

**CONTRALORÍA DELEGADA
PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS
DENUNCIAS, CONTROLES EXCEPCIONALES Y OTRAS
SOLICITUDES DE ORIGEN CIUDADANO Y ANÁLISIS DE
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, VIGENCIA 2011**

Bogotá, 2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**
 - 1.1.1 Denuncias recibidas de Enero a Diciembre de 2011
 - 1.2 Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República
 - 1.3 Comparativo denuncias, CE, y Otras Solicitudes a Nivel Nacional
- 2. DISTRIBUCIÓN DENUNCIAS**
 - 2.1 Distribución de denuncias por sectores
 - 2.2 Áreas denunciadas
 - 2.3 Vías para la presentación de denuncias y clases de denunciante
 - 2.4 Comportamiento de las denuncias instauradas en contra de las entidades sujetos de control fiscal agrupadas por sectores, de conformidad con la estructura de la C. G. R.
 - 2.4.1 Sector Agropecuario
 - 2.4.2 Sector Infraestructura Física y Telecomunicaciones, comercio exterior y Desarrollo Regional
 - 2.4.3 Sector Defensa, Justicia y Seguridad
 - 2.4.4 Sector de Minas y Energía
 - 2.4.5 Sector Medio Ambiente
 - 2.4.6 Sector de Gestión Pública e Instituciones Financieras
 - 2.4.7 Sector Social
 - 2.4.8 Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva
- 3. ENTIDADES MAS DENUNCIADAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2011**
- 4. DENUNCIAS ACTIVAS DE VIGENCIAS ANTERIORES NIVEL NACIONAL**
- 5. APORTES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Resultados obtenidos en los procesos de responsabilidad fiscal con origen ciudadano

 - 5.1. Indagaciones preliminares
 - 5.2. Procesos de responsabilidad Fiscal
 - 5.3. Fallos con responsabilidad Fiscal
- 6. MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CIUDADANIA**
 - 6.1.1 Primera pregunta
 - 6.1.2 Segunda Pregunta
 - 6.1.3 Tercera Pregunta
 - 6.1.4 Genero
 - 6.1.5 Actividad
 - 6.1.6 Datos Residencia
 - 6.1.7 Edad
 - 6.1.8 Nivel Educativo
- 7. AUDITORIAS ARTICULADAS**

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y OTRAS SOLICITUDES DE ORIGEN CIUDADANO Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE VIGENCIA 2011

La Contraloría General de la República, es consciente que su legitimidad ante la Sociedad depende de la forma como responda a las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Por ello, considera que una de sus más importantes competencias es la de recibir los aportes ciudadanos, procesarlos técnica y responsablemente en sus negocios misionales e informar los resultados oportunamente y con calidad al mismo ciudadano.

En este orden de ideas, la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana asume las funciones que le corresponden dentro del proceso de recepción, trámite, seguimiento y respuesta a las denuncias y demás aportes ciudadanos aplicando esquemas de gerencia del servicio, buscando la mayor eficiencia y calidad; pues tiene claro que está en juego el acceso a los bienes y servicios públicos que inciden en el nivel de vida de la población.

Por ello, asume la atención al ciudadano como una pieza clave para ayudar a que los recursos públicos sean utilizados de la mejor forma, es decir, que se apliquen a la solución de las necesidades de la población, con prioridad, a las de los sectores más vulnerables desde el punto de vista social, y a que para tales cometidos se propicien procesos de mejoramiento de la gestión pública.

Es así como la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, se encuentra en un proceso permanente de análisis y reflexión que la lleva a aceptar que las estrategias y enfoques que algún día fueron exitosas, en la actualidad puede ser que ya no apliquen. Así pues la cultura del mejoramiento continuo contribuye con el fortalecimiento de los procesos y procedimientos y, por esta vía, con la satisfacción del cliente ciudadanía, la que finalmente es la destinataria de los procesos misionales de la Contraloría General de la República, en cuanto estos pretenden contribuir con la lucha contra la corrupción y lograr un Estado más eficiente, eficaz y equitativo.

La Contraloría General de la República, se ha comprometido con el fortalecimiento de los procesos y procedimientos ajustando su lenguaje, estándares de calidad, regulación interna y criterios de evaluación a las normas internacionalmente reconocidas y que, de acuerdo a la naturaleza de sus negocios y de la función misma, son válidamente aplicables.

Durante la vigencia 2011 la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana- Dirección de Atención Ciudadana y los Grupos de las Gerencias Departamentales fortalecieron las actividades encaminadas a desarrollar la función de enlace con el ciudadano, con las Organizaciones Civiles, entidades públicas y privadas y otras, para tramitar de forma oportuna, pronta y eficientemente sus aportes y propuestas hacia el control fiscal micro, el control fiscal macro y el proceso de responsabilidad fiscal.

En el marco de la gestión de calidad, la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, se dedicó a mejorar de forma continua el sistema de denuncias, procurando mantener informado al ciudadano y sus organizaciones, con oportunidad y calidad. En ese cometido se han implementado estrategias para comprometer a los funcionarios de la Dirección de Atención Ciudadana con la prestación del servicio de recepción de denuncias y orientación al ciudadano en el Centro de Atención Integral al Ciudadano-CAIC.

De igual forma, continuó dando traslado a aquellos asuntos que, a pesar de no ser de su competencia directa, le confiaron los ciudadanos, relacionados con gestiones y demanda de servicios de entidades públicas del nivel nacional y de las entidades territoriales. Es de anotar que pese a que en algunos asuntos el Ente superior de control fiscal no es competente para intervenir o emitir concepto alguno, ya sea por que se carece de competencia funcional o por que le son expuestos asuntos ajenos a la gestión pública, se percibe credibilidad en la Entidad por parte de la ciudadanía, de tal manera que las solicitudes de no competencia marcan un alto índice en la gestión de la Dirección de Atención Ciudadana.

El presente informe da cuenta del cumplimiento, durante la vigencia 2011, de la función atrás citada de ordenar y dirigir la recepción, sistematización y evaluación de las denuncias y quejas ciudadanas sobre presuntos malos manejos de los recursos del Estado y de la gestión fiscal en la Contraloría General de la República.

Para ello la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana y la Oficina de Sistemas e Informática, desarrollaron el Sistema de Información para la Participación Ciudadana – SIPAR, el cual brinda acceso a todas las dependencias relacionadas con actividades del Macro proceso de Enlace con el Cliente y partes Interesadas.

El objetivo del SIPAR es la sistematización de los procesos para apoyar la integración de las estrategias del sistema de control fiscal participativo, a través de la centralización de la información en una única base de datos con acceso controlado a los usuarios a través de perfiles y protocolos de seguridad, con lo cual se pueden generar estadísticas actualizadas sobre la gestión de los procesos de Participación Ciudadana; adicionalmente permite al Ciudadano el

ingreso de solicitudes y la consulta de los trámites dados a la misma a través del portal institucional de la Contraloría General de la República .

El 23 de Junio de 2011 fue aprobada la Resolución reglamentaria No 0129, por la cual se adopta el Sistema de Información para la Participación Ciudadana como único sistema para el registro de denuncias, derechos de petición, y otras solicitudes de origen ciudadano y lo hace de obligatorio cumplimiento para los funcionarios de la Delegada de Participación Ciudadana, Secretaria Privada, Contralorías Delegadas Sectoriales, Contraloría Delegada de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva, Contraloría Delegada de Economía y Finanzas, Gerencia del Talento Humano, Control Interno Disciplinario y por los Grupos de Participación Ciudadana, de Vigilancia Fiscal, y de Investigaciones de las Gerencias Departamentales.

Es así como a través de este informe se muestra el comportamiento y los resultados de la dependencia encargada de servir de enlace permanente y consolidar una alianza estratégica entre la Ciudadanía y el Órgano Superior de Control Fiscal.

Además incluye información a nivel Nacional, discriminada por Gerencias Departamentales y el Nivel Central, por sectores, por áreas denunciadas, por vías de presentación, por clases de denunciantes, y por Entidades, así como las Denuncias Activas de vigencias anteriores, los aportes al proceso de responsabilidad fiscal dentro de los que se cuentan las solicitudes de control fiscal posterior excepcional elevadas por veedurías y autoridades territoriales autorizadas, y la medición de la satisfacción del ciudadano.

Por último, es necesario reconocer la colaboración y dedicación de los funcionarios de las Contralorías Delegadas Sectoriales, de las Gerencias Departamentales, de las otras dependencias de enlace en el trámite de denuncias y demás solicitudes ciudadanas, y, en especial, de la Dirección de Atención Ciudadana al igual que apoyo continuo de la Señora Contralora, del Señor Vice- contralor y demás directivos de la Entidad, sin el cual los resultados alcanzados en materia de atención ciudadana no habrían sido posibles.

1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

La denuncia es el mecanismo mediante el cual una persona notifica o da aviso en forma verbal o escrita a la Contraloría General de la República, de hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos de la Nación, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes públicos.^{1[1]}

La Entidad recibe diferentes tipos de Solicitudes: **Denuncias, Quejas, Control Excepcional**, y Otras Solicitudes, en este último tipo de solicitud, se encuentran de **Competencia**: En las que la Contraloría General de la República, tiene bajo su responsabilidad el Control Fiscal de los bienes y fondos del Orden Nacional, con el fin de vigilar la gestión y los resultados obtenidos por los agentes públicos o particulares que gestionan recursos de la Nación, así mismo investiga y determina las responsabilidades fiscales y procura el resarcimiento del daño patrimonial que se cause al Estado y **Solicitudes de No-competencia**: En las que la Contraloría General de la República, no tiene competencia para efectuar el Control Fiscal respecto de los bienes y fondos propios de los Departamentos, Distritos o Municipios, salvo en los casos en que ejerza el Control Excepcional de conformidad con las normas legales vigentes; en consecuencia, si se conoce alguna irregularidad con relación al manejo de los recursos Departamentales, Distritales o Municipales, se deberá presentar la solicitud ante las Contralorías territoriales correspondientes.

1.1 Denuncias recibidas durante el periodo Enero a Diciembre de 2011

A continuación se relaciona el número total de denuncias, Quejas, Controles Excepcionales, y Otras solicitudes (que no reunieron los requisitos para constituirse en denuncia), recibidos por la Contraloría General de la República, con su participación porcentual, clasificándolos en competencia de control fiscal y no competencia, entendiendo por esta última como la recepción de solicitudes ciudadanas sobre temas que, de conformidad con la Constitución Política y la Ley, le corresponde desarrollar a otras entidades tales como la Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contralorías Territoriales, etc.

^{1[1]} Resolución Orgánica 5589 del 10 de Junio de 2004 – Artículo 4, literal (f)

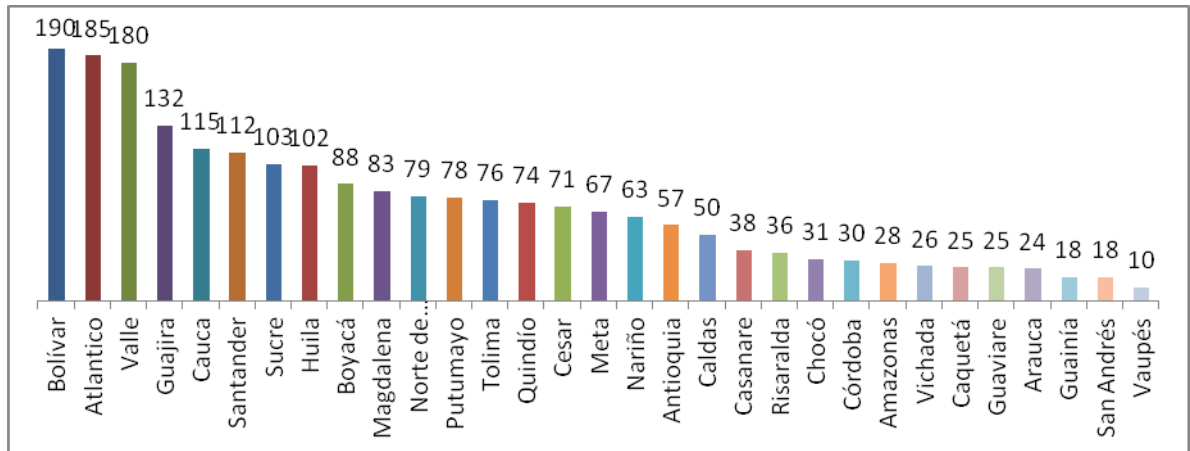
El cuadro refleja el TOTAL de denuncias, Quejas, Controles Excepcionales y Otras Solicitudes que se tramitaron, tanto en el Nivel Central como en el desconcentrado.

GERENCIA	DENUNCIAS	%	CE	%	OTRAS SOLICITUDES					SUB-TOTAL	PETICIONES SIN ACTUACION	QUEJAS RECIBIDAS	SOLICITUDES REQUERIR INFORMACION	TOTAL
					NO COMPETENCIA	%	COMPETENCIA	%	ATENDIDAS DIRECTAMENTE POR PARTICIPACION CIUDADANA					
Nivel Central	2.435	52,38%	138	92,62%	3.712	70,85%	2681	80,78%	2.417	8.810	497	439	12	12193
Bolívar	190	4,09%	4	2,68%	283	5,40%	134	4,04%	362	779	42	0	0	1011
Atlántico	185	3,98%	0	0,00%	16	0,31%	26	0,78%	82	124	3	0	0	312
Valle	180	3,87%	1	0,67%	120	2,29%	72	2,17%	158	350	1	0	59	590
Guajira	132	2,84%	1	0,67%	45	0,86%	27	0,81%	39	111	0	0	0	243
Cauca	115	2,47%	0	0,00%	31	0,59%	3	0,09%	3	37	0	0	2	154
Santander	112	2,41%	1	0,67%	83	1,58%	10	0,30%	80	173	0	0	6	291
Sucre	103	2,22%	1	0,67%	175	3,34%	13	0,39%	202	390	3	0	2	498
Huila	102	2,19%	0	0,00%	47	0,90%	2	0,06%	55	104	0	0	4	210
Boyacá	88	1,89%	0	0,00%	80	1,53%	30	0,90%	31	141	0	0	7	236
Magdalena	83	1,79%	0	0,00%	12	0,23%	14	0,42%	5	31	0	0	1	115
N. de Santander	79	1,70%	0	0,00%	88	1,68%	6	0,18%	123	217	0	0	3	299
Putumayo	78	1,68%	0	0,00%	17	0,32%	2	0,06%	110	129	0	0	1	208
Tolima	76	1,63%	0	0,00%	123	2,35%	15	0,45%	273	411	0	0	0	487
Quindío	74	1,59%	0	0,00%	39	0,74%	49	1,48%	126	214	0	0	5	293
Cesar	71	1,53%	0	0,00%	18	0,34%	44	1,33%	75	137	0	0	2	210
Meta	67	1,44%	0	0,00%	21	0,40%	18	0,54%	89	128	0	0	0	195
Nariño	63	1,36%	1	0,67%	42	0,80%	27	0,81%	49	118	0	0	36	217
Antioquia	57	1,23%	0	0,00%	111	2,12%	26	0,78%	77	214	0	0	14	285
Caldas	50	1,08%	0	0,00%	24	0,46%	53	1,60%	170	247	1	0	7	305
Casanare	38	0,82%	1	0,67%	19	0,36%	15	0,45%	34	68	0	0	0	106
Risaralda	36	0,77%	1	0,67%	41	0,78%	10	0,30%	76	127	0	0	6	169
Chocó	31	0,67%	0	0,00%	9	0,17%	12	0,36%	2	23	0	0	1	55
Córdoba	30	0,65%	0	0,00%	2	0,04%	4	0,12%	6	12	3	0	10	55
Amazonas	28	0,60%	0	0,00%	14	0,27%	0	0,00%	79	93	0	0	0	121
Vichada	26	0,56%	0	0,00%	1	0,02%	3	0,09%	4	8	0	0	3	37
Caquetá	25	0,54%	0	0,00%	6	0,11%	12	0,36%	28	46	1	0	6	78
Guaviare	25	0,54%	0	0,00%	27	0,52%	6	0,18%	63	96	0	0	0	121
Arauca	24	0,52%	0	0,00%	17	0,32%	0	0,00%	81	98	0	0	3	125
Guainía	18	0,39%	0	0,00%	9	0,17%	2	0,06%	3	14	0	0	0	32
San Andrés	18	0,39%	0	0,00%	6	0,11%	1	0,03%	5	12	0	0	0	30
Vaupés	10	0,22%	0	0,00%	1	0,02%	2	0,06%	1	4	0	0	1	15
TOTAL	4.649	100,00%	149	100,00%	5.239	100,00%	3319	100,00%	4.908	13.466	551	439	191	19445

Datos tomados de Sistema de Información para la Participación Ciudadana - SIPAR

A continuación se expone la totalidad de denuncias tramitadas en las 31 Gerencias Departamentales, en donde gráficamente se aprecia que en la Gerencia Departamental de Bolívar se recibió el mayor número de denuncias durante el periodo, con un total de 190, que corresponden al 4.09%; le siguen en su orden Atlántico con 185 que corresponden al 3.98%, Valle del Cauca 180 que corresponden al 3.87%, Guajira 132 que corresponde al 2.84% y Cauca con 115 que corresponde al 2.47%; representando un total de 802 denuncias entre las cinco Gerencias Departamentales de mayor volumen, con el 17.25% del total recibido en el Nivel Nacional.

En el gráfico que se presenta a continuación, se observa la comparación de las denuncias recibidas por las 31 Gerencias Departamentales ordenadas de mayor a menor.



Datos tomados del Sistema para la Participación Ciudadana - SIPAR

De otra parte, el Nivel Central recibió y evaluó un total de 2.435 denuncias de competencia lo que corresponde al 52.38% del total de las denuncias recibidas en la Entidad. Como es significativamente mayor el número de denuncias, se presenta de manera independiente para permitir mayor claridad en el gráfico Nacional.

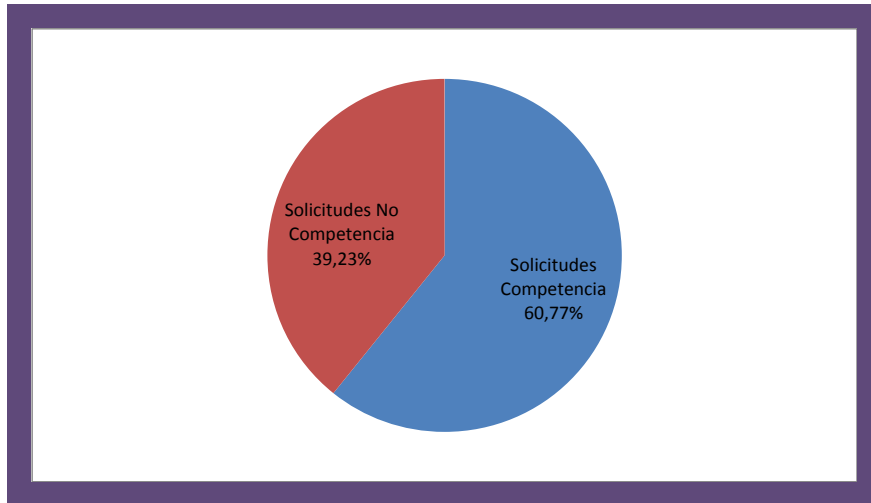
Igualmente, en la vigencia 2011 se recibieron 149 Controles Excepcionales, 424 Quejas de Competencia de la Contraloría General de la República y 15 Quejas de No competencia, estas quejas fueron recibidas y tramitadas por las Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario según el caso.

Así mismo se encuentra un total de 551 solicitudes a las cuales no se les genero ningún tipo de actuación durante la vigencia

Al igual que 191 solicitudes que no se pudieron clasificar debido a que a estas se les adelanto el tramite correspondiente el cual fue requerir formación y se encuentran pendientes por completar el tramite ante la Contraloría

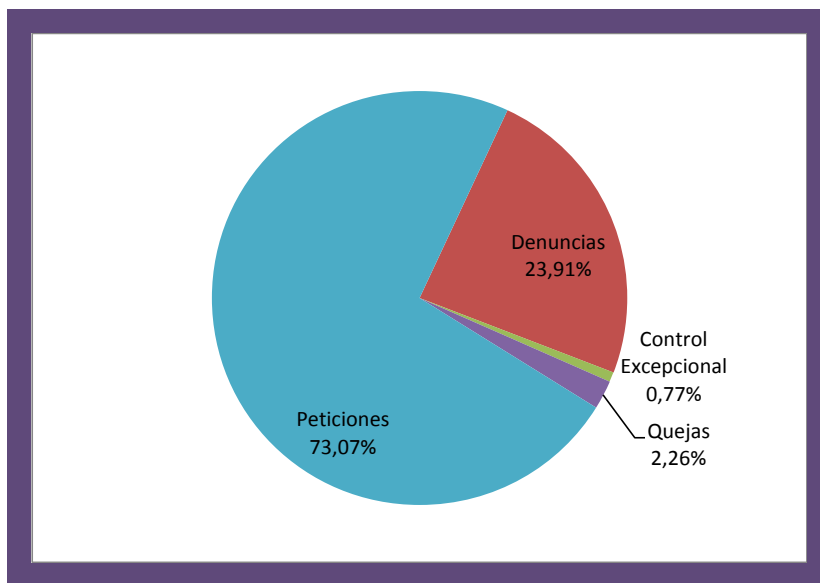
Del total de Solicitudes que este Ente de Control tramitó durante el periodo referido, el 60.77% (8.117 entre Denuncias, Control Excepcional y otras solicitudes de competencia) le correspondió avocar conocimiento y realizar las

investigaciones a que hubiere lugar, frente al 39.23% (5.239 Otras Solicitudes de No competencia), la Contraloría General de la República no tiene competencia legal, por lo cual, les dio traslado a las Entidades que por sus funciones legales les corresponde conocer.



Distribución de Solicitudes a Nivel Nacional

En la siguiente gráfica, se muestra un comparativo entre el universo de todos los documentos recibidos en Participación Ciudadana en el Nivel Nacional, clasificándolos en denuncias (23.91%), Control Excepcional (0.77%), Quejas (2.26%) y peticiones 73.07%



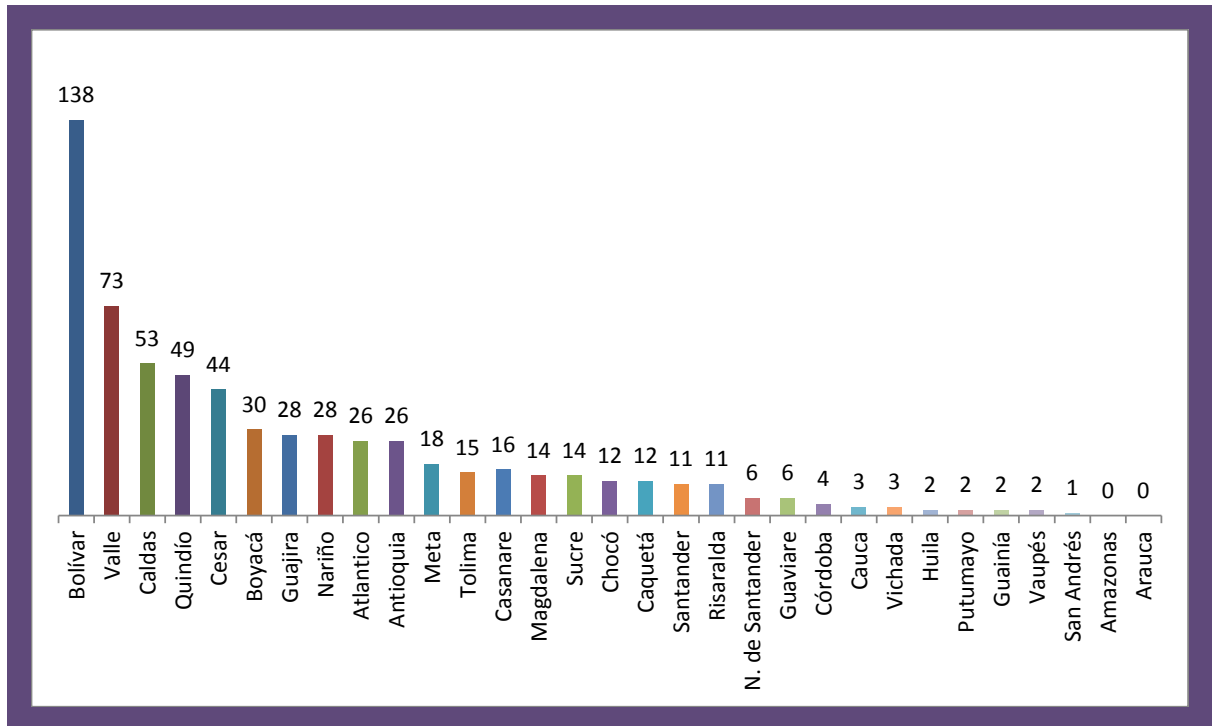
Distribución de denuncias, CE y Otras solicitudes

Así mismo, en el siguiente gráfico se observa la comparación de Otras Solicitudes de competencia recibidas por todas las Gerencias Departamentales ordenadas de mayor a menor.

Gerencia	Otras Solicitudes Competencia
Nivel Central	2819
Bolívar	138
Valle	73
Caldas	53
Quindío	49
Cesar	44
Boyacá	30
Guajira	28
Nariño	28
Atlántico	26
Antioquia	26
Meta	18
Tolima	15
Casanare	16
Magdalena	14
Sucre	14
Chocó	12
Caquetá	12
Santander	11
Risaralda	11
N. de Santander	6
Guaviare	6
Córdoba	4
Cauca	3
Vichada	3
Huila	2
Putumayo	2
Guainía	2
Vaupés	2
San Andrés	1
Amazonas	0
Arauca	0
Total	3468

FUENTE: Datos tomados de SIPAR

Como el Nivel Central recibió el mayor número de Otras Solicitudes de Competencia (2.819), no se tuvo en cuenta para permitir mayor claridad en el gráfico Nacional que se muestra a continuación:



FUENTE: Otras solicitudes competencia Gerencias Departamentales-Datos tomados de SIPAR

1.2 Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República

Con relación a las Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República, es importante resaltar que la evaluación de las denuncias se puede soportar en los siguientes criterios:

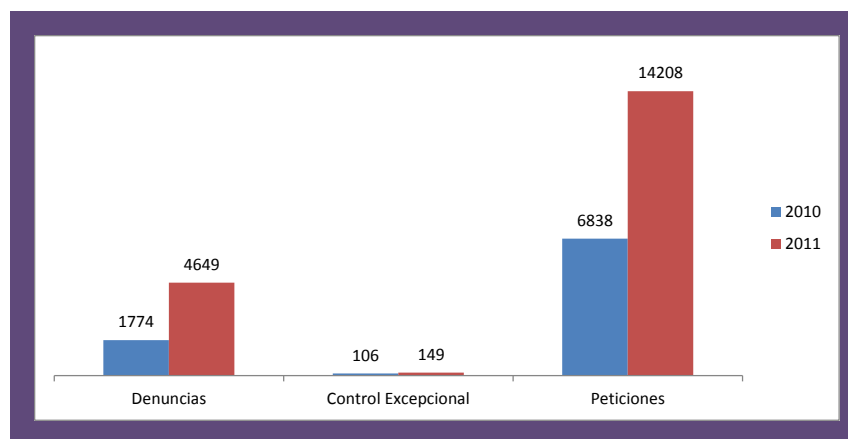
- Traslado a la Delegada Sectorial, para que la atienda en el marco de una de las modalidades de auditoría o que adelante alguna actuación especial de vigilancia fiscal en el caso de no tener una auditoría programada, o que se inicie en la Contraloría Delegada Sectorial una indagación preliminar si la denuncia viene debidamente soportada.
- Traslado a la Contraloría Delegada de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva, cuando en la denuncia se encuentre establecida la

existencia de un daño patrimonial al Estado e indicios serios sobre los posibles autores del mismo, para iniciar un proceso de responsabilidad fiscal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley 610 de 2000.

- Solicitud al ciudadano, para efectos de ampliación de sus inquietudes y para que aporte documentos soporte, si los tiene, al considerar que en el texto del escrito no se logró determinar situaciones concretas y no reúne los requisitos de modo, tiempo y lugar establecidos en la resolución orgánica 5589 de 2004.
- Traslado directo a la Entidad (sujeto de control de la CGR), para que la atienda por considerar que son casos individuales y administrativos, en los que se envía copia al sector solo para información, se da un término a la Entidad para la respuesta; el Sector interesado en la denuncia podrá avocarla y solicitar los soportes a Participación Ciudadana (trámite directo por participación ciudadana).
- Remisión a otra dependencia de la CGR, diferente de las Delegadas Sectoriales o de la Contraloría Delegada de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva.

1.3 Comparativo denuncias, CE, y Otras Solicitudes a Nivel Nacional

En la siguiente gráfica, se observa la comparación de acuerdo al comportamiento que han tenido las Denuncias, CE y peticiones, recibidas durante las vigencias 2010-2011



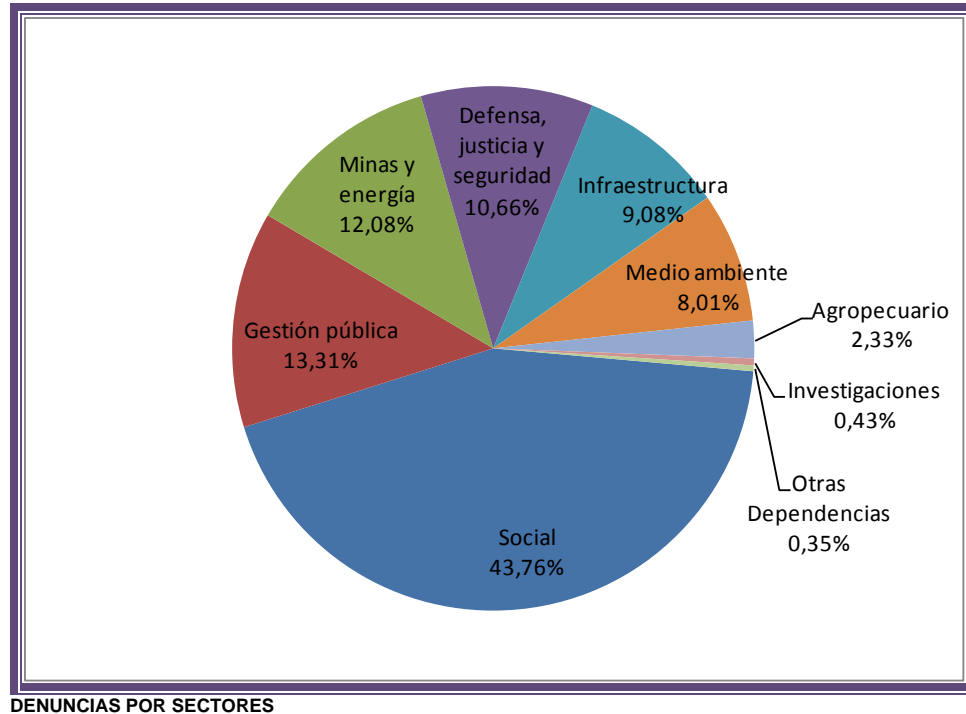
FUENTE: Datos Tomados del SIPAR

2. DISTRIBUCIÓN DENUNCIAS

2.1 Distribución de denuncias por Sectores

Una vez la Dirección de Atención Ciudadana o los grupos de Atención Ciudadana (Nivel desconcentrado), realiza el proceso de evaluación y determina que es una Denuncia de Competencia de la Contraloría General de la República, la envía al Sector o Dependencia correspondiente, para la comprobación de los hechos denunciados.

En la siguiente gráfica, se visualiza la distribución sectorial de las Denuncias de Competencia recibidas durante la vigencia 2011.



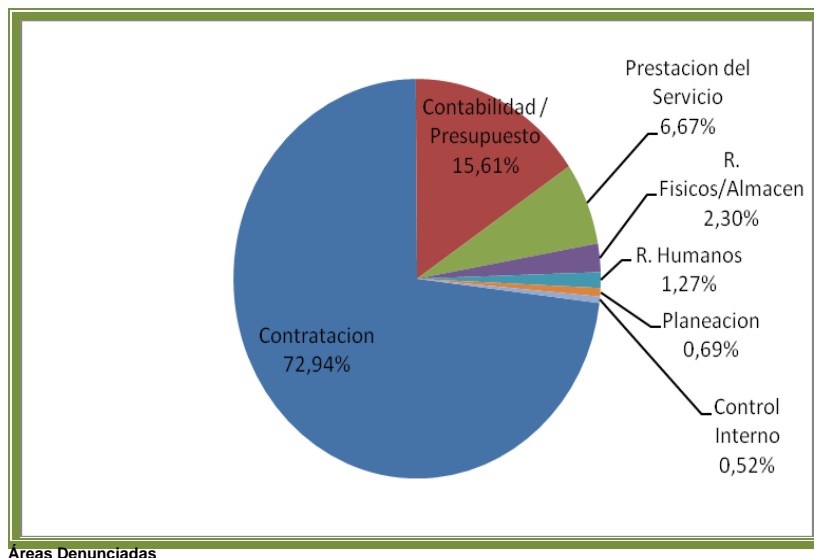
Distribución de las Denuncias recibidas durante la vigencia 2011

SECTOR	% DE PARTICIPACIÓN
Social	43,76%
Gestión Pública	13,31%
Minas y Energía	12,08%
Defensa, Justicia y Seguridad	10,66%
Infraestructura	9,08%
Medio ambiente	8,01%
Agropecuario	2,33%
Investigaciones	0,43%
Otras Dependencias	0,35%
TOTAL POR SECTORES	100%

Con relación a la distribución en análisis, se observa que los Sectores que más recibieron denuncias durante la vigencia fueron el Sector Social, seguido de los sectores Gestión Pública, Minas y Energía, y Defensa. Estos cuatro acumulados alcanzaron el 79.81% del total de denuncias de competencia de la Contraloría General de la República.

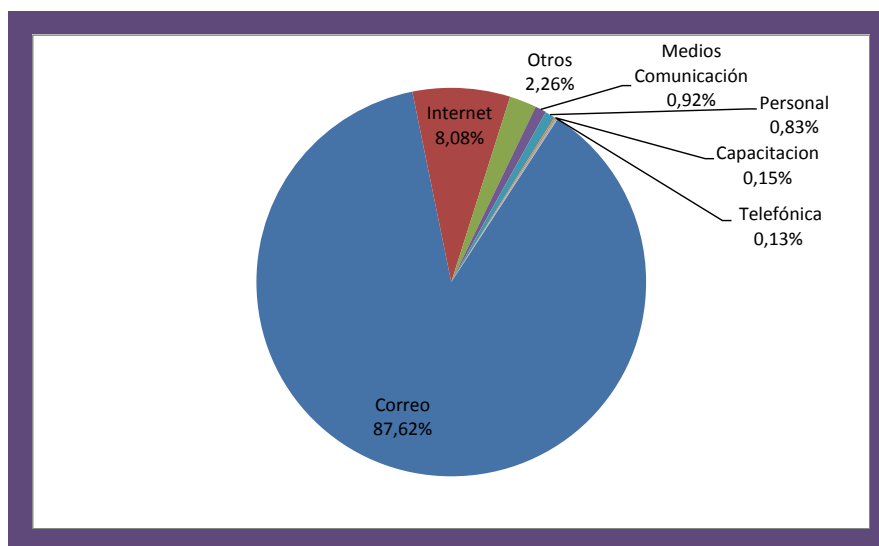
2.2. Áreas Denunciadas

La siguiente gráfica, muestra que las áreas más denunciadas por la Ciudadanía ante la Contraloría General de la República fueron: Contratación, con el 72.94% y Contabilidad y Presupuesto, con el 15.61%; estas dos áreas alcanzan el 88.55% del total denunciado, seguido de la Prestación del Servicio, con el 6.67%; y Recursos Físicos con el 2.30%, entre otros.



2.3. Vías para la presentación de Denuncias y Clases de Denunciante

Se observa, que el medio más utilizado por la Ciudadanía para interponer sus denuncias ante la Contraloría General de la República continúa siendo el correo impreso, con un 87.62%; seguido de Internet, con el 8.08% , Medios de comunicación 0.92% , entre otras.

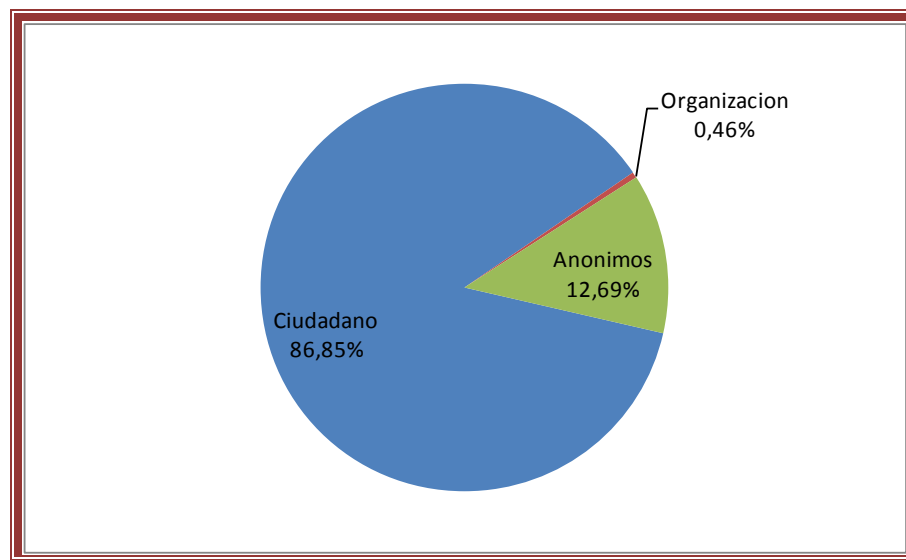


Vías de Ingreso de las solicitudes

Estas vías, han sido las formas de acercamiento de la ciudadanía con la Contraloría General de la República, a través de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, en donde el ciudadano encuentra ayuda profesional

que incluye desde una orientación jurídica o de competencias del Estado hasta, en algunas ocasiones, la intermediación con las entidades públicas o privadas encargadas directamente del asunto; es decir, que la gestión no solo debe medirse en cantidades atendidas sino en la cualificación de la atención y el resultado logrado, siendo necesario a veces utilizar mucho más tiempo y dedicación en esta labor que para el desarrollo de un procedimiento de respuesta escrita.

De otra parte y con relación al perfil del denunciante, como se observa en la gráfica siguiente, el Ciudadano en nombre propio es el que ha interpuesto la mayor cantidad de denuncias ante la Contraloría General de la República, con un 86.85%, sigue en el orden, con el 12.69% las solicitudes anónimas o sin dirección. Sin embargo, un número significativo tiene direcciones erradas o inexistentes, especialmente de las que se reciben en el Nivel Central; para estos casos, la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana publica periódicamente en la cartelera dispuesta para este fin en el Centro de Atención Integral al Ciudadano – CAIC - el trámite dado a las denuncias de este tipo.



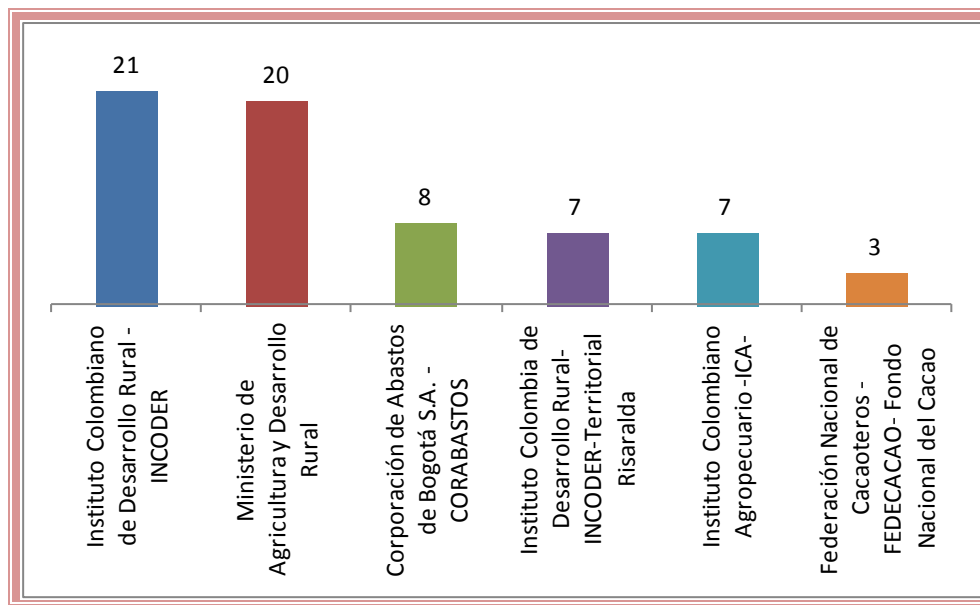
Tipo de participante datos tomados de SIPAR

2.4 Comportamiento de las Denuncias instauradas en contra de las Entidades sujetos de control fiscal agrupadas por Sectores, de conformidad con la estructura de la C. G. R.

2.4.1 Sector Agropecuario

La Contraloría Delegada para el Sector Agropecuario, recibió durante la vigencia de Enero a Diciembre de 2011, el equivalente al 2.33% de las denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría General de la República.

Fueron denunciadas aproximadamente 29 entidades, dentro de las cuales se encuentran: INCODER con 21, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con 20, entre otras.

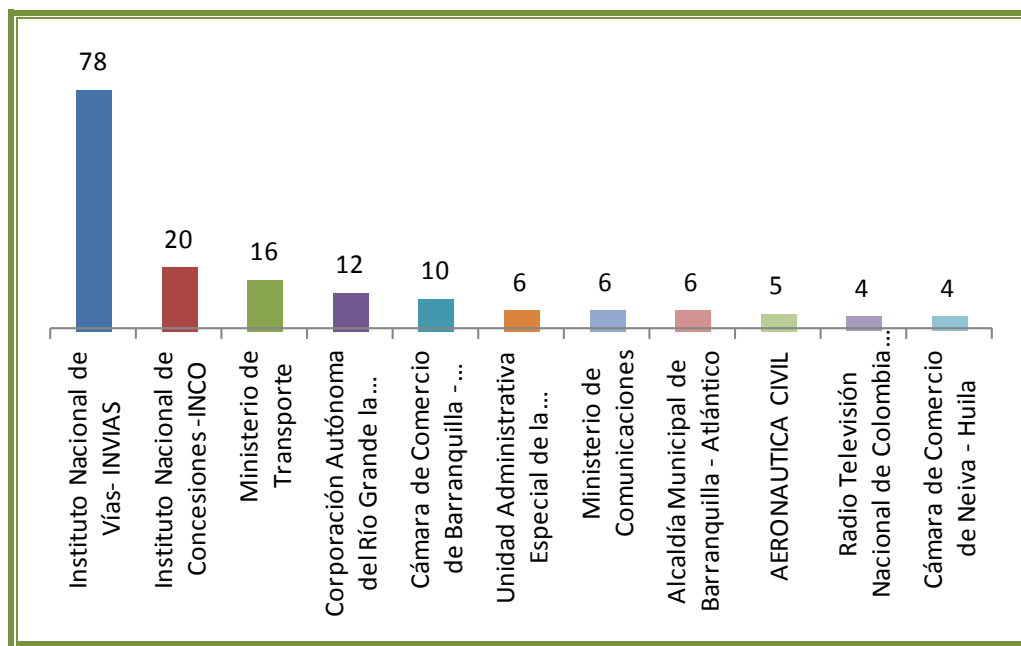


Entidades más denunciadas, sector Agropecuario

2.4.2 Sector Infraestructura Física y Telecomunicaciones, Comercio Exterior y Desarrollo Regional

La Contraloría Delegada para el Sector Infraestructura, recibió durante el periodo de Enero a Diciembre de 2011 el equivalente al 9.08% del total de Denuncias ciudadanas recibidas por Participación Ciudadana a Nivel Nacional.

Fueron denunciadas un aproximado de 161 Entidades, entre las que están: INVÍAS, con 78; INCO con 20 denuncias, Ministerio de Transporte con 16, entre otras.



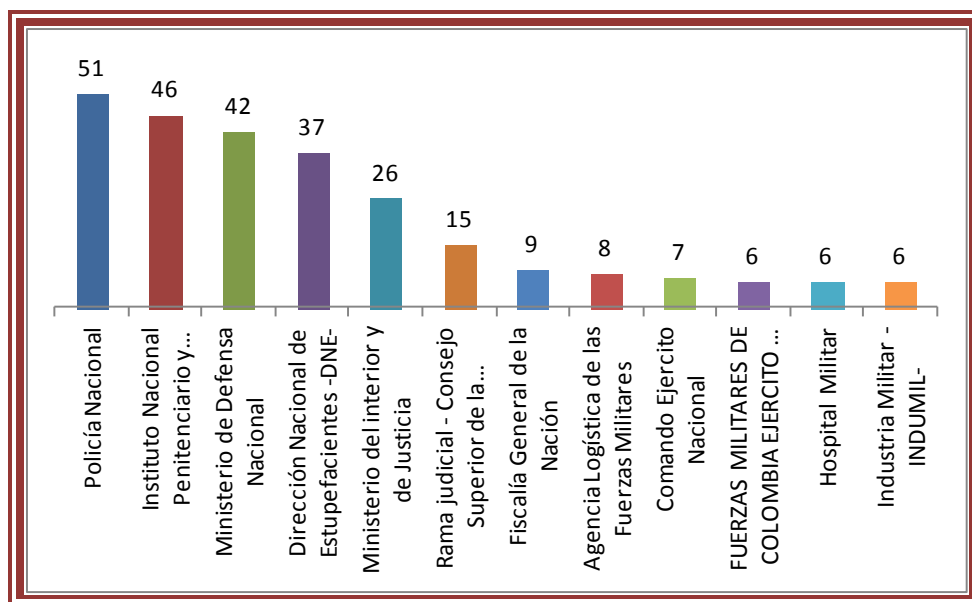
Entidades más denunciadas, Sector Infraestructura

2.4.3 Sector Defensa, Justicia y Seguridad

A la Contraloría Delegada para el Sector Defensa Justicia y Seguridad le correspondió durante el período en estudio el 10.66 % del total de denuncias ciudadanas recibidas en la CGR.

En este sector fueron denunciadas un aproximado de 112 Entidades, dentro del cual se destacan, por su mayor frecuencia: Policía Nacional con 51, Instituto Nacional Penitenciario con 46, Ministerio de Defensa Nacional con 42, entre otras.

A continuación se visualizan las Entidades más denunciadas en el Sector.

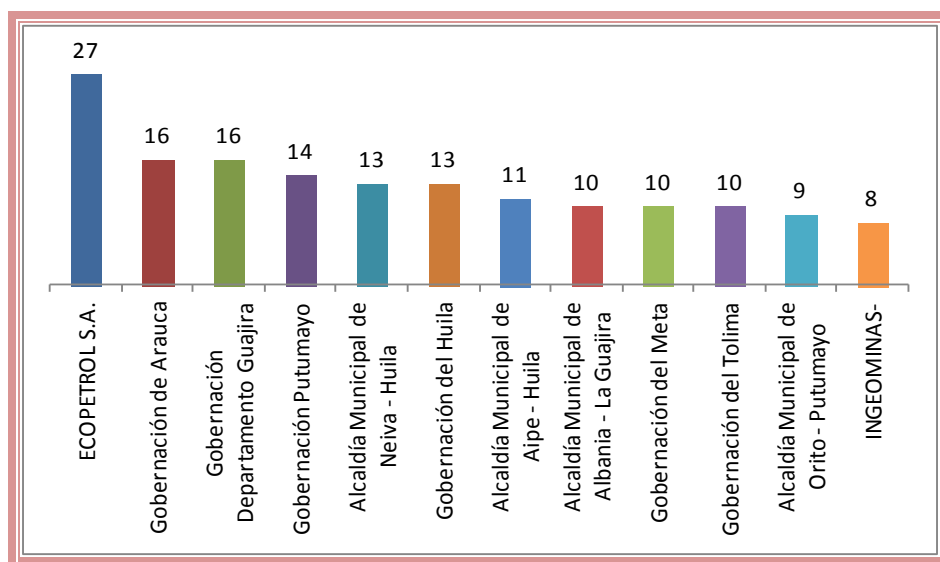


Entidades más denunciadas, sector Defensa

2.4.4 Sector de Minas y Energía

La Contraloría Delegada para el Sector Minas y Energía, recibió durante el período el 12.09% del total de denuncias de la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 211 entidades, dentro de las cuales se cuentan, Ecopetrol con 27, Gobernación de Meta y Guajira con 16 cada una, Gobernación de Putumayo con 14, entre otras.

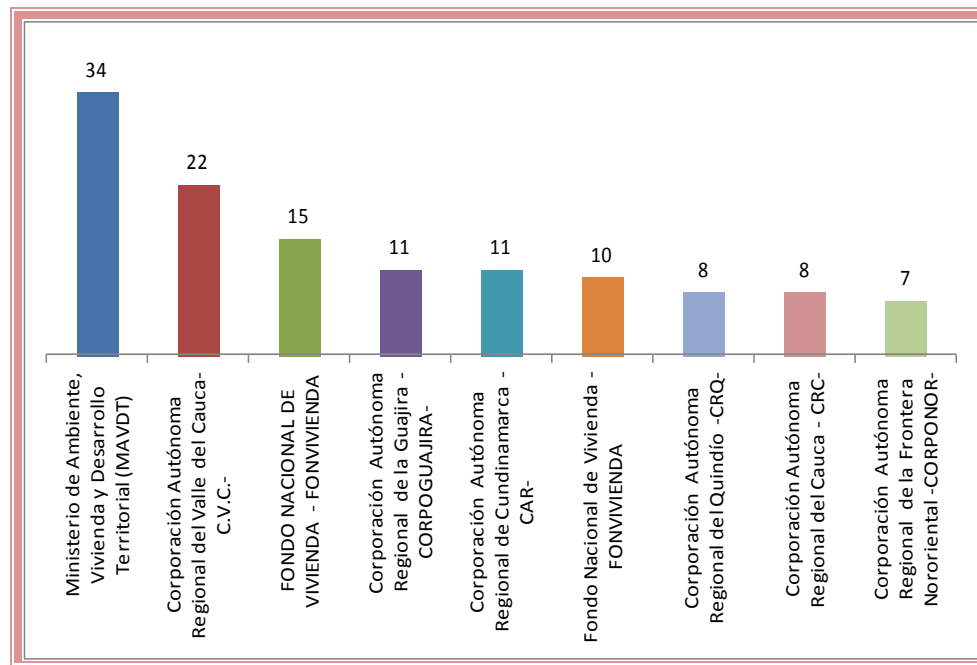


Entidades más denunciadas, sector Minas y Energía

2.4.5 Sector Medio Ambiente

La Contraloría Delegada para el Sector Medio Ambiente, en el periodo de Enero a Diciembre de 2011 recibió el 8.01% del total de Denuncias ciudadanas recibidas en la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 120 entidades, entre ellas Min Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) con 34, Corporación Autónoma Regional del Valle -C.V.C.- con 22, Fonvivienda con 15, entre otras.

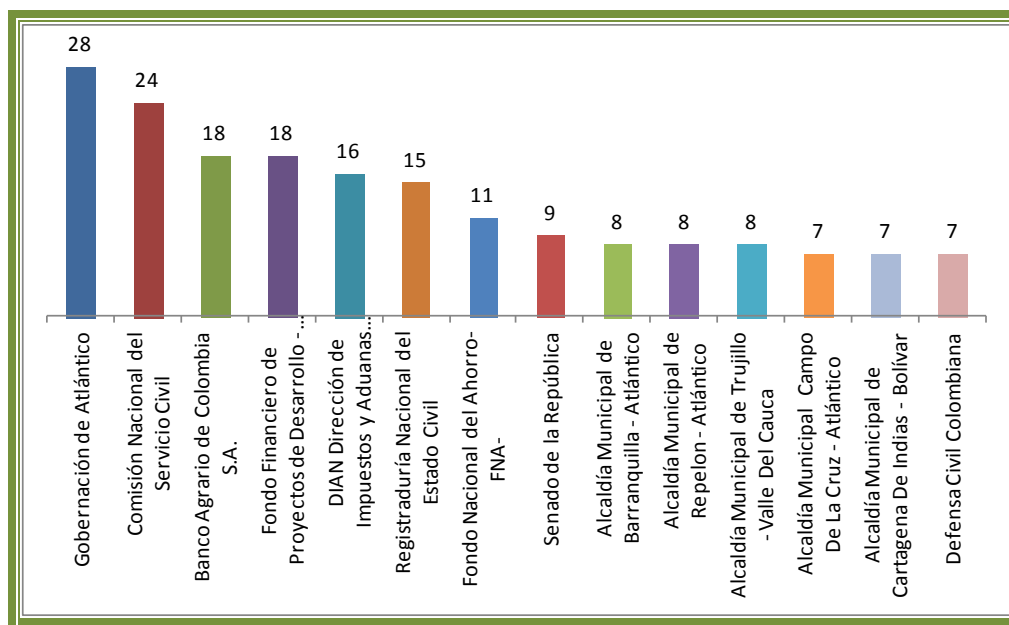


Entidades más denunciadas, sector Medio Ambiente

2.4.6 Sector de Gestión Pública e Instituciones Financieras

Durante el período, este sector tramitó el 13.31% del total de denuncias recibidas y evaluadas, para un aproximado de 180 entidades denunciados del orden nacional.

De las entidades más denunciadas por la ciudadanía en este Sector se encuentran: Gobernación de Atlántico con 28 denuncias; Comisión Nacional del Servicio Civil con 24, Banco Agrario de Colombia y Fonade con 18 cada una, entre otras.

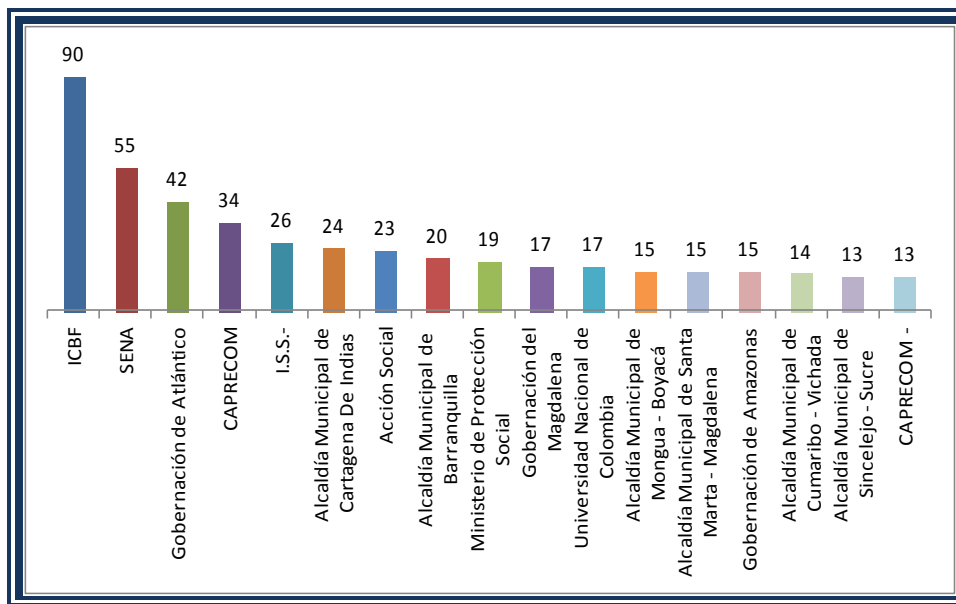


Entidades denunciadas dentro del sector Gestión Pública e Instituciones Financieras

2.4.7 Sector Social

La Dirección de Atención Ciudadana, en el Nivel central, y los Grupos de Vigilancia Fiscal en las Gerencias Departamentales, trasladaron a este Sector el 43.76% de las Denuncias recibidas y evaluadas de Competencia. En este sentido fueron denunciadas aproximadamente 400 entidades contando el Orden Nacional, Departamental y Municipal por presuntos malos manejos de los recursos de la Nación destinados principalmente para los Sectores Educación y Salud.

De las Entidades más denunciadas por la ciudadanía en este Sector se encuentran: ICBF con 90, SENA con 55, Gobernación del Atlántico con 42 denuncias, CAPRECOM con 34, ISS con 26, entre otras.



Entidades más denunciadas Sector Social

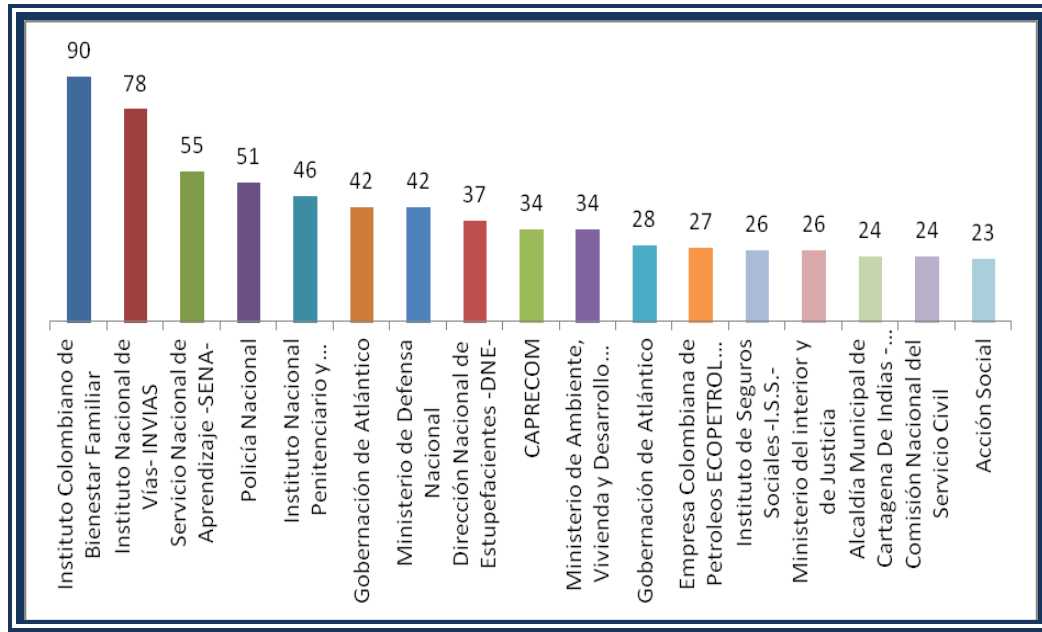
2.4.8. Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva.

Del total de las Denuncias de Competencia recibidas por la Contraloría General de la República, el 0.43% se remitió a la Contraloría Delegada para Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva; para que según sea el caso, decidir sobre la pertinencia de incorporar la denuncia al expediente de una investigación en curso, abrir una nueva investigación o determinar la actuación a seguir.

3. ENTIDADES MÁS DENUNCIADAS DURANTE EL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2011

De acuerdo con la información estadística de la Dirección de Atención Ciudadana de la Contraloría General de la República, en el periodo en mención fueron denunciadas por la Ciudadanía un aproximado de 1000 entidades del Estado del Orden Nacional, Departamental y Municipal, que manejan recursos públicos del Orden Nacional. Estas entidades fueron denunciadas en sus diferentes áreas como contratación, contabilidad y presupuesto, y prestación de servicios, entre otras.

A continuación se muestra el comportamiento de las 17 entidades más denunciadas durante el período, incluyendo todos los sectores:



Entidades más denunciadas ante la Contraloría General de la República

Esta información, se constituye en un insumo importante para la elaboración del Plan General de Auditoría en la Contraloría General de la República, puesto que podría estar indicando las Entidades que tienen una mayor vulnerabilidad en sus diferentes áreas y, en consecuencia, se encuentran en riesgo para el desarrollo de su gestión y a la vez que resultan siendo las más señaladas por la Ciudadanía como focos de mala prestación de servicios e ineficiencia y, eventualmente, de corrupción.

4. DENUNCIAS ACTIVAS VIGENCIAS ANTERIORES NIVEL NACIONAL

El inventario inicial de las Denuncias activas, se realizó con información registrada en el Sistema de información para la Participación Ciudadana – SIPAR por Gerencia Departamental y en el Nivel Central por las diferentes Contralorías Delegadas Sectoriales, relacionado con las denuncias que no tenían respuesta de fondo a 30 de Diciembre de 2011, correspondiente a vigencias anteriores. Estas Dependencias, periódicamente han informando los avances frente a dicho Plan y se ha venido disminuyendo el inventario inicial.

Las denuncias que han originado procesos de responsabilidad fiscal se registran en la estadística del inventario actual, por cuanto estos procesos deben cumplir

con procedimientos de Ley que demandan períodos largos de tiempo, para dar una respuesta final y cerrar el ciclo de la Denuncia.

Gerencia	Total
Nivel Central	1057
Bolívar	74
Valle	72
Magdalena	70
Amazonas	58
Sucre	36
Meta	34
Guajira	33
Huila	33
Putumayo	31
Atlantico	27
Córdoba	27
Caldas	25
Guainía	24
Caquetá	23
Antioquia	22
Cesar	22
Casanare	21
Chocó	12
Quindío	12
Nariño	10
Cauca	9
San Andrés	9
Vichada	9
Santander	7
Arauca	6
Risaralda	6
Boyacá	5
Tolima	5
Norte de Santander	3
Vaupés	3
Guaviare	2
Total general	1787

Consolidado denuncias activas vigencias anteriores-Datos tomados del SIPAR

5, APORTES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Resultados obtenidos en los procesos de responsabilidad fiscal con origen ciudadano

5.1. Indagaciones preliminares

Dentro del proceso de responsabilidad fiscal, de las 342 indagaciones preliminares abiertas en la Contraloría General de la República, (69) el 20.18%, fueron de origen ciudadano, por una cuantía de \$ 2.351.803.107, y el 13.02% (22) del total (169) de las Indagaciones Preliminares concluidas con apertura de proceso de responsabilidad fiscal durante el año.

Descripción	Cantidad	Cuantía
Indagaciones preliminares abiertas en el período	69	\$ 2.351.803.107
Indagaciones Preliminares Concluidas con Apertura PRF	22	\$ 15.523.411.964

Datos tomados cubo consolidado Nacional 2011

5.2. Procesos de Responsabilidad Fiscal

Respecto a los procesos de responsabilidad fiscal abiertos según su origen, se tienen 85 de origen ciudadano, lo cual equivale al 8.48 % de los 1002 en el periodo. Se tienen cuatro (4) Proceso de Responsabilidad Fiscal en curso trasladado durante el periodo de 72 lo que equivale a un 5.56% del total.

Para los que tienen auto de imputación de Responsabilidad Fiscal proferidos en el período de enero a Diciembre de 2011, se tienen 54 de origen ciudadano, lo que equivale a un 13.50% de un total de 400 proferidos por la entidad.

Descripción	Cantidad	Cuantía
Procesos con responsabilidad fiscal abiertos según su origen	85	\$ 13.352.638.906
Procesos de responsabilidad Fiscal en curso trasladados durante el período	4	\$ 11.747.169.602
Procesos con Auto de Imputación de Responsabilidad Fiscal proferidos en el período	54	\$ 10.737.018.052

Datos tomados cubo consolidado Nacional 2011

5.3. Fallos con responsabilidad fiscal

De origen ciudadano fueron 49 fallos con responsabilidad fiscal, de un total de 269, lo cual equivale a un 18.22% del total, con una cuantía de \$4.071.980.914. De igual manera, un 17.179 % de los fallos con responsabilidad fiscal trasladados a Jurisdicción Coactiva (17 de un total de 99) tuvieron origen ciudadano, por una cuantía de \$2.788.712.472 sobre un total de \$ 9.738.123.320

Descripción	Cantidad	Cuantía
Fallos Con Responsabilidad Fiscal	49	\$ 4.071.980.914
Fallos Con Responsabilidad Fiscal Traslados a Jurisdicción Coactiva	17	\$ 2.788.712.472

Datos tomados cubo consolidado Nacional 2011

5. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE-CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO - DICIEMBRE DE 2011

La Dirección de Atención Ciudadana, de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, continua en la búsqueda de mejorar la atención a la ciudadanía, para ello realiza la encuesta al ciudadano en el momento de presentar su solicitud ante la Entidad ya sea personal o telefónicamente, con el fin de medir la calidad del servicio prestado.

Durante los primeros 5 bimestres del año 2011, las encuestas correspondientes a ORIENTACIÓN EN DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS y OTRAS SOLICITUDES, fueron realizadas por las Gerencias Departamentales quienes consolidaron la información y la enviaron al Nivel Central

A partir del sexto bimestre tanto las Gerencias Departamentales como el Nivel Central, ingresaron los datos en el SISTEMA DE INFORMACION PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA – SIPAR.

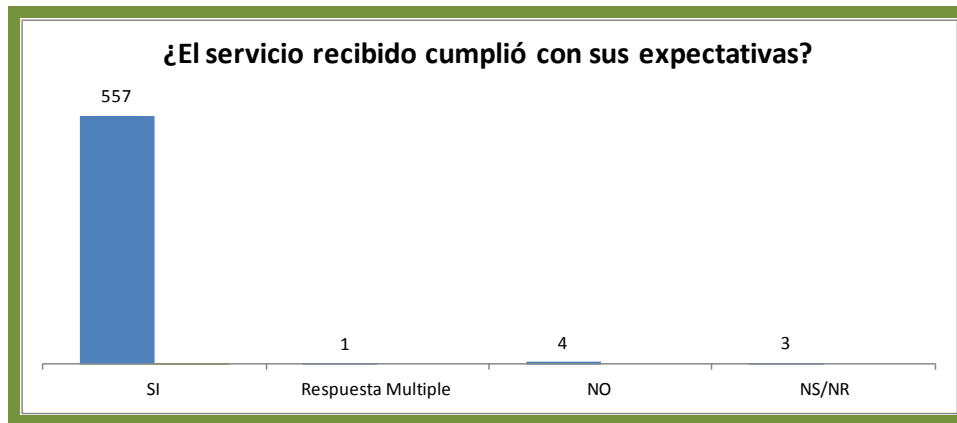
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas. La primera está enfocada a medir si el Servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el año 2011.

Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	98,58%	0,18%	0,71%	0,53%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	97,35%	0,88%	0,18%	1,59%	100%
¿Considera útil la información recibida?	98,76%	0,00%	0,35%	0,88%	100%

Primera Pregunta: ¿El servicio prestado satisface sus expectativas?

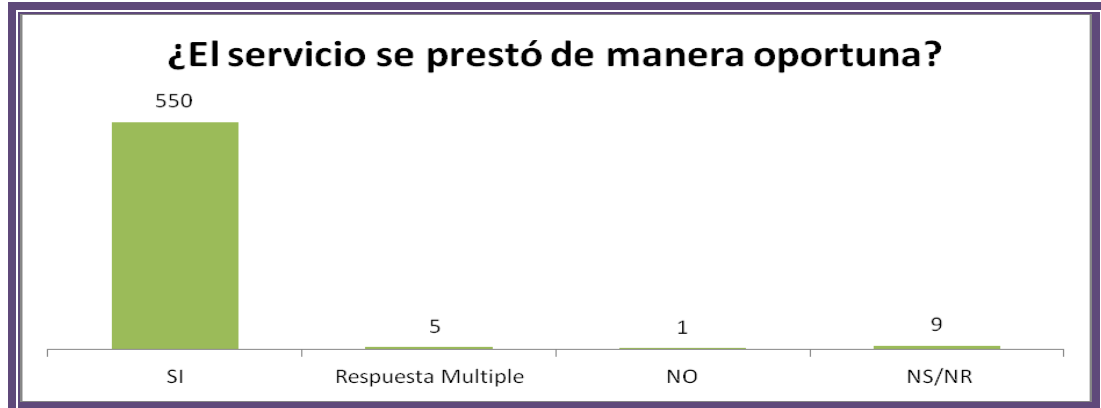
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	98,58%	0,18%	0,71%	0,53%	100%



De un total de 565 ciudadanos encuestados, el 98.58 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, lo cual indica que la Dirección de Atención Ciudadana cumple con las expectativas que tiene la ciudadanía frente a la Contraloría General de la Republica, el 0.71% de ciudadanos No están de acuerdo, el 0.18% selecciono más de una respuesta y el 0.53% no sabe o no responde.

Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

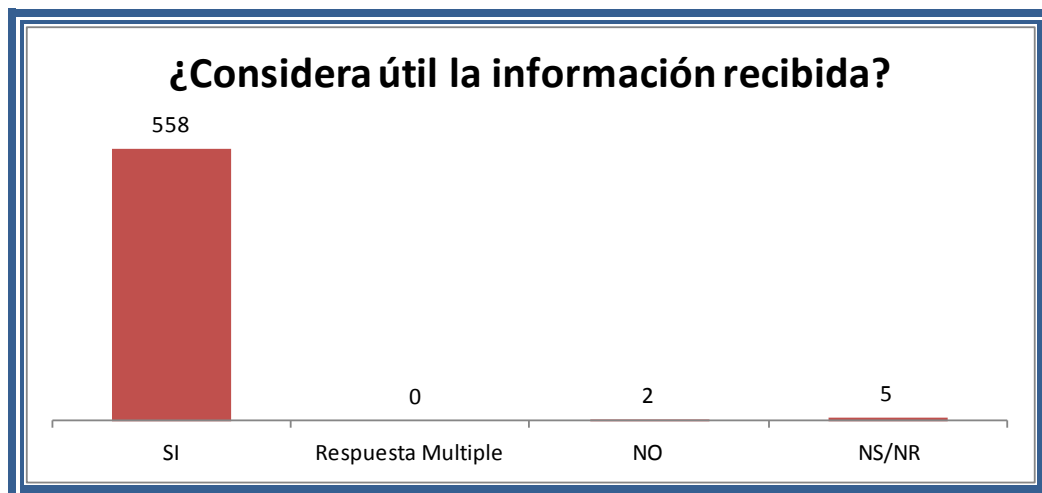
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	97,35%	0,88%	0,18%	1,59%	100%



Del total de ciudadanos encuestados, el 97.35% está de acuerdo con que el servicio se prestó con oportunidad, lo cual indica la buena labor que se continúa desarrollando dentro de la Entidad, mientras que el 0.18% no está de acuerdo.

Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?

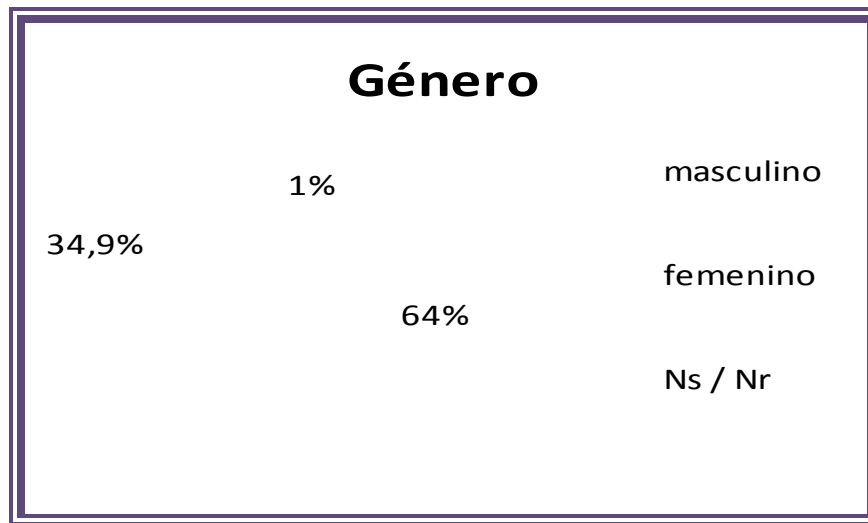
Ítem	SI	Respuesta Multiple	NO	NS/NR	Total
¿Considera útil la información recibida?	98,76%	0,00%	0,35%	0,88%	100%



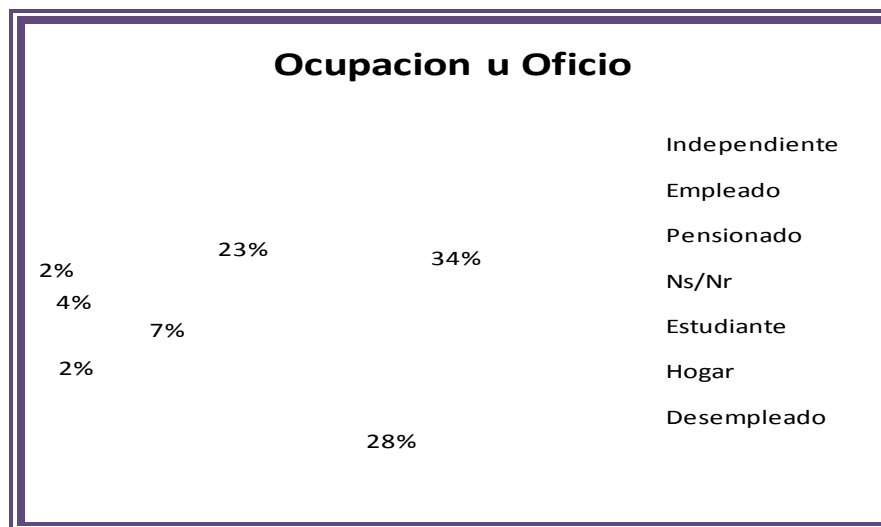
Del total de encuestados el 98.76 % está de acuerdo que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 035%, no está de acuerdo.

De igual manera, se analiza la información demográfica de los encuestados obteniendo la siguiente información:

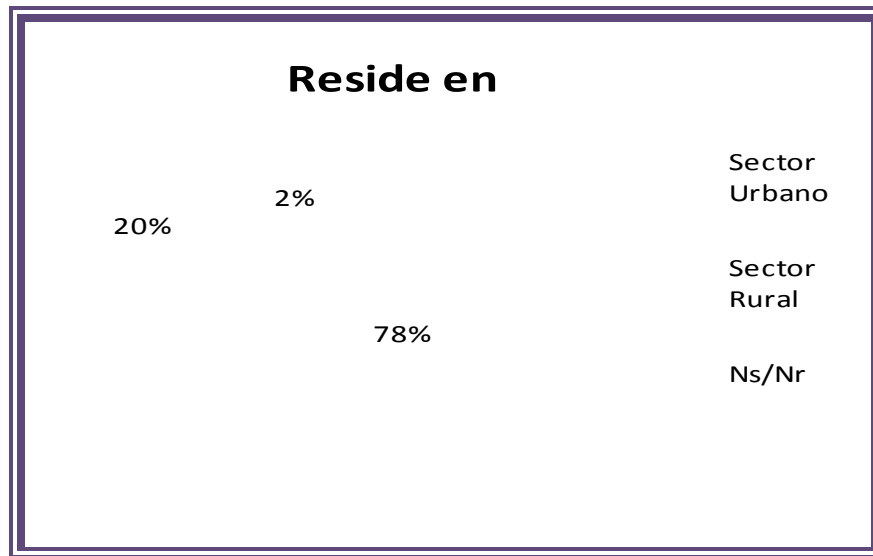
Del total de ciudadanos encuestados el 64% corresponde al sexo masculino frente al 34.9% de sexo femenino, lo que indica que hubo mayor participación por parte del género masculino.



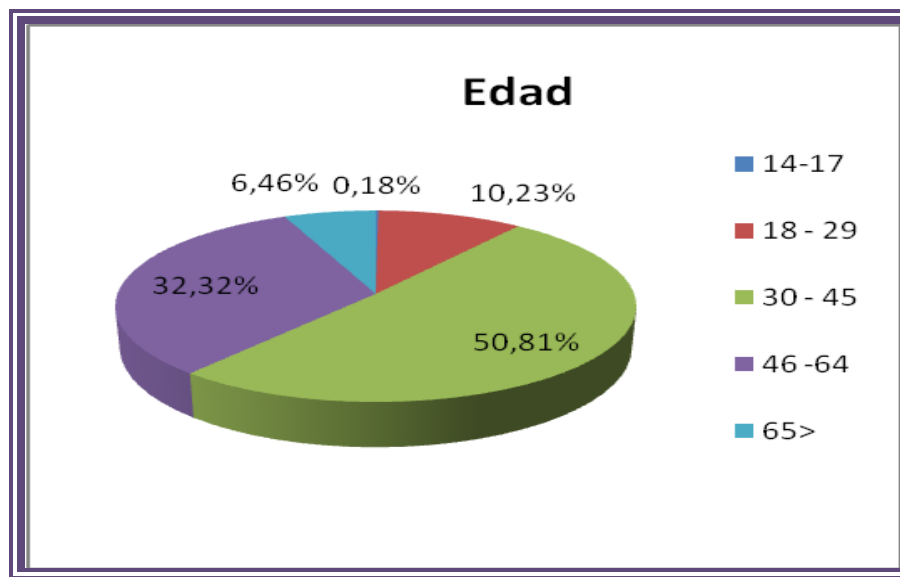
En el siguiente cuadro, se puede observar que el 34% de los ciudadanos encuestados dentro de su actividad desarrollada son Independientes, seguido de los empleados con el 28% y los desempleados con el 23%, entre otros.



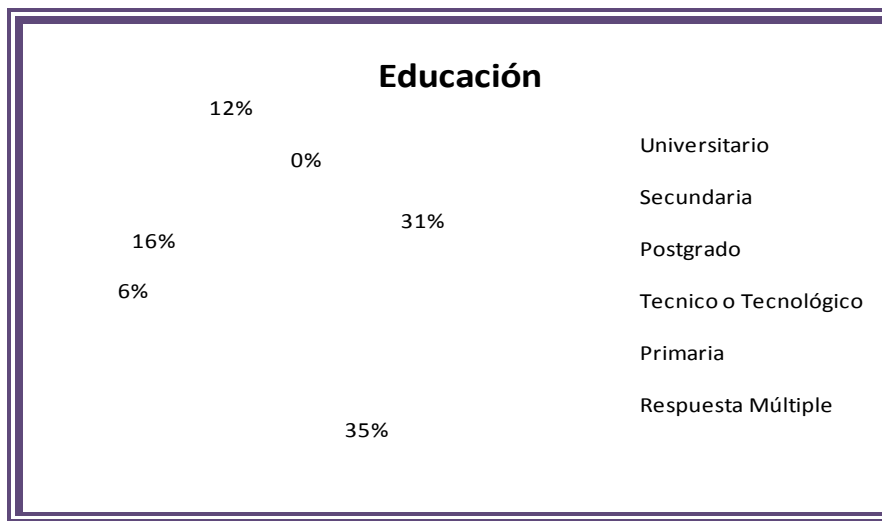
Así mismo, del total de encuestados el 78% vive en el área urbana, mientras que el 20% vive en el área rural.



La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación presenta, se encuentra en el rango 30 a 45 con un 50.81%, seguido de 46 a 54 con el 32.32%, entre otras, edades que suman el 83.13%.



El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte tienen, es el de Secundaria con un 35 %, seguido de los profesionales con el 31%, Técnicos o Tecnológicos con el 16%, entre otros, estos tres niveles educativos suman el 82 %.



6. AUDITORIAS ARTICULADAS 2.011

Durante el año 2011, a nivel Nacional se realizaron 76 auditorías articuladas, en el Nivel Central 32 y en el nivel desconcentrado 44, meta que fue posible alcanzar por la actividad programada por la CDPC de realizar desde el mes de Septiembre Actuación Especial de Grupos de Reacción Inmediata GRI en la Prestación de Servicios en Salud en 80 municipios, y en 31 de ellos fue posible la articulación con organizaciones de la Sociedad Civil como Asociación de usuarios de la Salud del Régimen Subsidiado de las IPS, Ligas, etc.

Es importante resaltar, que debido a la suspensión del Plan General de Auditorías del segundo semestre se dejaron de realizar 8 auditorías articuladas en el Nivel Central y 26 en el desconcentrado, en las que las Organizaciones ya estaban identificadas, sensibilizadas y preparadas para iniciar el proceso de articulación.

En el Nivel Central, el 82% se realizaron en los Municipios de Cundinamarca dentro del marco de las Auditorías Especiales realizadas a los recursos del Régimen Subsidiado en Salud, articuladas con Asociación de Usuarios de la

Salud, y Juntas de Acción Comunal en virtud al convenio celebrado con la Confederación Nacional de Acción Comunal. La Auditoria concurrente a la Gestión del Río Bogotá en las tres cuencas, y al alumbrado público.

De las Auditorías articuladas realizadas en Bogotá, se destacan las auditorías a la Gestión del Río Bogotá, Cámara de Representantes, Senado de la República, Corporación de Abastos de Bogotá S.A, y Club Militar, en donde la participación de las Organizaciones como la Red de Veedurías al Río Bogotá, la ONG Transparencia por Colombia, CONALCO, ASOPROETICA fueron muy proactivas y con aportes que pudieron ser considerados como hallazgos en el ejercicio del control fiscal micro, destacándose la de la gestión al Río Bogotá en la que se determinaron 125 hallazgos administrativos, 6 IP(Indagaciones Preliminares), y 1 penal, y la de CORABASTOS, aportes que arrojan hallazgos con posible incidencia fiscal que ascienden a la suma de \$675.359.000.

El grupo de Auditorías Articuladas del Nivel Central, estuvo interactuando en las Gerencias Departamentales en donde se requirió, bien sea porque los Profesionales estaban atendiendo el tema de Ola invernal, Atlántico, Magdalena, Arauca, Cesar, o porque en algunas Gerencias cambiaron al funcionario con conocimiento en el manejo de la estrategia, Norte de Santander. El apoyo se prestó en la fase de vinculación de las Organizaciones de la Sociedad Civil, en la sensibilización y capacitación y en la realización de mesas de trabajo.

Igualmente, por directriz del Contralor Delegado para la Participación Ciudadana la Auditoria a las Regalías Directas del Municipio de Albania - Guajira, la asumió el Nivel Central, por considerar que las 11 denuncias que se tenían por el mal manejo de los recursos, fueron objeto de seguimiento y evaluación por parte del equipo auditor de manera articulada con las Veedurías Ciudadanas del Municipio de Albania, la Guajira. En desarrollo de la auditoría, se establecieron cuarenta y un (41) hallazgos administrativos, once (11) con presunto alcance fiscal en cuantía de \$ 3.287.7 millones de pesos, veintitrés (23) con presunto alcance disciplinario, (2) con presunto alcance penal, dos (2) funciones de advertencia, un (1) Proceso administrativo sancionatorio y siete (7) indagaciones preliminares.

La experiencia en el ejercicio de la articulación fue declarada por la ONG Transparencia por Colombia, como una buena práctica por su impacto, su desarrollo, avances y logros, y es así como presenta la estrategia en la rendición de cuentas de “OLACEFS” en Argentina en Agosto del año 2011 entre las buenas prácticas en América Latina.

En el Nivel Desconcentrado , la mayoría de las Auditorías Articuladas se llevaron a cabo en los temas de Regalías y Sistema General de Participaciones, donde vale la pena destacar las realizadas en la Gerencia Arauca, con la Veeduría “Uso eficiente de las regalías en el departamento de Arauca”, cuyos aportes arrojan un hallazgo con posible incidencia fiscal que asciende a la suma de \$2.281.788.450

en el contrato 548 de 2009, la suma de \$138.338.285.19 contrato 081-2011 los dos se encuentran en indagación preliminar. En la Gerencia Santander la auditoria a regalías con OSC ASOJUNTAS de San Vicente de Chucuri aportes arrojan un hallazgo con posible incidencia fiscal que asciende a la suma de \$1.521.077.337, y otro por valor de \$6.499.040

Teniendo en cuenta la necesidad para que la estrategia se posicione nuevamente a Nivel Nacional y siguiendo los lineamientos de la norma que reglamenta la misma se anotan los siguientes logros:

La Circular N° 11 del 9 de marzo de 2011, derogatoria de la Circular 016 de 2006, permite garantizar, sin ningún distingo ni discriminación, el derecho Constitucional a la Participación Ciudadana, cualquier tipo de Organización de la Sociedad Civil para vincularse y participar en el desarrollo del control fiscal dentro de la Estrategia, específicamente con los Sindicatos.

La actividad relacionada con incrementar la cobertura y cualificar la vinculación de las OSC al proceso auditor, esto es sensibilizar y capacitar Organizaciones de la Sociedad Civil, desde el Nivel Central se alcanzó la cifra de 115 Organizaciones.

.....
Consolido / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

Revisó / Aprobó: Dra. Luz Mireya Ardila Ariza
Directora de Atención Ciudadana