



**CONTRALORIA DELEGADA PARA LA
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**INFORME SOBRE EL
CENTRO DE SERVICIO AL CIUDADANO
NIVEL CENTRAL**

FLORALBA PADRON PARDO
Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana
ALVARO HERNANDO AVILA BELTRAN
Dirección de Atención Ciudadana

Proyectó: **OLGA LUCIA RODRIGUEZ MOSOS**
NANCY YANETH SORACIPA PULIDO

PERÍODO ENERO – DICIEMBRE DE 2015



CENTRO DE SERVICIO AL CIUDADANO NIVEL CENTRAL

El Centro de Servicio al Ciudadano del nivel central, es un escenario de encuentro entre la Contraloría General de la República y la ciudadanía, brinda orientación general, atiende denuncias, quejas, derechos de petición consultas e informa sobre la promoción del control fiscal participativo. Asimismo, ofrece información sobre las publicaciones de la Entidad, sobre la expedición de los certificados de antecedentes fiscales con destino a otros entes y a las Embajadas, y se presta apoyo en la auto consulta de la página web de la Contraloría General de la República.

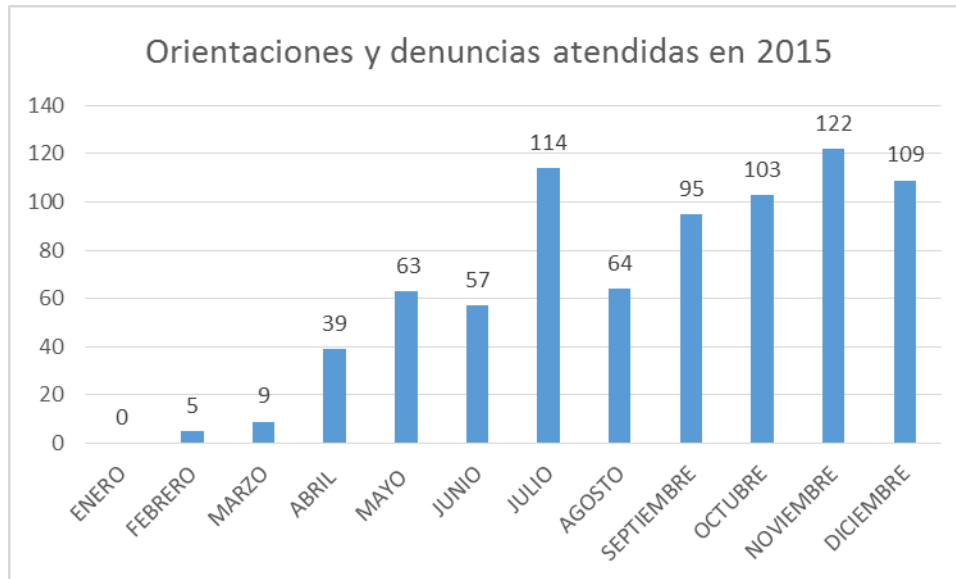
La atención al ciudadano en el Centro de Servicio al Ciudadano, va más allá del número de personas atendidas, debido a que mediante el servicio de orientación y recepción de quejas, denuncias, derechos de petición y consultas, se abrió un espacio para que los ciudadanos comprometidos informen responsablemente a la Contraloría General de la República, sobre situaciones o hechos que atenten contra la eficiencia y moralidad en la gestión pública y en el manejo de los recursos públicos.

Sin embargo, dado la situación que se presentó en el año 2015 con la fragmentación de las dependencias de la entidad en cinco (5) sedes distintas, se redujo significativamente la asistencia de ciudadanos al Centro de Servicio, que quedó ubicado en la sede de Puente Aranda. Es así como la expedición de certificados de responsabilidad fiscal con destino a las Embajadas dejó de prestarse en este espacio y se expidieron directamente en la Delegada de Investigaciones y Juicios Fiscales que se encuentra en una de las sedes del centro.

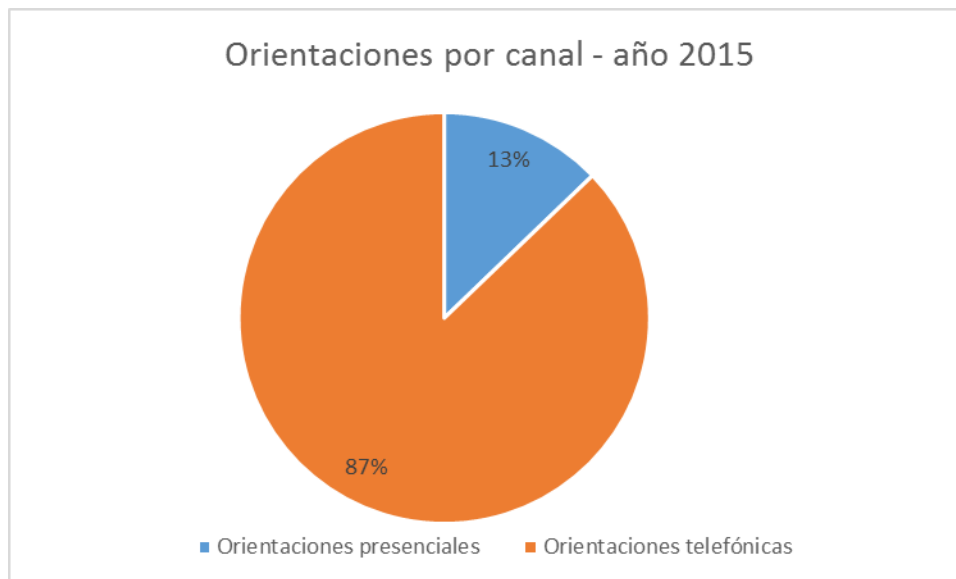
Los servicios brindados en el Centro de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2015 se resumen así:

- Orientaciones y denuncias

Durante el año 2015 se atendieron 780 ciudadanos quienes acudieron al Centro de Servicio al Ciudadano para solicitar orientación en diversos temas. De éstos, 680 correspondieron a orientaciones por el canal telefónico y 100 por el canal de orientaciones presenciales. Es así que el canal telefónico, a través especialmente de la línea transparente 018000910060, tomó mayor relevancia frente a las dificultades de la atención presencial, lo cual se refleja en un aumento de un 238%, frente a las 201 orientaciones telefónicas realizadas en 2014.

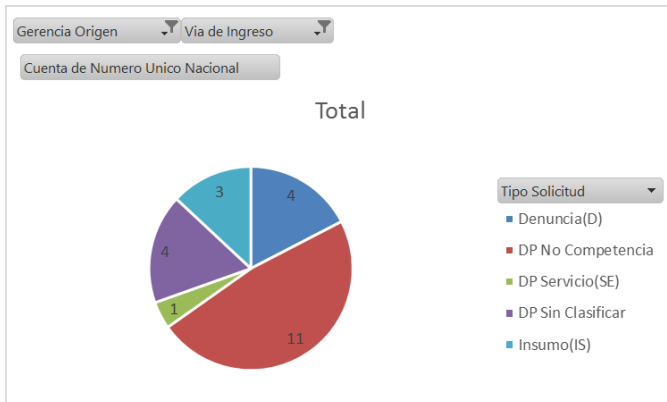


Fuente: Reporte del Centro de Servicio al Ciudadano 2015



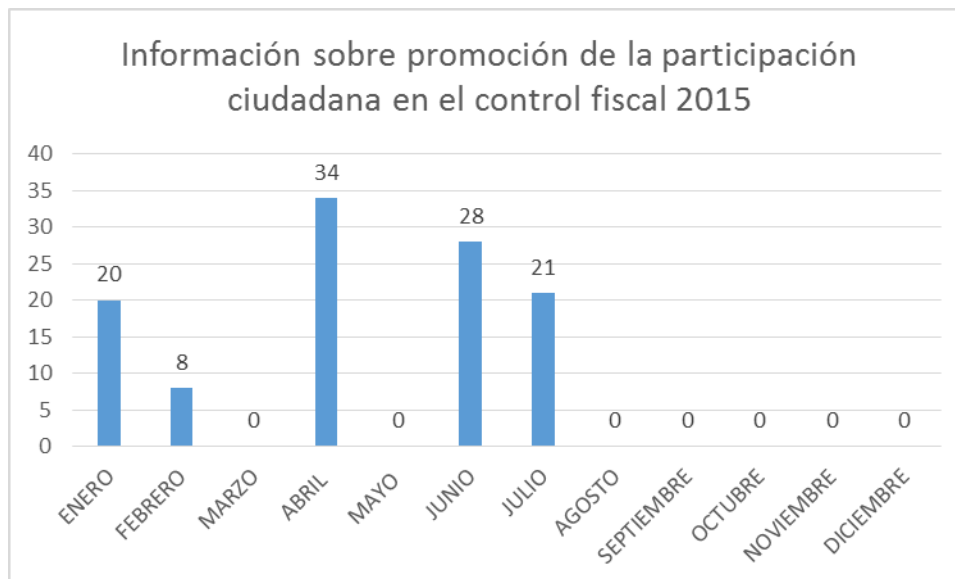
Fuente: Reporte del Centro de Servicio al Ciudadano 2015

De las orientaciones presenciales y telefónicas brindadas se constituyeron 23 derechos de petición con trámite en SIPAR:



- Información sobre la promoción de la participación ciudadana en el control fiscal

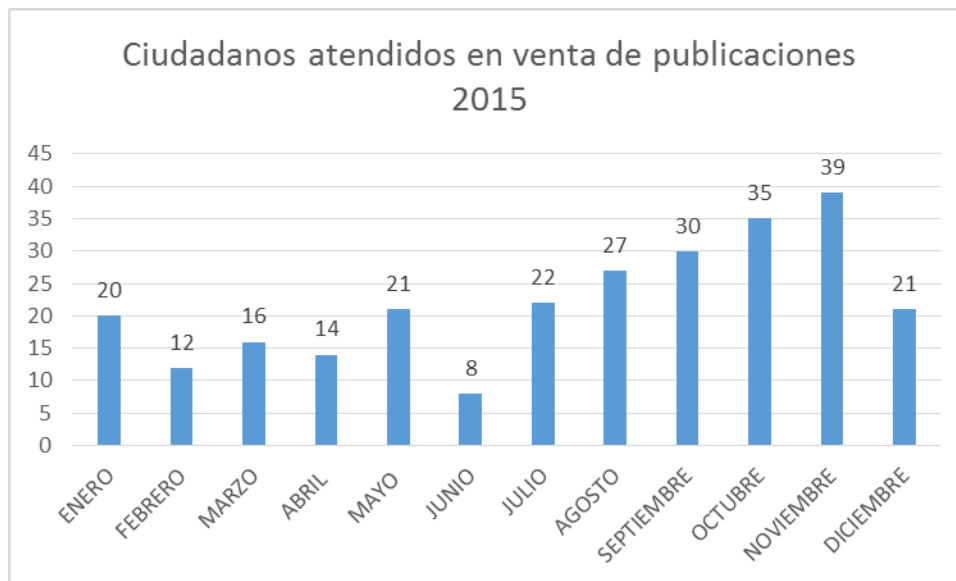
En desarrollo de la estrategia de formación a la ciudadanía, se informaron, actividades de sensibilización e indagación de las cuales se beneficiaron 111 ciudadanos, un 58% menos frente a los 267 atendidos en 2014. Estas actividades propiciaron espacios de motivación y reflexión para promover la apropiación de lo público en la ciudadanía y la conciencia de la importancia de su cuidado como derecho y deber de todos.



Fuente: Reporte del Centro de Servicio al Ciudadano 2015

- Publicaciones

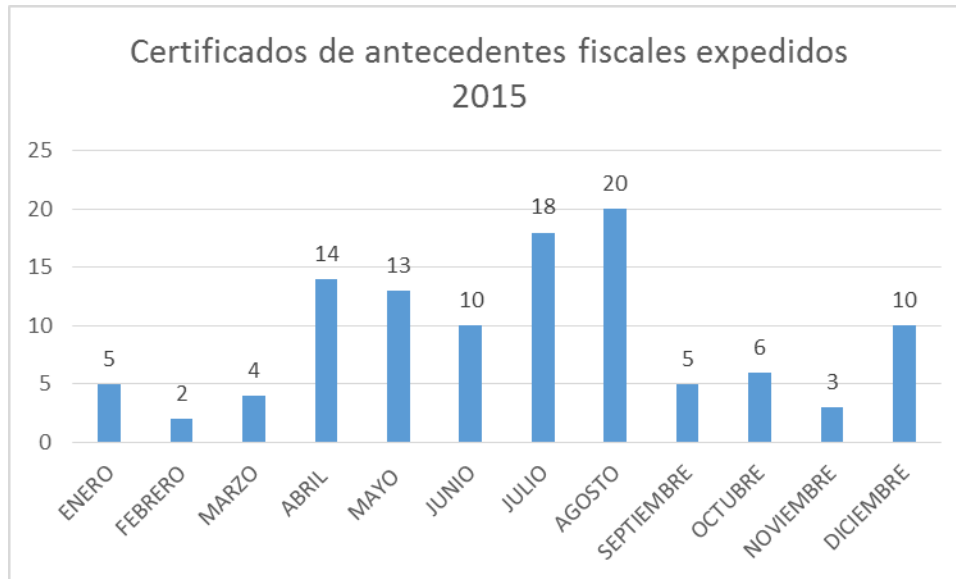
El punto de consulta y venta de las publicaciones de la Contraloría General de la República se constituye en una ventana para que la ciudadanía conozca la gestión de la Entidad a través de la venta de sus publicaciones. En 2015, se vendieron 267 publicaciones, y se atendieron 265 ciudadanos, lo que representó una disminución de 37% frente a los 425 atendidos en 2014. Ello pudiera deberse a que las publicaciones como la revista de Economía Colombiana pueden ahora ser consultadas en línea, facilitando así el acceso de la ciudadanía a la información de los estudios que elabora la Entidad.



Fuente: Reporte del Centro de Servicio al Ciudadano 2015

- Expedición de certificados de responsabilidad fiscal

Durante el año 2015 se expidieron 110 certificados de responsabilidad fiscal. Como ya se indicó, debido a la fragmentación de las sedes, los certificados con destino a Embajadas, no se generaron en el Centro de Servicio al Ciudadano, sino directamente en la Delegada de Investigaciones y Juicios Fiscales.



Fuente: Reporte del Centro de Servicio al Ciudadano 2015

GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO	
(Enero - Diciembre 2015)	
Proceso	Avance
Orientaciones y denuncias	780
Información sobre la promoción de la participación ciudadana en el control fiscal	111
Consultas publicaciones de la CGR	267
Expedición Certificados de Responsabilidad Fiscal	110
Otras orientaciones presenciales en diversos temas	73
Gran Total	1.339

FORTALECIMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Contraloría General de la República actualmente propende por el fortalecimiento de su Centro de Servicio al Ciudadano del nivel central, contando en la nueva sede de la Entidad con un espacio propicio para el desarrollo

funcional para lo cual ha proyectado la integración en este espacio, de los diferentes servicios a los usuarios externos e internos, así como la adecuación física necesaria para cumplir con las normas en materia de servicio al ciudadano y en materia de accesibilidad, de acuerdo con las recomendaciones y el diagnóstico que hiciera en 2015 el Departamento Nacional de Planeación, avalado por el documento del Consejo Iberoamericano de diseño, ciudad y construcción accesible CIDCCA como entidad líder del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Con ello se espera contar con un espacio integral, amable y accesible para facilitar el acceso de los ciudadanos a los diferentes servicios de la Entidad.

Este fortalecimiento implica la revisión y fortalecimiento del marco normativo de la Entidad que establece el Sistema Institucional de Servicio al Ciudadano, y que actualmente está regulado por la Resolución 6867 de 16 de noviembre de 2012. Abarca la concepción de un nuevo centro de servicio al ciudadano de carácter integral con una visión de resultados enfocados hacia una asistencia y apoyo al ciudadano, con efectos no solo de atención a una problemática sino con efectos de Servicio y otorgamiento de soluciones de manera más visible, concreta, asociada a procesos y por ser ella coligada, con otros sectores de la administración.

El sistema de Servicio al Ciudadano es una instancia que al igual que la instancia coordinadora para la administración pública del orden Nacional, está encaminada a prestar su asistencia a la entidad para facilitar el mejor servicio al ciudadano, por ello está conformada así.





Los **Centros de Servicio al Ciudadano**¹, están adscritos, como dependencia funcional (SIC) en el nivel Central al despacho del Vicecontralor General y en el desconcentrado a los despachos de los Gerentes Departamentales.²(SIC). Siendo este sistema una estructura funcional de las dependencias que prestan algún servicio al ciudadano, todas ellas tienen una responsabilidad de cumplimiento frente al mismo. Sin embargo la Coordinación de los centros de servicio al ciudadano tanto en el nivel central como en el desconcentrado pertenece a la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, dependencia cuya naturaleza es precisamente la Atención y Servicio al Ciudadano.

¹ Ibid.

ARTÍCULO 7°. DE LOS CENTROS DE SERVICIO AL CIUDADANO. Créanse en el nivel central y en el desconcentrado de la Contraloría General de la República los Centros de Servicio al Ciudadano, con el objetivo de facilitar el acceso a los usuarios de los trámites y servicios que presta la Entidad. .

² Ibid

ARTÍCULO 8°. DEPENDENCIA FUNCIONAL. Los Centros de Servicio al Ciudadano están adscritos en el nivel Central al despacho del Vice Contralor General de la República y en el desconcentrado al despacho del Gerente Departamental.