones ochocientos setenta y cinco (875) casos, esto con el propósito de que las instancias competentes den las respuestas que requieren los vecinos.



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

- Las Urbanizaciones que más contactos efectuaron fueron las siguientes: Casco de Baruta, mil trescientos noventa y un (1.391) solicitudes; Colinas de Bello Monte, mil ciento noventa y siete (1.197) solicitudes; Las Mercedes, mil cincuenta y cinco (1.055) solicitudes; La Trinidad setecientos cincuenta y cinco (755) solicitudes; Prados del Este, quinientos ochenta (580) solicitudes.

- Taquilla Única: de consulta y expedición de documentos de Atención al Ciudadano. En esta taquilla el ciudadano puede realizar sus trámites en un solo lugar, reciben las solicitudes y se entregan los documentos en un mismo puesto de atención, siendo su principal función la orientación y el suministro de información al contribuyente. Brinda una atención de calidad y rapidez al contribuyente al concentrar en el mismo espacio físico la recepción y entrega de algunos documentos, evitando de este modo la dispersión de la información.

Para usar la Taquilla Única, el ciudadano sólo debe seguir algunos pasos: Al llegar a la Unidad de Taquilla Única, retire un ticket del dispensador según el tipo de trámite a realizar y espera ser llamado y atendido. Consigna la documentación necesaria o requisitos exigidos según el trámite.

Existen dos Taquillas Únicas: Colinas de Bello Monte, conformada por tres (3) promotores de Atención al Ciudadano, uno (01) de Planificación Urbana y Catastro, uno (01) del SEMAT y dos (02) puestos en la recepción

La otra taquilla está ubicada en el Casco de Baruta, y la cual consta de los siguientes funcionarios: Uno (01) encargado en recibir toda la correspondencia dirigida al Alcalde; uno (01) destinado para recibir toda la información concerniente para Transporte y Vialidad; uno (01) para Planificación Urbana y Catastro; uno (01) para el SEMAT; y uno (01) para el Q-Matic. (punto de entrega de tickets ó administrador de cola).

- Baruta Digital: Con esta iniciativa el gobierno Municipal busca alcanzar eficiencia y celeridad en la realización de trámites y servicios on line. Una de las ventajas de este Kiosco Digital es que funciona las 24 horas del día y los 365 días del año, a cualquier hora del día, los sábados, domingos y días festivos. Estos equipos Informáticos de última generación, son un punto de acceso directo y gratuito al portal web de la Alcaldía. Por lo tanto, ofrecen una amplia variedad de servicios a todos sus ciudadanos de Baruta como información sobre trámites, programas y servicios, guía gastronómica, galería de fotos, mapa interactivo, pago de impuestos, verificación de multas, descarga e impresión de planillas e información



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

de interés como estados de cuenta y otros enlaces. Los Kioscos están operativos en diversos puntos del Municipio, los cuales son escogidos previo estudio de locación.

• Unidad Tipo Oficina Móvil (DAC- MÓVIL): Vehículo tipo oficina móvil de atención al ciudadano de la Alcaldía de Baruta donde se ofrece Información General de trámites, Programas y Servicios, recepción de solicitudes, Estados de Cuenta de Inmueble y vehículo, Denuncias. Entrega de planillas de los trámites de SEMAT, Planificación Urbana y Catastro, Ingeniería Municipal, Áreas Verdes, y otras instancias. Allí se realiza la presentación de niños, carnetización para la tercera edad, pago de impuestos con tarjeta de debito y crédito. Este año el DAC – MÓVIL estuvo en los siguientes puntos del Municipio:

ENERO

- DAC Móvil en Caurimare.
- DAC Móvil en Santa Paula.
- DAC Móvil en Chuao.

FEBRERO

- DAC Móvil en Alto Prado

MARZO

- DAC Móvil Chulavista.
- DAC Móvil Manzanares.

ABRIL

- DAC Móvil en La Bonita
- DAC Móvil en Sorocaima
- DAC Móvil en Santa Rosa de Lima
- DAC Móvil en Santa Inés.

MAYO

- DAC Móvil en calle Las Trinitarias de Santa Fe Norte.

OCTUBRE

- DAC Móvil Santa Rosa de Lima.



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

NOVIEMBRE

- DAC Móvil en Caurimare.
- Jornadas especiales en las comunidades del Municipio Baruta: Se celebraron cincuenta y ocho (58) jornadas el cual consiste 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 deben 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. Se realiza de manera itinerante en urbanizaciones y sectores populares. Las actividades y servicios varían de acuerdo a las necesidades detectadas en cada una de las zonas a visitar. Por otra parte, se realizan actividades deportivas, culturales y artísticas en espacios recreativos del municipio. Las jornadas se realizaron según las siguientes modalidades:

FEBRERO

- Evento especial Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.

MARZO

- Operativo Censo de Vivienda, Casco de Baruta.
- Jornada Sociedad Anticancerosa, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
- Jornada especial Alto Prado.
- Entrega de rosarios en diversas Iglesias del municipio en el marco de la celebración de la Semana Santa.

ABRIL

- Performances Urbanos en el Casco de Baruta.
- Realización de Censo socioeconómico en casa de vecindad en Santa Cruz del Este.
- Feria de Empleo, Plaza Alfredo Sadel Las Mercedes.
- Jornada de salud, sede ADIC de El Peñón.

MAYO

- Celebración Día de Las Madres, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
- Jornada Integral en Ojo de Agua.
- Inauguración Plaza de Cumbres de Curumo.



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

- Botellazo a beneficio de la Fundación Techo en diversos puntos del municipio.
- Jornada de salud promovida por Laboratorios Pfizer en la Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.

JUNIO

- Feria de empleo y pasantía en la Universidad Simón Bolívar.
- Jornada especial integral en Santa Paula.
- Censo de Vivienda, Casco de Baruta (en dos oportunidades).

JULIO

- Operativo Censo de Vivienda, Casco de Baruta.
- Actividad Día del Niño, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
- Actividad en la Universidad Metropolitana.
- Jornada especial de áreas verdes, sector Los Picapiedras.
- Operativo Certificado Médico Vial, Colinas de Bello Monte.

AGOSTO

- Operativo integral en Santa Cruz del Este.
- Operativo integral en Ojo de Agua.
- Aniversario pueblo de Baruta.
- Operativo integral La Naya.
- Operativo Certificado Médico Vial, Colinas de Bello Monte.

SEPTIEMBRE

- Operativo integral La Palomera.
- Operativo integral Las Minas.
- Maratón Operación Techo.
- Jornada de recuperación calle Andrómeda de El Peñón.
- Operativo Certificado Médico Vial, Colinas de Bello Monte.

OCTUBRE

- Celebración Día Mundial de la Acción Climática.
- Caminata Día Mundial de la Acción Climática.



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

- Feria de las Artes, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
- Inauguración consultorio de salud, Colinas de Bello Monte.

NOVIEMBRE

- Inauguración Juegos Deportivos Vecinales Baruta 2010, estadio Vidal López de El Cafetal.
- Inauguración Feria Tecnológica, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
- Inauguración Parque Los Riscos Terrazas del Club Hípico.
- Jornada Integral Prados del Este.

DICIEMBRE

- Jornada benéfica a beneficio de las víctimas por las lluvias, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
 - Jornada de reciclaje, parque Vizcaya de El Cafetal.
 - Peaje Operación Juguete, Plaza Alfredo Sadel de Las Mercedes.
 - Jornada Llegada de la Navidad en La Bonita.
 - Operación Juguete en diversos puntos del Municipio.
- Participación 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 veintiséis (26) encuentros, distribuidos de la siguiente manera:

- Se dictaron trece (13) Charlas en los siguientes sitios: Santa Cruz del Este: Violación a la Libertad de Expresión: Cierre de RCTV; El Peñón: conformación de consejo comunal; Colinas de Valle Arriba: adecuación a la nueva Ley de los Consejos Comunales; Los Naranjos de Las Mercedes (dos oportunidades): adecuación a la nueva Ley de los Consejos Comunales; Las Mercedes: conformación de consejo comunal; El Placer: conformación de consejo comunal; Sede Alcaldía de Baruta: Asamblea – charla sobre la implementación de la Ley de Las Comunas a toda la comunidad organizada del municipio; Lomas de La Alameda: conformación de consejo comunal; Manzanares: conformación de



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

consejo comunal; Bosque de La Virgen (en dos oportunidades): conformación de consejo comunal; Terrazas de Santa Inés: adecuación a la nueva Ley de los Consejos Comunales.

- Se realizaron trece(13) entre Talleres y Foro, realizados en los siguientes sitios: UCAB: Programa Hanna Arendt, referente al tema de la violencia existente en el país dirigido a la comunidad y a personal de la Alcaldía; Sede Alcaldía: Integración al Cambio dirigido al personal de la Alcaldía; Casa de La Cultura: Ley Orgánica de los Consejos Comunales dirigido a la comunidad organizada del Municipio; Sede Alcaldía: Transparencia Internacional dirigida a los Directores de la Alcaldía; Casa de la Cultura: Taller de Contraloría Municipal dirigido a la comunidad organizada del Municipio; Sede Alcaldía: Taller de Formación Comunitaria dirigida a la comunidad organizada del Municipio y personal de la Alcaldía; Sede Alcaldía: Inducción al personal DAC sobre el nuevo sistema de trámite; Casa de la Cultura: Taller Pro acceso a la información pública dirigida a la comunidad organizada del Municipio (en dos oportunidades con comerciantes); Casa de la Cultura: Taller Caracas 2020, Taller de urbanismo dirigido a la comunidad organizada del Municipio; Sede Alcaldía: Programa de Gerencia Pública de Alto Rendimiento dirigido a Jefes de divisiones de la alcaldía (en dos oportunidades).

- Foros: Se realizó una (01) jornada: Universidad Simón Bolívar: Foro de Consejos Comunales dirigido a los consejos Comunales y Asociaciones de Vecinos que hacen vida en el Municipio.

- Comisión Mixta: Se consolidó 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 el año 2010 atendió doscientos treinta y cinco (235) casos, según los siguientes aspectos: Convivencia, Linderos, Construcciones ilegales, Permisología catastral.

- Difusión de actividades de Gestión: 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. Para tal fin se promocionaron doscientos setenta y cuatro (274) actividades, a través de volanteo, llamadas telefónicas y promoción de correo electrónico.



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

- Reuniones Informativas: Mediante la realización de Mesas de Diálogo, Recorridos y Reuniones, se mantiene contacto permanente con la comunidad. Las Mesas de Diálogo Vecinales constituyen una instancia para establecer una cercana, directa y efectiva interrelación entre la comunidad, el Alcalde y demás autoridades del Ejecutivo Municipal, de manera que los vecinos puedan presentar sus propuestas, proyectos y sugerencias para informar o dar respuesta oportuna según sea el caso.

Estos encuentros responden a las siguientes iniciativas:

Se realizaron ciento cincuenta y seis (156) encuentros que responden a solicitud vecinal, o anuncio de obras o determinado tema por parte del alcalde u otra instancia del gobierno Municipal: Anuncio de obras, Consejos Comunales, Consulta vecinal.

- Organización Vecinal: Apoyo en la organización vecinal para diversas actividades y eventos municipales como: Juegos Vecinales, Mesas de Ambiente, Discusión de Leyes, Operación Juguete, Actuación en contingencias, etc.

- Alianzas institucionales: Apoyo de Gestión a través de alianzas con otros niveles de gobierno (Alcaldía Metropolitana, Sucre, Chacao, El Hatillo, Gobernación de Miranda), empresa privada y asociaciones civiles (ONG's, ODS, Redes sociales)

- Base de Datos: Se realizó la revisión y 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, para lo cual se elaboraron doce (12) informes de las agrupaciones sociales registradas. Se cuenta con un total de trece mil trescientos (13.300) registros de los vecinos agrupados en cuatrocientos cuatro (404) organizaciones como son las Asociaciones de Vecinos, los Consejos Comunales, Asociaciones Civiles, ONG'S, así como los vecinos que han participado en las reuniones promovidas por el gobierno municipal en las comunidades.

- Publicaciones: Registro de cantidad y contenido de material informativo para talleres, charlas, foros, mesas de participación, etc.

- Presupuesto Participativo: En el ánimo de continuar informando a los ciudadanos del Municipio sobre las modificaciones del marco legal vigente en materia de participación y gestión ciudadana, se elaboró y cumplió un cronograma de reuniones y entrega de material informativo para atender temas de interés



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

ciudadano. Se prestó el apoyo en la realización de veintiuno (21) reuniones de Presupuesto Participativo con los vecinos del municipio para informar, activar y acompañar en este proceso de participación ciudadana previsto en la constitución y las leyes. Estas reuniones se distribuyeron de la siguiente manera: siete (07) Asambleas Informativas celebradas en los siguientes puntos: Casco de Baruta, La Trinidad, Hoyo de La Puerta, Los Samanes, Santa Rosa de Lima, Prados del Este, Colinas de Bello Monte y El Cafetal en donde el alcalde, acompañado por sus directores informó a los vecinos sobre los resultados de Presupuesto Participativo del año anterior, además de indicar el monto que sería destinado para el año siguiente y los pasos a seguir para que cada comunidad pueda activarse; además se realizaron catorce (14) charlas informativas en diversos puntos del municipio.

- Mesas Técnicas de Ambiente y Reciclaje: La Alcaldía de Baruta, a través de las Direcciones de Atención al Ciudadano y Áreas Verdes, promovió las Mesas Técnicas de Ambiente y de reciclaje, 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 la participación de la comunidad organizada.

En el año se realizaron las siguientes actividades:

- Diez (10) reuniones/talleres vecinales relacionados con las Mesas Técnicas de Ambiente y de Reciclaje. El Placer, Prados del Este, Chuao, Terrazas del Club Hípico y El Peñón.
- Dos (2) Asambleas de presentación del Plan Municipal. Una (1) con vecinos relacionados a las Mesas de Ambiente y otra con los Comerciantes e Industriales.
- La Primera Feria de Reciclaje Reciclarte 2010,
- Encuentro Municipal con motivo del Día Mundial del Ambiente con expertos e invitados entre los que destacan: ONG's ambientalistas, Mesas Municipales de Ambiente, Gobernación del Estado Miranda, Redes de Desarrollo Social.
- Mesas Técnicas de Convivencia y Seguridad Ciudadana: Las Mesas Técnicas de Convivencia y Seguridad Ciudadana surgieron con el propósito de disminuir el índice de inseguridad en el Municipio a través de incentivar la cultura preventiva. Para ello contamos con la integración de la Policía Municipal, la comunidad organizada, los Jueces de Paz y las instancias del Gobierno Municipal.
- En el año se realizaron cuarenta y siete (47) reuniones y talleres relacionados con las Mesas Técnicas de Convivencia y Seguridad Ciudadana, lo cual representa una cobertura del 100% de las



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

zonas policiales de Baruta.

▪ Apoyo a otras unidades:

- Se brindó apoyo en el proceso de consultas de las ordenanzas que adelanta el Concejo Municipal, para lo cual se habilitó el sistema de consulta on-line a nuestra base de datos. Las recomendaciones, sugerencias y opiniones fueron remitidas a la Comisión correspondiente para su incorporación a las discusiones.
- Organización de los Foros de discusión de leyes comunales, donde se revisaron con un equipo de especialistas los alcances e impactos de las leyes que rigen la participación ciudadana, las competencias del gobierno Municipal y el ejercicio de la función del servidor público.
- Se realizaron dieciocho (18) reuniones con el Proyecto Transparencia 2009 – 2010.
- Se llevaron a cabo diecinueve (19) reuniones sobre el Proyecto Sistema de Trámite.
- Se dieron cinco (05) reuniones de intercambio con la Alcaldía Metropolitana
- Se realizaron (88) reuniones de Gestión.
- Se celebraron seis (06) jornadas de apoyo para el Centro de Acopio para Víctimas del Terremoto de Haití.
- Se celebró una (01) jornada para llevar a cabo la reinauguración de la Unidad Educativa José Antonio Páez de Santa Cruz del Este
- Se celebraron diecinueve (19) reuniones para realizar el Programa de Gerencia Innovadora, dentro del Plan de Formación del Director y Jefes de División, con el fin de elevar el nivel gerencial con herramientas innovadoras de gestión.
- Se celebraron (05) reuniones – mesas de trabajo sobre el Proyecto Observatorio Municipal de Violencia de acuerdo con la propuesta del Laboratorio de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Venezuela (LACSO) y se participó el Plan Nacional junto a otros tres (3) Municipios, sus representantes y las policías locales.
- Participación en nueve (09) Sesiones de Cámara Municipal.
- Se celebraron cuatro (04) reuniones de Intercambio Banesco Banca Comunitaria, logrando alianzas de participación que se tradujeron en jornadas comunitarias en las que se llevó al vecino los servicios de la Banca Comunitaria.
- Se celebró una (01) reunión de intercambio con la Alcaldía del municipio Sucre:.



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

- Se celebraron siete (07) jornadas de apoyo al Centro de Acopio por personas afectadas producto de las lluvias. Se levantó el censo original, se coordinó la realización de los estudios socioeconómicos por parte de la Dirección de Desarrollo Social y certificados de riesgo de Defensa Civil. También se dio apoyo a los afectados a través de la entrega de materiales de construcción y cobertura de los costos de alquiler.
- Se realizó el Programa de Gerencia Pública de Alto Rendimiento, dirigido a jefes de Divisiones de la Alcaldía.
- Reuniones con la ONG Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social (REDSOC): Participamos en tres (3) asambleas ordinarias y en una de ellas presentamos a la Red Social los programas que adelanta la Alcaldía en materia social a fin de fortalecer las alianzas interinstitucionales.
- La Dirección de Atención al Ciudadano brindó apoyo logístico a otras Direcciones en actividades varias como convocatorias, perifoneo, volanteo, materiales, traslados de equipos, entre otros.