

Oficina de Atención Ciudadana

VISIÓN: Ser reconocida como la instancia de apertura institucional del Banco de Comercio Exterior –Bancoex- con la sociedad, poniendo a disposición de la ciudadanía mecanismos que vinculen y atiendan sus requerimientos de manera transparente, oportuna y confiable.

MISIÓN: Canalizar los requerimientos de la comunidad, brindándoles a los usuarios atención personalizada y educándolos de cara a la contraloría social, fortaleciendo las relaciones de Bancoex con su entorno.

FUNCIONES:

- Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones formulados por ellos.
- La promoción de la participación ciudadana, así como la formación y capacitación de las comunidades para el ejercicio de su derecho en el control de la gestión pública.
- Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones de Bancoex, así como de los procedimientos administrativos y servicios que presta.

MARCO LEGAL:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: en sus artículos 62,141 y 143, establece el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas de participar libremente en los asuntos públicos y en la información, ejecución y control de la gestión pública, así como a ser informados oportuna y verazmente por la administración pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados. También establece que la administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas, así como los principios bajo los cuales debe fundamentarse.
- Ley del Estatuto de la Función Pública: artículo 33
- Ley Contra la Corrupción: artículo 9
- Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos: artículos 37 y 40