

**PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PARA  
EL RECLAMO POR RESPONSABILIDAD  
PATRIMONIAL DEL ESTADO EN SEDE  
ADMINISTRATIVA POR MAL  
FUNCIONAMIENTO DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE DERECHO  
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS**

**PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO  
POR RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL ESTADO EN  
SEDE ADMINISTRATIVA POR MAL FUNCIONAMIENTO DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**INSTITUCIÓN:** Escritorio Jurídico Solarte

**AUTORES:**

María Esther Fuentes

C.I. V-26.011.203

Anmar Rujana

C.I.V-17.399.533

**Tutor Académico:** Abg. Gioconda Burgos

San Diego, Abril, 2018



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE DERECHO  
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS**

**PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO POR  
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL ESTADO EN SEDE  
ADMINISTRATIVA POR MAL FUNCIONAMIENTO DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**CONSTANCIA DE APROBACION**

---

**Nombre, firma y cédula de identidad del Tutor Académico**

---

**Nombre, firma y cédula de identidad del Jurado**

**AUTORES:**

María Esther Fuentes

C.I. V-26.011.203

Anmar Rujana

C.I.V-17.399.533

**Tutor Académico:** Abg. Gioconda Burgos

San Diego, Abril de 2018

## ÍNDICE

	<b>Pp.</b>	
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN.....	iii	
RESUMEN.....		
INTRODUCCIÓN.....	1	
 <b>CAPÍTULO</b>		
<b>I EL PROBLEMA</b>		
Planteamiento del Problema.....	3	
Formulación del Problema.....	7	
Objetivos del Estudio.....	7	
Objetivos General.....	7	
Objetivos Específicos.....	7	
Justificación del Estudio.....	8	
Limitaciones del Estudio.....	9	
 <b>II MARCO TEÓRICO</b>		
Antecedentes del Estudio.....	10	
Bases Teóricas.....	10	
Bases Legales.....	14	
Definición de Términos Básicos.....	14	
 <b>III MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>18</b>
 <b>IV RESULTADOS, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES</b>		
Resultados.....	21	
Conclusiones.....	23	
Recomendaciones.....	24	
 <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>		<b>25</b>



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS  
ESCUELA DE DERECHO  
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS**

**PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO POR  
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL ESTADO EN SEDE  
ADMINISTRATIVA POR MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS**

**Autores: María Fuentes, Anmar Rujana  
Tutor Académico: Abg. Gioconda Burgos  
Fecha: Abril 2018**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación aborda una Propuesta del Procedimiento para el Reclamo por Responsabilidad Patrimonial del Estado en Sede Administrativa por Mal Funcionamiento de los Servicios Públicos, dados los inconvenientes que genera en cuanto a retardos y costos ventilar estos procesos a través de una demanda y por vía judicial, que sería un Procedimiento plenamente factible a través de una reforma a la Ley de Procedimientos Administrativos (LOPA). El objetivo principal de este Trabajo de Grado, consistió en analizar lo engorroso y tardío del procedimiento regular a través de una demanda, proponiendo el mismo por sede administrativa, como es desarrollado en otros países como Ecuador, garantizando la oportuna respuesta en cuanto a la Responsabilidad Patrimonial que tiene el Estado por mal funcionamiento de los Servicios Públicos, tal como lo contempla la Constitución Nacional. En cuanto a la estructura metodológica, esta es una investigación de tipo Dogmática Jurídica dado que aborda el carácter formal del problema, además es de tipo Documental ya que se apoyó en la recolección de datos a través de material bibliográfico, leyes y documentos para sustentar su viabilidad. Finalmente se concluyó que, el establecimiento del procedimiento propuesto por vía administrativa, permitiría la celeridad y oportuna respuesta en cuanto al daño patrimonial que se le cause al administrado o usuarios por el mal funcionamiento de los Servicios Públicos, garantizando el cumplimiento de la responsabilidad del Estado en este sentido.

**Descriptor: Responsabilidad Patrimonial en Sede Administrativa. Mal funcionamiento de los Servicios Públicos.**

## INTRODUCCION

La responsabilidad patrimonial del Estado, se halla en tres etapas, inicialmente la irresponsabilidad del soberano era un hecho incuestionable, en segundo lugar, se admite la responsabilidad del Estado parcialmente, por las personas empleadas en el servicio público. Sin embargo, la responsabilidad sigue siendo la excepción y la irresponsabilidad la regla y por último lugar se une a la actual en la cual la regla se ha invertido de modo absoluto, es decir, el principio es la responsabilidad y la irresponsabilidad la excepción. La responsabilidad del Estado en Venezuela tiene fundamento legal en el artículo 140 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Además, al hacer mención a la responsabilidad patrimonial que incumbe al Estado por mal funcionamiento de los servicios públicos, se puede mencionar tres tipos de faltas: cuando el servicio público funciona mal, casos cuando el servicio público no funciona y cuando el servicio público funcionó tardíamente. Por tal razón el presente trabajo de grado se desarrolla con el propósito de: “proponer el procedimiento para el reclamo por responsabilidad patrimonial del Estado en sede administrativa por mal funcionamiento de los servicios públicos”. Y para entender con mayor exactitud, se desarrolló esta investigación en cuatro capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I se presentó la problemática y la formulación de la del estudio, las especificidades, la justificación del estudio y las limitaciones del mismo.

Por consiguiente, en el Capítulo II. Se incluye el Marco Teórico, además contiene investigaciones que describen los antecedentes, así como también las bases teóricas que fundamentan el tema estudiado; también las bases legales donde se pueden observar los aspectos esenciales que conforman la columna vertebral de dicha investigación y por último la definición de términos.

Seguidamente, para responder los objetivos, en el Capítulo III se desarrolló el Marco Metodológico, utilizando los procedimientos para definir el tipo, técnicas de investigación y fases metodológicas que permitan lograr la construcción y desarrollo de los objetivos.

Y por último, en el Capítulo IV se establecen los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones en la presente investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

Actualmente, el Estado experimenta cambios que tienen origen en la globalización, la integración y la internacionalización de la economía, repercutiendo no sólo sobre su soberanía sino también en la organización de los servicios públicos y por tanto en la consagración de los derechos de los usuarios. Los servicios públicos ocupan, por su trascendencia social y económica, un lugar privilegiado entre las prestaciones protegidas, descansando sobre el propio Estado el deber de tutelar su calidad y eficiencia, a través de la regulación y el control, y de la promoción de la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

De tal manera que, el buen funcionamiento de los servicios públicos se ha convertido no solo en un derecho sino en una necesidad en que el Estado debe satisfacer la calidad del servicio a los ciudadanos de forma oportuna y que generen cambios sostenibles para el bienestar de cada uno de los habitantes de este territorio, sin embargo, para responder a esta justa exigencia ciudadana, el Estado debe modernizar la gestión pública, orientándola al servicio del ciudadano y ciudadana, y para ello requiere del compromiso de los funcionarios públicos y servidores de todos los niveles de gobierno, teniendo en cuenta que existe un procedimiento el cual es llevado a cabo por vía judicial, lo cual hace que el proceso sea tardío y que no se dé respuesta eficiente al ciudadano.

Cabe destacar que, la Constitución de 1999 reconoce el principio de la responsabilidad patrimonial del Estado en el artículo 140, el cual establece: “El Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran los particulares en

cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la Administración Pública”. De otra parte la Exposición de Motivos, respecto del tema, establece:

Finalmente, en las disposiciones generales, se establece bajo una perspectiva de derecho público moderna, la obligación directa del Estado de responder patrimonialmente por los daños que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento, normal o anormal, de los servicios públicos y por cualesquiera actividades públicas, administrativas, judiciales, legislativas, ciudadanas o electorales, de los entes públicos o incluso de personas privadas en ejercicio de tales funciones.

De lo anteriormente dicho, la interpretación de la norma constitucional y de la exposición de motivos lleva a considerar, incluido en la Constitución de Venezuela de 1999, la responsabilidad del Estado por cualquier actuación de los órganos del Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, de control o electoral, de los entes públicos o privados en ejercicio de tales funciones.

Así que, en Venezuela está establecida la responsabilidad patrimonial del Estado, pero como única vía para reclamarle esta la jurisdiccional, lo que alarga los plazos y en general retarda la decisión, agregándole a esto los gastos que debe sufragar el interesado en costas procesales durante el juicio, por tal razón y de acuerdo a éste trabajo, se lleva a cabo una investigación relacionada con el problema de la Propuesta del Procedimiento para el Reclamo por Responsabilidad Patrimonial del Estado en Sede Administrativa por Mal Funcionamiento de los Servicios Públicos, debido a que el proceso ordinario o vía jurisdiccional es muy tardío, por lo tanto se realiza tal propuesta para que el reclamo patrimonial en sede administrativa, sea de forma más rápida y efectiva.

En tal sentido, el proceso de restitución de responsabilidad patrimonial, por parte del Estado por vía jurisdiccional, implica una contradicción al principio de Respuesta Oportuna, constitucionalmente consagrado. Por otra parte implica una acumulación de causas cuyas costas suelen ser más elevadas que el daño sujeto a reclamación. Finalmente, el Estado que suele ser garante del cumplimiento de los deberes de los administrados, está obligado a garantizar también que se subsane de forma eficaz y expedita aquellos reclamos de orden patrimonial que contra este procedan.

No obstante, el procedimiento judicial establecido para tal fin, resulta a todas luces, engorroso y oneroso, finalmente insatisfactorio, dado que cuando finalmente se emite la decisión, en muchos casos el administrado ha desistido en su querrela, restando credibilidad a la capacidad de respuesta del Estado, y al proceso como tal.

En ese orden, el planteamiento de un mecanismo que permita por vía administrativa, el logro de la restitución de daños patrimoniales, se traduce en la simplificación de los tramites que deban incoarse, y se fundamenta en el principio de la Igualdad y la Equidad, dado que si el Administrado es sancionado por el Estado a través de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, es justo que sea a través de un procedimiento netamente administrativo, que se sancione al Estado, cuando le ocasione daño patrimonial al Administrado.

Ahora bien, un procedimiento de esta índole, resultaría mucho menos oneroso para las partes, más acorde con la realidad y los conceptos que por daños en cuanto a Servicios Públicos respecta, por otra parte un procedimiento por vía administrativa, evidenciaría el principio de Oportuna Respuesta al que el Estado está obligado por precepto constitucional.

Por lo cual se propone que dada la forzosa modificación pendiente de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, a fines de adecuarla tanto a la Constitución del 1999, como a la vigentes estructuras y procedimientos de la administración pública venezolana en el siglo XXI, se incluya el procedimiento y los principios que permitan el reclamo por responsabilidad patrimonial del Estado en sede administrativa, concretamente, por mal funcionamiento de los servicios públicos, en vez de realizarse por vía judicial.

A los efectos propuestos, se toma como modelo, de derecho comparado, el consagrado en la legislación Ecuatoriana. En dicho país, con fundamento a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Ley 76 Registro Oficial Suplemento 26 de 22-feb-2007 en su artículo 58 se establece un procedimiento específico que el particular debe cumplir en sede administrativa, en la que realiza la denuncia ante el órgano competente, quien deberá ordenar una investigación con el fin de verificar los hechos presentados por el denunciante, donde además se levanta un acta y una vez practicadas las diligencias probatorias en cinco días, el funcionario realizará un informe que se pronunciará en sede administrativa y de existir o comprobarse el daño, se deberá resolver e impondrán las sanciones y correcciones establecidas. Así que, se puede tomar como referencia la precitada Ley para desarrollar la Propuesta del Procedimiento para el Reclamo por Responsabilidad Patrimonial del Estado en Sede Administrativa por Mal Funcionamiento de los Servicios Públicos.

Con lo cual, se permitiría un procedimiento expedito, con una menor carga onerosa para el reclamante, y una respuesta oportuna por parte del Estado como garante de la restitución de daños patrimoniales.

## **Formulación del Problema**

Mediante la revisión de la problemática antes señalada, se determinó la necesidad de desarrollar un estudio que condujo al tema en interés titulado: Propuesta del Procedimiento para el Reclamo por Responsabilidad Patrimonial del Estado en Sede Administrativa por Mal Funcionamiento de los Servicios Públicos, a través de la cual se responderá la siguiente interrogante:

¿Cómo incidirá el desarrollo de un procedimiento para el reclamo por responsabilidad patrimonial por parte del Estado en vía administrativa, en la restitución de daños patrimoniales por el mal funcionamiento de los Servicios Públicos?

## **Objetivos del Estudio**

### **Objetivo General**

Proponer el procedimiento para el reclamo por responsabilidad patrimonial del Estado en sede administrativa por mal funcionamiento de los servicios públicos.

### **Objetivos Específicos**

1. Analizar la relación entre los ingresos y gastos públicos, y las necesidades públicas.
2. Verificar la prestación de los servicios públicos por parte del Estado verificando su eficiencia.
3. Desarrollar un marco jurídico que le permita a los administrados exigirle al Estado el cumplimiento de sus obligaciones.

## **Justificación del Estudio**

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de establecer un procedimiento que permita la restitución de la la responsabilidad patrimonial que tiene el Estado en sede administrativa por mal funcionamiento de los servicios públicos, que le son inherentes e indelegables, los cuales se concretan en la satisfacción de las necesidades públicas. Actualmente, tiene gran interés el tema in comento, lo cual ha repercutido en muchos usuarios, en cuanto a la satisfacción de las necesidades públicas. Debido a tales consideraciones se considera importante realizar el presente trabajo de grado en virtud de los conocimientos que puede aportarle a los ciudadanos, e igualmente a los responsables de la gestión pública.

Asimismo, la presente investigación se encuentra centrado en: Proponer el Procedimiento para el Reclamo por Responsabilidad Patrimonial del Estado en Sede Administrativa por Mal Funcionamiento de los Servicios Públicos y se justifica a los fines de documentar y representar un aporte, en cualquiera de sus manifestaciones, ante la falta o mal funcionamiento de los servicios públicos.

Ahora bien, desde el punto de vista práctico, brindaría al ciudadano una base para la adopción por parte de éste, de un nuevo procedimiento ajustado a la realidad, en su defensa, que garantice una respuesta oportuna por parte del Estado, en un proceso mas expedito y menos oneroso de lo que implica un proceso judicial.

Tomando como referencia el aporte metodológico, el estudio aplica el enfoque documental, con especial énfasis en el análisis sistemático de las categorías de interés, lo cual sirve de referencia o fuente de consulta en torno a los lineamientos metodológicos aplicados para otros investigadores interesados en la materia de la responsabilidad patrimonial del Estado en sede administrativa por mal

funcionamiento de los servicios públicos. Esperando que una vez logrados todos los objetivos puntualizados, pueda llenar vacíos legales que existen.

A su vez, este estudio constituye un aporte académico para la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad José Antonio Páez, siendo por ello una contribución meritoria para su producción intelectual y prestigio institucional, por lo que se estima que el presente trabajo es un significativo aporte teórico-metodológico, ya que se pretende servir como fuente de consulta y precedente, para quienes se interesen en temas de naturaleza similar, logrando que los aportes que se derivan del mismo, se constituyan en una fuente de información para investigaciones futuras. Así que, debido a las consideraciones esbozadas se ha considerado importante realizar la presente investigación en virtud de los conocimientos que puede aportarle a los usuarios, e igualmente a los responsables de la gestión pública.

### **Limitaciones de la Investigación**

Solo se consideraría una limitante el corto tiempo para abordar y desarrollar un tema con tantas implicaciones, y que abarca la problemática de la responsabilidad del estado en cuanto al mal funcionamiento de los Servicios Públicos, requiere tiempo para el desarrollo de una investigación completa, no obstante se realizó el mayor esfuerzo para plantear una Propuesta y un Trabajo de Grado que cumpla a cabalidad y con excelencia las expectativas y requerimientos académicos y que sea realmente viable.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes del Estudio**

Una vez definido el planteamiento del problema y precisados el objetivo general y los específicos, que determinaron el propósito de la investigación, se establecieron los antecedentes del estudio los cuales tienen constituidos por trabajos de grado de nivel académico de pregrado, así que, al indagar estudios relacionados con la problemática, se encuentran una serie de trabajos que pueden conformar el estado del conocimiento del objeto del estudio. Estas referencias constituyen el aporte de otros investigadores, que contribuyen con el apoyo teórico-metodológico de la investigación. Bajo este orden de ideas, propone Arias (2006), que los antecedentes se convierten en punto central para relacionar la investigación con estudios ya construidos a fin de establecer conectivos o similitudes que preceden al que se está realizando. En tal sentido, se menciona:

En tal sentido se tiene como antecedente, a la presente investigación, la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Ley 76 Registro Oficial Suplemento 26 de 22-feb-2007 en su artículo 58, que representa el sustento legal a través del cual se desarrolla el procedimiento administrativo que sirve de base para la propuesta planteada.

#### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas representan orientaciones conceptuales seleccionadas por el investigador para sustentar la categoría objeto de estudio y sus respectivas sub categorías y unidades de análisis. Según Tamayo y Tamayo (2007), toda

investigación requiere un conocimiento presente de la teoría que explica el área de fenómenos de estudio, por ello, recurre a un “conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada”.

### **Responsabilidad con Falta o por Mal Funcionamiento**

En este sistema se puede encontrar que para indemnizar a la víctima, debe atribuírsele a la administración el daño ocasionado por el funcionario en ejercicio de la actividad administrativa, mediante la prueba de un mal funcionamiento. Por lo que según Ortiz (1995):

Dentro de este sistema, la responsabilidad por funcionamiento anormal es pues el régimen indemnizatorio en el cual se requiere la prueba o la presunción de un funcionamiento anormal de la actividad administrativa para poder (principalmente imputar los daños o incluso para sensibilizar el nivel de tolerabilidad de los mismos siendo posible así) retener en un ente público (que es una abstracción) como responsable, el cual (en caso de presunción) sólo podrá liberarse probando la falta de la víctima o una fuerza mayor y, en principio, probando el normal funcionamiento (ente público que, por ficción jurídica, es considerado el autor de la falta o funcionamiento anormal y que responde así de forma “directa” frente a la víctima, de donde resulta el anonimato del autor humano de la falta sea porque sea imposible identificarlo o simplemente porque tal identificación es innecesaria).

En el régimen de responsabilidad administrativa por falta o por mal funcionamiento, existe una conducta ilícita por parte de la administración pública, la cual ha generado daños simples o graves a los individuos, lo importante en este régimen es la falta, no importa si el daño es simple o es grave, la administración estará obligada a responder una vez comprobada su falta.

El criterio específico o decisivo para los fines de la responsabilidad es el mal funcionamiento, que es producto generalmente de una ilicitud, por lo que Soto (2003), menciona que: “En el caso de la responsabilidad por culpa, o mejor llamada responsabilidad por funcionamiento anormal, se trata de una exigencia de indemnización derivada de una actuación ilícita de la administración pública procuradora de daños”.

Se ha establecido varias divergencias con relación al fundamento de la responsabilidad por el mal funcionamiento estableciéndose varias posiciones al respecto: Algunos consideran que dicha responsabilidad se fundamenta en la falta, otros que se fundamenta en el principio de la igualdad ante las cargas públicas, y una tercera posición que se fundamenta en el funcionamiento normal del servicio.

En efecto, como afirman categóricamente Laubadere, Venezia y Gaudement, mencionado por Ortiz (1995): No es raro que la falta (o riesgo) sean calificados de fundamento de la responsabilidad de la Administración. La falta (o el riesgo) constituye solamente la condición exigida según los casos para que la Administración tenga que reparar pero no el fundamento, es decir, la justificación de la responsabilidad. En efecto, en Derecho administrativo, la falta no puede jamás ser imputada a la Administración en si misma quien no es sino que un ente (o persona moral) de la cual sería absurdo pensar que podría cometer faltas; la falta es siempre el hecho de uno o varios funcionarios conocidos o anónimos; estando así la responsabilidad por un patrimonio distinto al del autor mismo de la falta, ésta no puede ser considerada como el fundamento sino como solamente la condición de la responsabilidad.

El régimen de responsabilidad por falta o mal funcionamiento de la administración pública, contempla una serie de características por las cuales se puede distinguir del régimen de responsabilidad sin falta. Estas características son:

- El funcionamiento anormal es una condición necesaria para declarar responsable a la administración y, por tanto, habrá que probarlo.

- La falta o mal funcionamiento puede por un lado, ser irrelevante o no tomada en cuenta cuando es posible imputar daños anormales y especiales a una actividad administrativa.

- La falta o mal funcionamiento podrá tener un papel decisivo para la declaratoria de responsabilidad administrativa, y se estará dentro del régimen de responsabilidad por mal funcionamiento. Tal papel decisivo puede ser a su vez doble: primero, y ésta es su función principal, un papel de imputación, es decir, que sólo si se prueba la falta o funcionamiento anormal podrían atribuirse los daños, sean daños graves, o leves a la actividad administrativa; segundo, un papel de sensibilizador, es decir, que unos daños imputables a la actividad administrativa que por ser suaves o no intensos, comunes y normales a la vida en sociedad, deben ser soportados, si el funcionamiento del servicio es normal, pasan a ser daños insoportables al comprobarse la falta o funcionamiento anormal.

- La regla es actori incumbit probatio, esto es, que la víctima tiene que probar el mal funcionamiento (además de probar, por supuesto, el daño y su relación con el mismo). En estos casos, si el demandante, no prueba el mal funcionamiento no habrá responsabilidad administrativa, pues como ya se ha dicho en este régimen de responsabilidad el mal funcionamiento es una condición indispensable para el éxito de la demanda.

- El régimen de responsabilidad por mal funcionamiento admite las cuatro causales clásicas de exoneración, a saber: la falta de la víctima, la fuerza mayor, el caso fortuito y el hecho de un tercero. En materia de responsabilidad por mal funcionamiento la falta de la víctima, la fuerza mayor, el caso fortuito y el hecho del tercero son en principio circunstancias exoneratorias, salvo en los casos de presunciones en los cuales solamente lo son las dos primeras.

## **Servicios Públicos**

Según el autor Caicedo (2001) lo define como: Actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

Se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito Capital, los Estados, los Municipios y los Distritos Metropolitanos personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

Así mismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de la administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público.

## **Bases Legales**

Respecto a las bases legales de esta investigación es pertinente destacar que los aspectos tratados en este estudio se relacionan con aspecto establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La base constitucional matriz de la responsabilidad patrimonial del Estado se encuentra establecida en el artículo 140 de dicho cuerpo legal al establecer que: “El Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran las o los particulares en cualquiera de sus bienes o derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la administración pública”.

Esta base constitucional es considerada como la norma matriz de todo el sistema de responsabilidad administrativa.

La Exposición de Motivos de la Carta Magna consagra el sistema integral de responsabilidad patrimonial del Estado, régimen que no había sido mencionado en las constituciones anteriores en dicha estructura.

En efecto, tal sistema de responsabilidad patrimonial integral se reitera en una reciente sentencia, al conocer de un Recurso de Revisión constitucional de la Sala Accidental Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, en sentencia de fecha 19 de noviembre de 2002, en el caso: Carmona. En efecto, señala la citada decisión lo siguiente: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, acorde con el modelo de Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia proclamado en su artículo 2, y en correlación con el carácter de gobierno responsable que los artículos 6 y 141 ejusdem atribuye al Estado administrador, consagra un sistema integral de responsabilidad patrimonial del Estado, y así se recoge en la Exposición de Motivos cuando señala expresamente que se establece bajo una perspectiva de derecho público moderna la obligación directa del Estado de responder patrimonialmente por los daños que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento normal o anormal, de los servicios públicos y por cualesquier actividad pública, administrativa, judiciales, legislativas, ciudadanas o electorales, de los entes públicos o incluso de personas privadas en ejercicio de tales funciones.

Así mismo el Artículo 281 de Nuestra Constitución en su segundo numeral, establece: “Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de las personas, contra las arbitrariedades, desviaciones de poder y errores cometidos en la prestación de los mismos, interponiendo cuando fuere procedente las acciones necesarias para exigir al estado el resarcimiento a las personas de los daños y perjuicios que les sean ocasionados con motivo del funcionamiento de los servicios públicos”

### **Definición de Términos Básicos**

**Administración Pública:** conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin, a través de los Servicios Públicos.

**Ciudadano:** persona registrada por las autoridades, que forma parte de una sociedad.

**Derechos:** orden normativo e institucional de la conducta humana en sociedad inspirado en postulados de justicia.

**Derecho Administrativo:** conjunto de normas jurídicas que regulan la organización, funcionamiento y atribuciones de la Administración pública en sus relaciones con los particulares y con otras Administraciones Públicas.

**Deberes:** actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética.

**Estado:** es la organización política, dotada de atribuciones soberanas e independientes, que integra la población de un país. Hace referencia a la organización social, política, coactiva y económica, conformada por un conjunto de instituciones, que tienen la atribución de regular la vida en sociedad.

**Mal Funcionamiento:** refiere a la no ejecución de la función propia que despliega una persona o en su defecto una máquina, en orden a la concreción de una tarea, actividad o trabajo, de manera satisfactoria.

**Marco Legal:** conjunto de leyes que existen en un determinado territorio.

**Obligación:** situación en la cual una persona tiene que dar, hacer, o no hacer algo.

**Servicio Público:** conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten.

**Reclamo:** es la acción y efecto de reclamar, es decir, es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad.

**Responsabilidad Patrimonial:** es una exigencia, en tanto en cuanto el ciudadano debe ser resarcido de los daños patrimoniales que sufran como consecuencia de daños ocasionados por acción u omisión de las Administraciones Públicas.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

- Tipo de Investigación.

Es tipo de investigación jurídica dogmática la cual consiste según Witker (1995):

“Es aquella que concibe el problema Jurídico desde una perspectiva estrictamente formalista, descontando todo elemento factico o real que se relacione con la institución, norma Jurídica o estructural legal”. p 59.

Así mismo la presente investigación contiene elementos de una investigación dogmática Jurídica, de carácter histórico e interpretativo.

Según, Witker (1995):

“Carácter histórico: cuando hacen una evolución de una institución jurídica a la luz exclusivamente de cambios legislativos... interpretativas: cuando investigan el sentido de las expresiones del legislador (exegéticas, sistemáticas, etc.)” p.65

- Métodos y Técnicas de Investigación Jurídica

En atención al hecho que el presente estudio, tiene como fuente principal de información los materiales bibliográficos y documentales relativos a proponer el procedimiento para el reclamo por responsabilidad patrimonial del Estado en sede administrativa por mal funcionamiento de los servicios públicos. Estos materiales estuvieron representados en libros, artículos de páginas web y documentos legales.

Además, las técnicas usadas o implementadas que facilitarán el desarrollo del presente trabajo de investigación resultan ser un proceso que requiere de un instrumento adecuado para obtener la información necesaria según el caso, para estudiar un aspecto o conjunto de aspecto del problema. Cuando se está planificando una investigación, luego de definir sus objetivos, es preciso diseñar la estrategia para alcanzarlos. En cuanto a los aspectos a considerar en la recolección de datos, Arias (2006), señala que la técnica de procesamiento y análisis de datos es donde se describen las distintas operaciones a las que están sometidos los datos que se obtengan; clasificación, tabulación y codificación si fuere el caso (p. 44). Asimismo, en esta investigación se utiliza fuentes impresas, electrónicas, leyes, libros y tesis de grado, en sí se utiliza cualquier base documental que se pueda analizar e interpretar a fin de llevar a buen término el presente estudio.

- Fases de la Investigación

Según Sabino (2002), la fase metodológica de la investigación documental, es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, apoyándose fundamentalmente en los trabajos previos desarrollados sobre la problemática planteado o relacionados directamente con ella, información y datos divulgados por medios impresos o audiovisuales, permitiendo realizar conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones o recomendaciones acerca de la temática abordada en la investigación.

Fase I. Analizar la relación entre los ingresos y gastos públicos, y las necesidades públicas. Para la elaboración de esta fase es necesario la utilización de técnicas que facilitan el desarrollo de la investigación, como lo son la revisión bibliográfica y documental sobre textos, ordenamientos jurídicos y material bibliográfico que contribuyan a la fundamentación de la investigación. Por su parte los instrumentos son el conjunto de medios que facilitaron la obtención de datos, ellos se emplearon la legislación respectiva, páginas Web como punto de apoyo y textos bibliográficos

referidos a la materia. Además, a través de la observación documental, se pudo analizar la relación entre los ingresos y gastos públicos, y las necesidades públicas.

Fase II. Verificar la prestación de los servicios públicos por parte del Estado en cuanto a su eficiencia. Para la elaboración de esta fase, ha sido necesario la selección y análisis de material bibliográfico: considerado que la bibliografía es uno de los aspectos más resaltantes de la investigación, se procede a la selección minuciosa de las documentales que servirán de apoyo al estudio, así como el orden de subordinación según su criterio de importancia. Del análisis obtenido surgirán las conclusiones y recomendaciones. Lo cual será la definitiva del trabajo ya analizado e integración del nuevo aporte documental, todo conforme a un estudio científico y conducente.

Fase III. Desarrollar un marco jurídico que le permita a los administrados exigirle al Estado el cumplimiento de sus obligaciones. Con el fin cumplir con ésta última fase, una vez identificadas las diferentes fuentes bibliográficas y legales, se procede a captar los planteamientos esenciales para lograr desarrollar un marco jurídico que le permita a los administrados exigirle al Estado el cumplimiento de sus obligaciones, a propósito de extraer los datos bibliográficos útiles para el estudio que se está realizando. En este mismo orden de ideas, se empleó la técnica del resumen, con el fin de hacer más rápido la interpretación y redacción del trabajo de grado a presentar para la consideración académica y del público interesado en el tema.

- Fuentes de Conocimiento Jurídico.

En este trabajo se utilizó la investigación como una herramienta sobre el apoyo de fuentes bibliográficas y documentales, ya que se revisó la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, ya que regula la materia investigada sobre el tema que se analiza en el presente trabajo de grado.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **· Resultados del Estudio**

En el marco del análisis de la problemática planteada, inherente a los inconvenientes de carácter oneroso, de recursos y tiempo que representa, el accionar a través de un procedimiento judicial, para la solicitud de restitución patrimonial por daños en cuanto al mal funcionamiento de los servicios públicos, en donde se plantea como solución; el establecimiento de un procedimiento meramente administrativo, que garantice la restitución del derecho patrimonial, la oportuna respuesta por parte del Estado tal como lo establece la Constitución, sin que esto represente una carga económica para el Administrado o usuario, y que sea expedito.

En este orden, se toma como antecedente y modelo, la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Ley 76 Registro Oficial Suplemento 26 de 22-feb-2007 , la cual en su artículo 58 establece un Procedimiento Administrativo con similares fines.

#### **Análisis de la Propuesta**

El procedimiento inicia con una denuncia debidamente formulada o de oficio, por parte de cualquier ciudadano o usuario afectado por mermas, daños o mal funcionamiento de cualquiera de los Servicios Públicos, la cual deberá ser presentada ante el órgano o ente correspondiente, al que atienda el Servicio vulnerado, el cual tendrá la responsabilidad de instruir las investigaciones, pruebas, inspecciones de productos o servicios según sea el caso, con el fin de constatar los hechos denunciados.

En este sentido, las investigaciones, inspecciones o toma de muestras, podrán practicarse dentro del procedimiento administrativo, en los centros de prestación de servicios públicos a que se refiera la denuncia. El Director o máxima autoridad del ente, coordinara con los organismos de seguridad para la realización de las diligencias incoadas en torno a la investigación. Así mismo deberá notificar a las personas y funcionarios a que hubiere lugar con respecto a los hechos por los cuales se inició el procedimiento, para que expongan sus pruebas y alegatos, en el término máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. En casos de especial complejidad, podrá considerarse una prórroga de hasta cinco días hábiles adicionales. Practicadas las diligencias probatorias y notificaciones, en el término de cinco días, el Director o máxima autoridad del Ente, ante la cual cursa el procedimiento, elaborara un informe que será sometido a la resolución del Ministerio al cual se encuentre adscrito el órgano o Ente, que se pronunciará en única y definitiva instancia administrativa. De establecerse en dicho informe la existencia de daños por mal funcionamiento de Servicios Públicos, el Ministerios correspondiente impondrá las sanciones administrativas y correcciones a que hubiere lugar, incluyendo las pertinentes al resarcimiento del daño patrimonial a través de las indemnizaciones a que hubiere lugar, velando por el cumplimiento de las mismas.

De la decisión se dará conocimiento inmediato al denunciante o administrado, para el cumplimiento del principio de oportuna respuesta y la reparación monetaria del daño, en concordancia con lo establecido en el Artículo 81 de la Constitución Nacional en lo atinente a “Velar por el correcto fruncimiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de las personas, contra las arbitrariedades, desviaciones de poder y errores cometidos en la prestación de los mismos, interponiendo cuando fuere procedente las acciones necesarias para exigir al estado el resarcimiento a las personas de los daños y

perjuicios que les sean ocasionados con motivo del funcionamiento de los servicios públicos”.

### **Conclusiones**

Ahora bien, como puede evidenciarse en la propuesta presentada, el procedimiento administrativo que se sugiere, presenta períodos de tiempo cortos que permiten otorgar al administrado o usuario una respuesta oportuna, así como el establecimiento de sanciones y correctivos inmediatos que implican la restitución del daño patrimonial infringido por el mal funcionamiento de los servicios públicos.

Este procedimiento de carácter netamente administrativo, que inicia con una denuncia, se gestiona a través de una investigación por parte del Ente responsable, y culmina con un informe que será remitido al Ministerio de alzada, al cual este adscrito el Órgano en cuestión, y que emitirá la decisión definitiva.

Lo que caracteriza esta acción, es evitar un procedimiento judicial como es en la actualidad, que implica que el administrado debe demandar al Estado cuando se ve afectado en sus derechos patrimoniales, generando la carga onerosa que implica las costas de la demanda, sin contar con que los períodos son mucho más largos.

El planteamiento de un proceso meramente administrativo para resolver cuestiones que bien pueden dirimirse en este ámbito sin tener que llegar a la vía judicial y que además se garantiza el derecho de oportuna respuesta a los ciudadanos, asegurando la restitución del daño y las correcciones y sanciones pertinentes.

Este Procedimiento, sería incluido como una Reforma a la Ley de Procedimientos Administrativos, presentado como una Propuesta de Reforma ante la Asamblea Nacional, órgano encargado de su revisión y discusión. Y se presenta como una propuesta de iniciativa ciudadana.

- **Recomendaciones**

El procedimiento administrativo esgrimido anteriormente, permite mejoras en ordenes de tiempo, economía y respuesta. Dado que la mayoría de los usuarios y administrados, desisten por lo tardío que pudiera implicar una demanda para el reclamo de daños por mal funcionamiento de los servicios públicos, otros ni siquiera intentan accionar, restándole credibilidad al sistema judicial y al Estado.

Se sugiere entonces el establecimiento de este Procedimiento que sería agregado a la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, y que consagra su acción en el derecho constitucional de oportuna respuesta al que está obligado el Estado, ante todos los ciudadanos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz (2009). Consideraciones en Torno al Servicio Público y Derechos Humanos. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Arias F (2006). El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración, 3era Edición. Editorial episteme. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Según Gaceta Oficial N° 5.453, Extraordinario del 24 de Marzo del 2000.
- Ortiz (1995). La Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas.
- Sabino, C. (2002). Metodología de la Investigación. Editorial El Cied. Buenos Aires.
- Soto (2003). El Proceso Contencioso Administrativo de la Responsabilidad Extracontractual de la Administración Pública Venezolana. Editorial Jurídica Venezolana. Caracas- Venezuela.
- Tamayo y Tamayo (2007). El proceso de investigación científica. Editorial Limusa. Ciudad de México
- Vedel (1990). Derecho Administrativo. Editorial Aguilar. Paris- Francia.
- Witker, Jorge (1995). La Investigación Jurídica. Editorial McGraw-Hill. DF, México.

