

La unidad de atención al ciudadano de la gobernación del estado Mérida como herramienta para el diseño de políticas públicas de vivienda

The unit of citizen attention as a design tool for public housing policies. Study case of the state government of Mérida, Venezuela

Quintana Partidas, Yusbeli y Grimaldo Lorente, Jaime.

Resumen:

El presente trabajo de investigación podría aportar mecanismos institucionales de información y estrategias, que permitan replantearse la manera de solucionar los problemas presentes en el Estado Mérida en materia habitacional. En este caso en particular la utilidad que podría tener la Unidad de Atención al ciudadano de la Gobernación del Estado Mérida, como herramienta de información para el diseño de Políticas Públicas

Palabras Clave: Políticas Públicas de vivienda, Unidad de Atención al Público, Estado Mérida

Abstract:

The following research could contribute with mechanisms, information and strategies, which could allow changing the way to solve the remaining issues of housing policies in the State of Mérida. In this particular case the value of the research it's to highlight the importance of the Unit of Public attention of the governor's office as a tool to design housing policies in the State of Mérida.

Key Words: Housing Policies, Unit of Public Attention, State of Merida

1. Introducción.

En los diferentes procesos de cambios que se ha planteado la sociedad venezolana en el transcurrir de las últimas décadas, ha cobrado papel importante un sinnúmero de políticas dirigidas a los aspectos sociales, pues es de conocimiento generalizado que en Venezuela existe una crisis en la sociedad, identificada por la existencia de grandes mayorías en situación de pobreza, correspondiendo éste a un proceso generado por múltiples causas, siendo uno de los principales, un largo proceso de acumulación económica excluyente y no equitativo.

De allí que el país tiene grandes desafíos por delante, construir un nuevo horizonte para las políticas públicas en el marco de la Constitución de 1999 y apostar por la transformación de las instituciones públicas en la dirección que esas políticas señale. Valorar estos nuevos desafíos implica reconocer la problemática social del país, siendo uno de los elementos que sobresalen a este sinnúmero de problemas sociales el déficit habitacional existente en el país.

Comprender y enfrentar este problema como lo es el déficit habitacional e inequidades que caracterizan la realidad social venezolana, amerita dar respuestas precisas y tangibles, que para la fecha todavía faltan por consolidar, pues las políticas aplicadas en el pasado no dan respuesta definitoria al problema. Esto forma parte del debate regional y también es tema de interés mundial, con particular relevancia en América Latina.

Actualmente las acciones nacionales y regionales, se encuentran en la búsqueda constante de nuevas perspectivas y enfoques que permitan perfeccionar las actuaciones de las instituciones planificadoras y ejecutoras de los programas y proyectos sociales. El enfoque de las líneas estratégicas para atender las necesidades de la población, apunta hacia la construcción de una democracia social y participativa, de derecho y justicia social, enmarcada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 (CRBV).

Lo que implica, que las nuevas propuestas en esta materia se deben

reorientar a estrategias relacionadas con requerimientos reales habitacionales, “es necesario adoptar el concepto de vivienda como un espacio que incluya el entorno físico, social, y ambiental (...) y un entorno sociocultural apropiado”. (Avendaño, 2007, p. 47).

Estos elementos se encuentran explícitamente expresados en el texto de la Constitución, originándose así nuevos espacios que, teóricamente han planteado mayores y mejores mecanismos de participación protagónica en un proceso de cambios socio-económicos.

Siguiendo los intereses de los ciudadanos, el Estado se ha planteado diseñar políticas públicas que contribuyan a garantizar los derechos en el área de vivienda, así como la legitimidad de políticas, programas y proyectos del gobierno regional, como posible alternativa aplicable en su administración.

Por lo que se tiene que considerar que el proceso de formulación de políticas públicas, supone una combinación de las relaciones entre Estado y sociedad, en consecuencia no debe existir un divorcio entre quienes la diseñan y quienes pueden ser beneficiarios, si no se logra un entendimiento o complicidad, el resultado tendrá un déficit considerable, logrando por una parte que no haya identificación del ciudadano con la estrategia implementada y la insatisfacción de sus necesidades, y por otro, que se produzca inevitablemente la ingobernabilidad y el desaprovechamiento de la capacidades humanas, financieras y gerenciales.

Con el fin de atender las necesidades de vivienda en la población, se ha generado en cierto grado, un esfuerzo conjunto entre las diversas instituciones gubernamentales con competencia en esta materia, siendo éstos: Ministerio de Participación Popular para la Vivienda y Hábitat (MINVIH) a nivel nacional, Fondo de Desarrollo Integral de la Vivienda y Hábitat del estado Mérida (FONHVIM), a escala regional y a nivel municipal se tiene el Instituto Autónomo de la Vivienda de la Alcaldía del municipio Libertador del estado Mérida (INMUVI).

Con el objeto de atender estas deficiencias, en cuanto recabar información primaria, generada por los ciudadanos y diferentes comunidades merideñas, se implementa en la Gobernación del estado Mérida el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC), el cual tiene como función obtener de manera sistemática información referida a sus requerimientos y problemáticas que confrontan en sus localidades, destacándose entre ese sinnúmero de peticiones los referidos a necesidades habitacionales, entre otros.

2. El Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) de la Gobernación del Estado Mérida

El sistema ejecuta procesos de almacenamiento en el contexto administrativo, referentes a la atención y canalización de las solicitudes, planteamientos y denuncias que realizan los ciudadanos, que se dirigen al Palacio de Gobierno a exponer sus diversos requerimientos, creándose una gran data, que suministra al detalle los aspectos económicos, ubicación del área en donde vive, carga familiar, recursos económicos, entre otros, de los solicitantes, que en su mayoría se centra en el interés de una vivienda para el núcleo familiar. El SIAC integra básicamente la ubicación y las características socioeconómicas y poblacionales en condiciones de pobreza y la vulnerabilidad social en la región, basado en testimonios reales de los ciudadanos.

Sin embargo, toda esta información no tiene un seguimiento ni análisis prospectivo de aplicación en las políticas públicas del estado Mérida, ni alimenta ni se cruza con la data existente con otras instituciones tanto regionales como nacionales, que se dedican a solventar la problemática habitacional en el país. Porque al igual que en otros temas de políticas públicas, los desencuentros se dan constantemente, con posiciones técnicas diferentes de acuerdo al carácter y funcionamiento del organismo que ejecuta la política de vivienda, sus entes ejecutores y otros grupos de interés colinden al momento de concretar los programas de asistencia.

Como en todo asunto complejo, las expectativas y percepciones de los

promotores y ejecutores de la política, no están basadas exclusivamente en proposiciones técnicas, sino también en diferencias en cuanto a manejo de recursos, estrategias y hasta diferencias en el acatamiento de directrices nacionales. Por tal razón, Martínez citado en Avendaño (2007), destaca que, hay que tener presentes los elementos básicos de una política de vivienda: “primero saber donde se va a dirigir el programa; segundo, a quien se va a dirigir el programa; tercero, cuales son las condiciones que se van a ofrecer a cada uno de los adjudicatarios” (p. 48).

Por tales motivos, surge la necesidad de presentar una propuesta de investigación, que permita utilizar eficientemente de manera productiva, la valiosa información real obtenida mediante el testimonio de los ciudadanos merideños registrados en el Sistema Integral de Atención al Ciudadano, ubicado en la Unidad de Atención al Ciudadano perteneciente al estado Mérida.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se traza como objetivo general: diseñar estrategias de gestión para la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación del estado Mérida sobre la base del Sistema Integral de Atención al Ciudadano, que facilite la incorporación de mecanismos de planificación social inherentes a políticas públicas de viviendas y a su vez, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- 1.- Diagnosticar la situación actual de las políticas públicas de vivienda en el estado Mérida.
- 2.- Identificar los elementos presentes en los procedimientos operativos y tecnológicos del Sistema Integral de Atención al Ciudadano.
- 3.- Examinar la información suministrada por el Sistema Integral de Atención al Ciudadano.
- 4.- Identificar los beneficios de las comunidades merideñas con el diseño de políticas públicas en materia de vivienda basado en información real.
- 5.- Analizar el impacto político y social del diseño de políticas públicas de vivienda sobre la base del Sistema Integral de Atención al Ciudadano.

Se destaca que el trabajo también contribuiría a mejorar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC), en una herramienta de infor-

mación, cuya data suministrada podría generar un acercamiento entre Estado y sociedad al crear la inclusión y el interés de los ciudadanos en los asuntos públicos, cubriendo la expectativa de programar y planificar políticas públicas en base a las necesidades reales de los ciudadanos y una manera de obtener esa información es a través del uso de dicho sistema.

Por otra parte, la propuesta también contribuirá a una mejor toma de decisiones relacionado a los aspectos de gestión de la Unidad de Atención al Ciudadano, puesto que se contaría con información objetiva tanto para políticas interna de gestión de la Unidad, así como información oportuna y verás para los otros entes gubernamentales involucrados con la solución de problemas habitacionales, pues se podrán diseñar políticas públicas de vivienda, basadas en información real y no en la subjetividad de los decisores políticos y ejecutores de los programas sociales.

Desde otro punto de vista, el estudio aportaría nuevas ideas, en cuanto al balance de la gestión de la información así como a los recursos tecnológicos y humanos, en primer lugar beneficiando el funcionamiento de la Unidad de Atención al Ciudadano, mediante la utilización eficiente de la información suministrada por la base de datos del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC), y en segundo lugar la utilización de la data del sistema podría ser utilizada como fuente primaria, para la alimentación del sistema de información manejado por el Fondo de Desarrollo Integral de Vivienda y Hábitat del estado Mérida (FONHVIM), así como también por la recientemente constituida Comisión Interinstitucional Multidisciplinaria, Permanente y Revolucionaria para la Vivienda y Hábitat del estado Mérida.

3. El marco de las Políticas de Vivienda en Estado Mérida

Actualmente, existe el escenario para implementar esta novedosa propuesta, ya que, en Venezuela a partir del año 1998, surgen políticas públicas basadas en economías humanistas, autogestionaria y competitiva. Desde esta perspectiva Ochoa y Chirinos, (1999), señalan que

el proceso de reforma del Estado, promovida por el gobierno actual, apunta por una parte al avance de un estado neoliberal, pero con visos nacionalistas y una amplia política social y por otra parte al establecimiento de nuevas relaciones del aparato con la sociedad, dirigidas a la profundización de la democracia y a la eficiencia estatal.

En este sentido, en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2007-2013), existe una marcada tendencia hacia la autogestión, a la participación de la sociedad y al desarrollo de un modelo alternativo del país en general, que combina elementos estratégicos de acción económica, social, política, territorial e internacional para lograr una sociedad más justa y más humana.

En función de ello, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, prevé el carácter social y de inclusión para las mayorías, en relación con el tema de hábitat y vivienda dignas, estableciendo la promoción de la justa redistribución social de la riqueza y más aún, contribuyendo a definir la orientación del Ejecutivo nacional, regional y municipal en el diseño de políticas integrales para atender el drama habitacional que confronta la familia venezolana.

La nueva base jurídica de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 (CRBV) refuerza los principios para una política de transformación integral del hábitat, consistente en políticas de vivienda y hábitat basadas en la participación protagónica de los pobladores y en la transformación de su propia vida. La vivienda es concebida como un derecho social de bienestar progresivo, un servicio público no lucrativo, de financiamiento solidario y participativo (Cf. Art. 82).

Esto incluye la definición de las normas, objetivos y estándares de calidad de vida, el reconocimiento de la diversidad y especificidad de los barrios, la incorporación de la cultura constructiva popular, el respeto por la autonomía de las comunidades y de sus organizaciones, la planificación y ejecución de las políticas y la toma de decisiones. (Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, 2006, s/p).

En este sentido expresa Pérez de M (2008), el Estado en cuanto a políticas de viviendas, ha hecho un gran esfuerzo, por lo que desde el año 2002 al 2007, se han desarrollado diferentes políticas a fin de atacar la problemática habitacional presente en los barrios adyacentes a las zonas urbanas, como son los siguientes: Regularización de la Tenencia de la Tierra en los Asentamientos Urbanos Populares, en el año 2002. Posteriormente para el año 2004, se diseñan programas como la Creación de Comités de Tierras Urbanas; La Misión Vivienda y Hábitat; Centros de Participación para la Transformación del Hábitat; Sustitución de Viviendas. Para el año 2006 se incorporaron programas como Consejos Comunales, Proyectos Comunitarios en Barrios y para el año 2007 Proyecto Misión Villanueva.

A pesar de todos estos esfuerzos realizados por el Estado, expresa la autora, en la consolidación de políticas coherentes de vivienda, y a pesar de que se sustentan en procesos reflexivos y asideros pragmáticos, no ha bastado para alcanzar los propósitos de solucionar, los problemas acuciantes de una realidad, que domina el paisaje urbano, amenaza la convivencia social y aleja el sueño de alcanzar ciudades justas y equitativas.

De allí, que es importante sumar esfuerzos individuales y colectivos en un sector tan ávido de soluciones como es el hábitat de los ciudadanos venezolanos, en donde se puedan construir urbanismo acordes a una justicia social y en donde cada ciudadano y ciudadana se sienta partícipe de su gestión y de su gobierno, reponsabilidad que recae además sobre la Administración Pública, que Grimaldo define como “el instrumento de la acción política al servicio de la comunidad, compuesta por un conjunto de entes y órganos que le sirven para el desarrollo de sus funciones y el logro de los fines que tienen constitucionalmente prescritos” (2004: p.14).

Además expone que en Venezuela y en América Latina la Administración Pública tiene que experimentar ciertas transformaciones legales, procedimentales y culturales como consecuencia de las demandas de los ciudadanos que exigen soluciones a sus gobiernos, además de los cambios

políticos, económicos, sociales, culturales y tecnológicos de las sociedades. Para poder satisfacer estos cometidos, el Estado venezolano debe contar con un diseño organizativo que le permita responder a estas solicitudes. (Op.cit). (14).

Dada la importancia que tienen las organizaciones públicas y sus funciones de mediación y resolución de problemas, se considera necesario un enfoque “particular” a la hora de pretender su reforma o de establecer su modo de organizarse. Es por eso que se han definido como prioritarias las políticas que en esta materia acompañan a las de reducción de pobreza, profundización de la democracia, y modernización del Estado y el aparato productivo, apoyadas en el uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación.

4. La Propuesta: Utilidad del Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) de la Gobernación del Estado Mérida como herramienta en el marco de las Políticas de Vivienda

La acción en el campo de la vivienda y hábitat es un ámbito privilegiado, para la articulación de políticas que involucren la prestación de servicios a las comunidades, de manera que la planificación de éste sector es de alta complejidad, pues se incorporan cuestiones de tipo económico, sociales, ambientales y espaciales. Por otra parte, la vivienda es una necesidad básica de la población, que debe ser atendida, gestionada bajo parámetros de eficiencia, calidad y transparencia, lo que requiere un cambio cultural y estratégico y como consecuencia, la Administración Pública se enfrenta a nuevas exigencias, que requieren nuevas formas de gestión que amerita acometer acciones de modernización.

Es entonces, cuando se hace primordial el uso de la tecnología para concebir nuevos procesos de gestión pública, en donde se haga posible sostener que los avances tecnológicos, pueden ser una herramienta de gran valor para incidir favorablemente en la toma de decisiones, dado a que ésta puede facilitar la articulación de los distintos actores involucrados en la mejora de la problemática habitacional. En tal sentido, el

uso de tecnologías, requiere de procesos claros que la gestión pública debe incorporar al desarrollo de sus políticas, amerita de avances en los procesos cognitivos del talento humano operativo, teniendo como base el involucramiento de la información referida, a un contexto social específico, así como también a elementos culturales y ambientales de las distintas comunidades.

Es importante establecer criterios de funcionamiento que propicien información oportuna y verás, mediadas a través del uso de las tecnologías de información, para ello se requerirá de mayores procesos de control de registros, de calidad y accesibilidad de la información. Por lo que resulta necesario, en consecuencia, introducir cambios en la gestión de la misma, más aún cuando éstas tienen incorporado a sus objetivos de funcionamiento, el manejo de información que pueden mejorar o disminuir la efectividad de la acción en políticas sociales, como lo son en este caso las relacionadas con vivienda y hábitat.

Para la aplicabilidad de este tema de estudio es fundamental definir *Sistema de Información* de la siguiente manera:

Es un sistema constituido por computadoras, con el fin de automatizar los procesos manuales que son dirigidos y controlados por el hombre; la entrada de estos sistemas son datos, su función es procesar dichos datos para generar como salida información que facilite la ejecución de actividades, operaciones y funciones en una organización. (Puleo, 1985, p. 5).

Actualmente, en Venezuela algunos estados se han sumado a la implementación de tecnologías avanzadas para garantizar la atención de los ciudadanos, específicamente con el uso del Sistema Integral de Atención al Ciudadano, entre los que se incluye al estado Mérida, creada en Diciembre del 2005. Estos centros de atención al ciudadano en general, apuntan hacia una misma dirección: la satisfacción, el desarrollo de las comunidades y el progreso del Estado, a través de la integración de los diversos factores que componen el aparato tecnológico, social, cultural, económico y político del país. Sin embargo, no existe evidencia

de la utilización de la información arrojada por estos sistemas como herramienta para que los decisores públicos tomen acciones dirigidas a la formulación y evaluación de las políticas sociales.

Es importante destacar que la tecnología implementada en la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación del estado Mérida se basa en los planteamientos suministrados por los ciudadanos (beneficiarios directos) que se almacenan en el Sistema Integral de Atención al Ciudadano, siendo ésta la entrada (input) que lo abastece. La información es procesada a través de las estaciones de trabajo para ser remitida a los diversos entes competentes, mediante el uso de la Internet, específicamente con el correo electrónico; a fin de generar respuestas oportunas a las solicitudes (output).

A través del SIAC se llevan a cabo las siguientes actividades: registro de los requerimientos de los ciudadanos, seguimiento y control de los requerimientos, consultas y gráficos de estadísticas importantes para la planificación. Toda la información recopilada por medio de SIAC permite obtener una estadística social, es decir, un recurso informativo sobre la condición socio-económica de la población esencial e importante, para el diseño de los planes sociales que den atención a las necesidades primordiales de la ciudadanía.

El Sistema Integral de Atención al Ciudadano SIAC, es una herramienta informática, concebida para apoyar la gestión operativa y gerencial de la Unidad de Atención al Ciudadano. Sin embargo, su diseño permite usarlo con otras aplicaciones que impliquen el registrar, clasificar y cuantificar información. El personal adscrito a la Unidad puede ofrecer una atención digna a los ciudadanos, porque el SIAC está diseñado para generar respuesta oportuna a todos los requerimientos, logrando así el respaldo seguro de los ciudadanos hacia el gobierno estatal.

Dada las características de esta investigación, la cual está orientado a diseñar estrategias de gestión para la Unidad de Atención al Ciudadano

de la Gobernación del estado Mérida, sobre la base del Sistema Integral de Atención al Ciudadano, a fin de incorporar mecanismos de planificación social inherentes a políticas públicas de vivienda, la misma se enmarca en la investigación de campo, pues se estudiará el fenómeno en su ambiente natural.

Afirma la autora que, aún cuando una investigación puede manejar varios procesos para llegar a un resultado, lo que caracteriza a una investigación no es el proceso en sí, sino a la clase de resultados a los cuales se llega y la profundidad en la cual se queda. Una investigación de carácter descriptivo, obtiene la información a través de la aplicación de un instrumento diseñado para captarla, por lo tanto son todas aquellas herramientas que se orientan a recolectar información con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal y como se presentaron en el momento de su recaudación. Permite describir lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis.

Por todo lo descrito anteriormente, esta investigación es de tipo de campo, no experimental, no transeccional, la cual según los objetivos de la misma es de carácter descriptiva.

Tomando en consideración que es una propuesta de tipo factible porque consiste según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), en “la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales referida a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. (p. 16), se utilizarán fuentes de datos para el desarrollo de la investigación tales como: Revisión Documental, Entrevistas y Observación directa de procesos.

4. Resultados, conclusiones y recomendaciones:

De acuerdo con la información recopilada y analizada se pueden enunciar resultados obtenidos que evidencian lo siguiente:
Existen esfuerzos por parte del ente gubernamental en lograr planes co-

herentes con las necesidades de los ciudadanos en relación a viviendas, para ello se han creado nuevas unidades operativas como lo son el Fondo para el Desarrollo Integral de la Vivienda y Hábitat del estado Mérida (FONHVIM) y la creación reciente de la Comisión Interinstitucional Multidisciplinaria, Permanente y Revolucionaria para la Vivienda y Hábitat del estado Mérida, a fin de lograr profundizar un esfuerzo cooperativo y colaborativo entre entes relacionados directamente con la problemática habitacional.

Escasa información manejada de manera de complementariedad y colaboración de funciones entre la Coordinación de la Unidad de Atención al Ciudadano, la Oficina de Secretaría Privada de la Gobernación y el Fondo para el Desarrollo Integral de la Vivienda y Hábitat del estado Mérida, referidas a los planes, programas, proyectos y soluciones de la problemática habitacional en el estado.

No existe mecanismos de control y de monitoreo social. Por otra parte la Coordinación de la Unidad no maneja información oportuna, precisa sobre evaluaciones o controles realizado al manejo eficiente de la información soportada por el Sistema Integral de Atención al Ciudadano.

Poca efectividad en la toma de decisiones por parte de la Coordinación de la Unidad, por la insuficiente información que posee sobre la data que manejan los demás entes institucionales relacionados a la problemática de viviendas.

En cuanto al funcionamiento del personal, este labora en espacios físicos insuficientes, presentándose problemas de hacinamiento, equipos de computación obsoletos e insuficientes. Manejo de manuales de procedimientos desactualizados y poco conocimiento sobre la realización de controles sobre el funcionamiento del sistema de información.

En conclusión, se pudo evidenciar que la organización de la Unidad de Atención al Ciudadano está dada sobre criterios excesivamente operativos que no permiten el avance de la gestión del mismo. Esto contribuye a que la Coordinación de la Unidad maneje poca información, en cuan-

to a los procesos desarrollados para implementar los planes operativos, programas, asignaciones y cumplimientos de metas en relación a la solución de la problemática de vivienda presente en el estado Mérida. Situación que perjudica gravemente a la planificación y la gestión, tanto a nivel de la Oficina de Secretaría Privada del Estado, como a nivel de la gerencia estatal, por lo que se dificulta la capacidad de la Unidad a ser eficiente en su gestión y genera típicamente un clima de trabajo en donde el desempeño y su medición no se consideran importantes.

De manera que el desconocimiento de las proyecciones y soluciones habitacionales del estado desde el punto de vista del plano institucional, trae a colación otro aspecto a considerar, como lo es el poco incentivo por parte de la Unidad, para considerarse responsable del desempeño, en cuanto a registro, proceso, organización y análisis de la información que suministra el Sistema de Integral de Atención al Ciudadano (SIAC), cuando no tienen cierta seguridad de la información que se maneja y carece de un grado de control sustancial sobre los productos de sus actividades. En este sentido, es posible que la Coordinación considere que la evaluación o la implementación de procesos de control interno son irrelevantes, posiblemente injustas para su gestión, considerándolo más bien una amenaza más que una ayuda.

En la gestión de la Unidad, no se aplican decisiones basadas en análisis técnicos provenientes de indicadores de gestión, como la eficacia, productividad, control de gestión, entre otros. Por otra parte, no existe el establecimiento de equipos técnicos de trabajo o unidades que ejerzan el control y monitoreen el trabajo realizado por los funcionarios tanto técnicos como operarios en el desarrollo de sus diferentes funciones asignadas.

Excesiva centralización en el manejo de información inherente a la problemática habitacional en el estado, pues cada entidad competente la utilizan de manera aislada, por un lado existe información manejada por la Oficina de Secretaría Privada de la Gobernación del estado y el Fondo para el Desarrollo Integral de la Vivienda y Hábitat del estado Mérida (FONHVIM), estos entes tratan de forma independiente dife-

rentes data y resultados, impactando negativamente en la calidad del servicio prestado por la Unidad.

No se incorpora de manera directa y organizada los procesos de solicitud de los requirentes de soluciones habitacionales, así como también existe desconocimiento de las posibles soluciones implementadas por el ente gubernamental, acarreado la poca calidad en la atención y suministro de información al solicitante.

El control básico implementado por la Unidad está centrado en factores poco críticos sobre la data que reporta el Sistema Integral de Atención al Ciudadano, limitándose sólo a algunos procesos de asistencia social, entre ello la solicitud de viviendas, pues la Unidad no cuenta con registros ni históricos ni actualizados de las solicitudes de vivienda realizado por los ciudadanos y ciudadanas del estado Mérida. Por lo que el sistema no permite mantener una data actualizada, verás y confiable de las solicitudes realizadas, ni sobre los aspectos pendientes por hacer, evaluar o cancelar.

Los controles administrativos son realizados por la Oficina de Secretaría Privada. Los controles existentes en la Unidad se enfocan excesivamente en el cumplimiento de las normas dirigidas a procesos, y no en los resultados. Como consecuencia de lo anterior, no se realizan análisis de la información suministrada por el Sistema Integral de Atención al Ciudadano, no pudiendo generar el sistema información correcta, comprensible, transparente, fiable, segura, ágil, automática, ofreciendo en tiempo real que se ajusten a las demandas de los ciudadanos.

El Sistema Integral de Atención al Ciudadano está diseñado en un lenguaje privativo, la cual no permite modificación sin la autorización de los diseñadores del software (empresa privada), por lo que acometer cualquier cambio en su estructura, para adaptarlo a nuevas necesidades de la institución no es posible sin la autorización de los propietarios del código fuente del sistema. Debido a que el sistema de información este diseñado bajo un lenguaje privativo, también limita la posibilidad de compartir datos con otras entidades, lo que ocasiona una dispersión en

la sistematización de los mismos, por lo que cada ente gubernamental relacionado con la problemática habitacional, pueda obtener aparentemente datos similares, dándose de hecho el proceso de información con diferente formato, lógica y metodología, esto genera incompatibilidades que derivan a su vez en problemas de control, tanto de la seguridad operativa como de la validez de esos datos, dificultando su utilización, por parte de los niveles decisorios y consecuentemente su publicación.

En concordancia con las conclusiones obtenidas en el transcurso de la investigación, se expresan las siguientes recomendaciones.

Diseñar estrategias dirigidas a la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación del estado Mérida para el mejoramiento del funcionamiento del Sistema Integral de Atención al Ciudadano en lo relacionado a solicitud de viviendas en el estado, la cual permitirá incorporar procesos de cambios en la gestión de dicha Unidad, contribuyendo así a implementar estructura y funcionamiento operativo bajo una dimensión innovadora que comprenda cambios profundos, desde el punto de vista: Funcional, Estructural, de Control y Relacional.

Lo Funcional estará referido al mejoramiento del proceso administrativo, de sensibilización del personal en relación a sus labores. La parte Estructural comprenderá las reformas administrativas, que incluyen nuevas estructuras y formas de planificación y organización. En relación al Control, se refiere a las nuevas actitudes y valores relacionados a los distintos aspectos del control. Es el reconocimiento de la tendencia al conflicto. Y por último lo Relacional, se refiere a nuevas formas de relación: institución-sociedad.

Así se destacan las formas de interlocución que debe tener la Unidad con: la Oficina de Secretaría Privada, con el Fondo para el Desarrollo Integral de la Vivienda y Hábitat del estado Mérida (FONHIM), con el personal técnico y especializado que labora en la Unidad, y por último, no por ello el menos importante, con las distintas comunidades demandantes y beneficiadas de los diferentes desarrollos habitacionales proyectados en la entidad.

Desde el punto de vista de los procesos técnicos desarrollados por la Unidad de Atención al Ciudadano, es importante recomendar, la aplicación de indicadores de gestión, de manera que la información suministradas por éstos indicadores de gestión como; eficacia, eficiencia y la transparencia de la información manejada, no sea contraproducente; por el contrario puedan mejorar la capacidad de gestión pública, mejorar la democracia participativa, ampliar la capacidad de buen gobierno; porque la calidad de gestión pública puede ser medida con indicadores como eficiencia, eficacia, responsabilidad y otros, pero con la condición de priorizar el compromiso social del Estado, a través de: equidad, transparencia, responsabilidad, cobertura y pluralidad.

Para ello, será necesario, establecer vínculos entre la evaluación, la planificación estratégica, la asignación de recursos y los presupuestos. Establecer el funcionamiento de las unidades de controles técnicos, en correspondencia con los lineamientos establecidos por el ente gubernamental.

Por otra parte, se recomienda consolidar un espacio para el diálogo entre; el gobierno regional, las municipalidades y los distintos entes relacionados con las políticas sociales dirigidas a la solución de problemas habitacionales, y comunidad, a fin de priorizar estrategias que contribuyan a dar cumplimiento a los lineamientos presentes en el Plan Nacional 2007-2013 en relación a la vivienda y hábitat en la región. Si bien es cierto que el diseño de las estrategias es una función de la alta dirección, el despliegue de la estrategia y su ejecución corresponden a todos los niveles de la Gobernación, pues en el proceso de toma de decisiones operativas a escala local, es donde se decide el éxito o fracaso de las estrategias nacionales. Por lo tanto, se debe dirigir la atención hacia una gestión mancomunada en una alianza entre Estado-Institución y Ciudadanos.

Crear observatorios de políticas sociales con participación de universidades, institutos de investigación, comunidades organizadas, comprometidos con la profundización de los procesos democráticos participati-

vos, para realizar un seguimiento y difusión de las experiencias obtenidas en el desarrollo de proyectos y programas inherentes a la resolución de problemas de hábitat y vivienda.

Priorizar el uso eficiente del software libre en todas las unidades operantes en la entidad gubernamental, a fin de homogenizar procesos, racionalizar y simplificar tareas, revisar los circuitos de información y decisión, que a su vez transformará las modalidades de participación; capacitar a los funcionarios públicos, no sólo en lo específico sino para la innovación. Los nuevos problemas que plantean las comunidades exigen nuevas formas organizativas con capacidad de atención y resolución de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y ciudadanas.

Como consecuencia, el escenario planteado reclama inevitablemente la puesta en marcha de procesos de modernización en la Administración Pública, atendiendo a criterios de calidad y de políticas orientadas a la recuperación de la legitimidad y transparencia, dirigido en todo momento a la satisfacción y solución de problemas sociales presentadas por las comunidades organizadas del estado Mérida.

5. Referencias bibliograficas

- Aja, L. *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones*. [Documento en línea]. Disponible:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500004&lng=es&nrm=iso. ISSN 1024-9435. [Consulta: 2008, Abril 04].
- Alemo. *Notas sobre la vivienda y el Hábitat*. (2002). Caracas Venezuela: Grupo de trabajo de la Asociación para la Investigación en Vivienda Leopoldo Martínez.
- Anderson, A. (1996). *Tipos de Investigación*. Caracas. Venezuela: Episteme.
- Angel, S. (1999). *La política de vivienda en Venezuela: Diagnósis y Guía de Acción*. Informe de consultoría para el Banco Interamericano de Desarrollo, Washington.
- Araujo, J. (2008). *Los nuevos espacios de participación ciudadana en la Constitución*

- de 1999. Trabajo de grado para optar al título de Magister Scientiae en Ciencias Políticas. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Guía para su elaboración. Caracas: Episteme.
- Avendaño, R. (2007). *Incidencia de las Políticas de Vivienda del estado en el proceso de desarrollo urbano. (Política y Estrategia de Desarrollo hacia una definición de su contenido (Caso de estudio: Área Metropolitana de Mérida)*. Trabajo de grado para optar al título de Magister en Desarrollo Urbano Local Mención Gestión Urbana. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Baldó, J y Villanueva, F. (2003). *La política de vivienda para Venezuela*. Encuentro Repensar Venezuela. Capítulo Vivienda, Abril 2003.
- Bavaresco de Prieto, A. (2001). *Proceso Metodológico de la Investigación*. Maracaibo. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Briones, G. (1995). *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México: Trillas.
- Bozeman, B. (1998). *La Gestión Pública*. Fondo de Cultura Económica. México, D.F.
- Centro de Información y Documentación (CIDEGS). (2001). *Censo de Necesidades de Atención Habitacional en Venezuela*. Venezuela: Instituto Nacional de Estadística.
- Cocorda, E. (1999). *Reforma del Estado y mecanismos de coordinación social. Algunas Aproximaciones a su estudio. Reforma del estado y Sociedad*. Buenos Aires: Diálogos de la comunicación.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N°. 36.860.
- Cortázar, J. (2005). *La implementación de los programas sociales como proceso estratégico y gerencial*. Revista del CLAD Reforma y Democracia. N° 33. Mérida, Venezuela.
- Cooper, P. (1997). *Ejecución de la política social en tiempo de crisis de coordinación. Reforma y democracia*. Revista ECLAD, N°. 1. Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 217 A (III).
- Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N°. 37.148.
- Decreto de Creación Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih). (2005).

- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N^o. 38.305.
- Decreto N^o 833 Promoción para la Reactivación de los Sectores Productivos de la Economía a través de la Contratación de Obras. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N^o. 36.956.
- Decreto N^o 834 de Normas sobre Medidas Temporales para la Reactivación del Sector Manufacturero. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N^o. 36.956.
- Fundación Centro de Información y Documentación. (1996). I Congreso Venezolano en Ciencias de la Información. III Coloquio de Nuevas Tecnologías Aplicadas en el Almacenamiento, Recuperación y Transferencia de la Información. Venezuela: Universidad de Caracas.
- Franco, R. (1999). *Políticas Sociales: Reorganización y Coordinación*. Santiago de Chile: División del Desarrollo Social del CEPAL.
- Gabaldón, G. (1993). *Estudio preliminar de reorganización administrativa del sector habitacional público en Venezuela. Informe de consultoría para el Instituto Nacional de la Vivienda*. Caracas-Venezuela.
- Girondo, A. (2004). *Rasgos y Redes de Trabajo de los Empresarios del Sector de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en el Estado Mérida*. Trabajo de grado para optar al título de Magister Scientiae en Administración, Mérida- Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Geniatos, C y Lafuente, M. (2004). *Atención a la vivienda en Venezuela*. Caracas-Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- González, J. (1998). Análisis y diseño de sistemas. Diagramas de flujo. [Documento en línea]. Disponible: <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/analisis/41.htm>. [Consulta: 2008, Febrero 27].
- Graterol, A. (2004). *Aplicación de la Tecnología de Información y de las Comunicaciones (TIC) en la Gestión Pública. Caso: Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida*. Trabajo de grado para optar al título de Magister Scientiae en Ciencias Políticas. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Grimaldo, J. (2004). *Consideraciones de principios organizacionales para Administración Pública. Bases teóricas para una reforma administrativa en Venezuela*. Mérida, Venezuela: Revista Venezolana de Ciencia Política, CEPAL.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. SYPAL. Caracas,

- Venezuela.
- Jaramillo, C. (2001). *La política habitacional en Venezuela: A la búsqueda de un nuevo Contrato Social*. FERMENTUM, Año 11, N°. 31, Mayo-Agosto 222-241. Mérida-Venezuela.
- Jiménez, J. (1996). *Bioestadística. Métodos Descriptivos*. Mérida. Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Lachera, E. (2005). *Del Dicho al Hecho: cómo implantar las políticas*. Ponencia presentada en el X Congreso del CLAD. Santiago de Chile, 19-21 octubre 2005.
- Larez, R. (1997). *Educación y Crisis Sociocultural en América Latina*. México: Los Heraldos Negros.
- Layrisse, I. (2004). *Declive de una economía petrolera en cuestión de la vivienda en las políticas públicas*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Ley Orgánica de la Administración Pública. (2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 37.305*.
- Ley de Régimen de Prestacional de Vivienda y Hábitat. (2005) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 38.204*.
- Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°. 5.393*.
- Lizcano, J. (2004). *Transparencia informática y Responsabilidad Social Corporativa*. Boletín de Estudios Económicos, LIX (182).
- López, A. (2003). *La necesidad de repensar la actuación pública y privada en desarrollo urbano y vivienda*. Cuestión, Año 1, N°. 8.
- López, R. (2002). *El protagonismo popular en la historia de Venezuela. Raíces históricas del proceso de cambios*. LUZ-FEC. Maracaibo, Venezuela.
- Lucas, H. (1976). *El análisis, diseño e implementación de sistema de Información*. México: Mc-Graw Hill.
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (2005). Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Manual del Sistema Integral de Atención al Ciudadano. Caracas. Venezuela. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.resdig.com>. [Consulta: 2008, Marzo 20].
- Márquez, O. (1996). *El Proceso de la Investigación en las Ciencias Contables*. Barinas. Venezuela: Colección Docencia Universitaria.
- Méndez, E. (2008). *Descentralización Político-Administrativa de los Servicios*

- Públicos (concepto Clásico vs Concepto Moderno)*. Trabajo de grado para optar al título de Magister Scientiae en Ciencias Políticas. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Ministerio del Poder Popular para el Hábitat y Vivienda (2006). *Banco Nacional de Hábitat y Vivienda*. Venezuela. [Documento en línea]. Disponible: http://www.banavivih.gob.ve/institucion/quienes_somos.php. [Consulta: 2008, Marzo 18].
- Muñoz CH. (1995). *Desarrollo de la Comunidad: Definición, interpretación, Teoría y Práctica*. Caracas.
- North, D. (1989). *Instituciones, cambios institucionales y desarrollo económico*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Nuñez, O. (2007). *Informatización y Gestión de la Información en la Sociedad de la Información*. Caracas-Venezuela: Fondo Editorial Ipasme .
- Ochoa, H. y Chirinos, E. (1999). *Tendencias de las Reformas del Estado Venezolano en el Gobierno de Chávez*. Revista Aportes. Año 6 N° 14. Argentina.
- Ochoa, H. (1999). *Modernización Administrativa de las Gobernaciones en Venezuela*. Revista Venezolana de Ciencias Sociales. Vol 3. N° 1. UNERMB. Cabimas, Venezuela.
- Ochoa, H. (2008). *Innovación de la gestión pública en Venezuela*. Venezuela. [Documento en línea]. Disponible:<http://www.scielo.org.ve/scielo.php?>. [Consulta: 2009, Julio 9].
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. París. [Documento en línea]. Disponible:http://www.elpais.com/elpaismedia/ultimahora/media/200211/05/espana/20021105elpepunac_24_P_PDF.pdf. [Consulta: 2008, Marzo 19].
- Pérez de M. T. (2008). *Políticas de Vivienda en Venezuela (1999-2007): Balances de una Gestión en la Habilitación Física de Barrios*. Venezuela: Universidad Experimental del Táchira. Programa Ciudad y Territorio.
- Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2007-2013). Venezuela. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.cenditel.gob.ve/node/343-12k>. [Consulta: 2008, Marzo 20].
- Puleo, F. (1985). *Paradigma de la Información*. (1era. Ed). Mérida Venezuela: Universidad de los Andes-Consejo de Publicaciones.
- Puleo, F. (1989). *Zetesis de sistemas*. Mérida-Venezuela: Universidad de los Andes-Consejo de Publicaciones.

- Ramirez, J, y Peñaloza, M. (2006). *Gestión y Financiamiento de las políticas que afectan a las familias*. Venezuela: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- República Bolivariana de Venezuela Gobernación del estado Mérida. (2005). *Atención al Ciudadano y Control de Acceso y Seguridad*. Mérida-Venezuela: Oficina de Secretaría Privada.
- Restrepo, D. (1997). *Relaciones Estado-Sociedad Civil en el campo social. Una reflexión desde el caso colombiano*. Reforma y Democracia. Revista ECLAD N° 7. Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Reyes, R. (s/f). Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/M/>. [Consulta: 2009, Julio 10].
- Ruiz, C. (1998). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Barquisimeto-Venezuela: CIDEG.
- Salas, J. (2002). *Boletín del Instituto de la Vivienda: Latinoamérica: Hambre de vivienda*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Salcedo, H. y Molero L. (2003). *Análisis al Discurso Sobre la Política Nacional de Vivienda en Venezuela*. Zulia-Venezuela: Universidad del Zulia.
- Sancho, R. (2002). *Gobierno electrónico y participación: factores de éxito para su desarrollo*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública, 8-11. Lisboa, Portugal.
- Savino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Venezuela: Editorial Panapo de Venezuela.
- Sulbrandt, J. (1983). *Evaluación del Impacto Social de la Acción de las Empresas Públicas*. Revista Venezolana de Desarrollo Administrativo, N° 4, pp.83-111. Venezuela: Fundacademus.
- Sierra, B. (1994). *Ciencias Sociales. Epistemología. Lógica y Metodología*. España: Editorial Paraninfo.
- Tamayo, M. (2001). *Metodología Formal de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.
- Tinoco, R. (1970). *Teoría de la Administración y del Derecho Administrativo*. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Tunal, G. (2005). *Automatización de los procesos de trabajo*. Actualidad Contable FACES, 10.