

**CONTRALORÍA DELEGADA
PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS
DENUNCIAS, Y OTRAS SOLICITUDES DE ORIGEN CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE 2012**

Bogotá, Julio 2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**
 - 1.1.1 Denuncias recibidas de Enero a Junio de 2012
 - 1.2 Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República
- 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 JUNIO DE 2012**
- 4. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE CIUDADANIA ENERO A JUNIO 2012**
 - 4.1 Primera Pregunta
 - 4.2 Segunda Pregunta
 - 4.3 Tercera Pregunta
 - 4.4 Genero
 - 4.5 Ocupación u oficio
 - 4.6 Lugar Residencia
 - 4.7 Edad
 - 4.8 Educación
- 5. AUDITORIAS ARTICULADAS PRIMER SEMESTRE 2012**

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y OTRAS SOLICITUDES DE ORIGEN CIUDADANO PERIODO ENERO A JUNIO DE 2012

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.

Por ello 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.

Es así como 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.

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 del orden nacional y territorial, de conformidad a las competencias establecidas por la Ley, los Decretos y demás actos administrativos que definen su acción. 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 el primer semestre de 2012, de la función atrás citada de ordenar y dirigir la recepción, sistematización y evaluación de las denuncias y Otras Solicitudes ciudadanas sobre presuntos malos manejos de los recursos del Estado y de la gestión fiscal en la Contraloría General de la República.

Consientes de la necesidad en la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, de contar con información oportuna, completa y en tiempo real para la toma de decisiones, durante el último semestre se ha continuado impulsando el uso eficiente del Sistema de Información para la Participación Ciudadana – SIPAR; el cual fue adoptado por medio de la Resolución 129 de Junio de 2011 como la fuente de información oficial, en donde se establecen las políticas de uso, y la obligatoriedad para los funcionarios que desarrollan actividades en el macro-proceso de enlace con el cliente, de mantener actualizada la información, acorde con el trámite adelantado; como estrategia de apoyo a su implementación se adelantaron refuerzos en la capacitación de los funcionarios a nivel nacional.

En el primer semestre de 2012, se llevó a cabo la implementación de la integración de SIPAR con el SIREF (Sistema de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría General de la República), con lo cual se ha logrado integridad y agilidad en el reporte de información del trámite de una denuncia que tiene incidencia en los procesos de responsabilidad fiscal.

De la misma manera, la Contraloría General de la República suscribió un convenio de coadyuvancia con el Ministerio de las TIC'S, la Auditoría General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación y la Contaduría General de la República, con el propósito de fortalecer el control, generando condiciones de competitividad en los organismos de control y construyendo espacios de Participación para la Ciudadanía, en donde la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana ha venido participando activamente en la implementación de la Ventanilla Única de Denuncias de las Entidades de Control, con lo que el ciudadano obtendrá agilidad en la presentación, trámite y respuesta de las denuncias y peticiones presentadas.

A través de este informe, se muestran 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.

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 la acción ciudadana mediante la cual cualquier persona comunica, informa o da aviso, en forma verbal o escrita a la Contraloría General de la República o el actuar oficioso de esta Entidad para avocar el conocimiento 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.

La Entidad recibe diferentes tipos de Solicitudes: **Denuncias**, y **Otras Solicitudes**, en este último tipo de solicitud, se encuentran de **Solicitudes 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 Junio de 2012

A continuación se relaciona el número total de denuncias, y Otras solicitudes (que no reunieron los requisitos para constituirse en Denuncia), recibidas por la Contraloría General de la República, con su participación porcentual, clasificándolos en Competencia de control fiscal y No Competencia, entendiéndose 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.

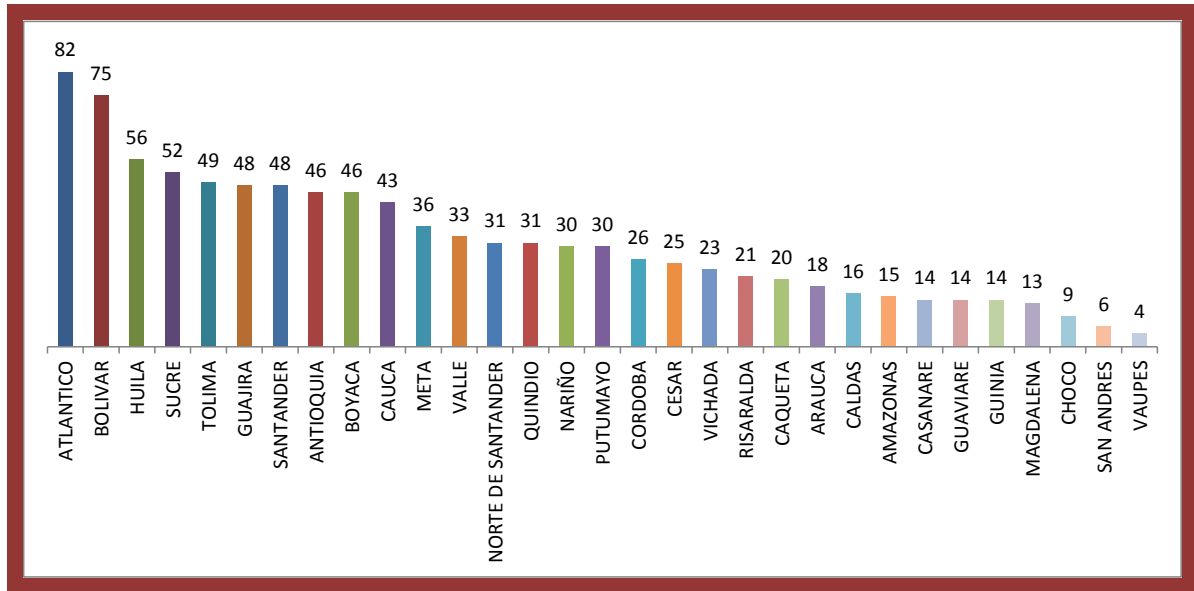
El cuadro refleja el TOTAL de denuncias, y Otras Solicitudes que se tramitaron, tanto en el Nivel Central como en el desconcentrado.

GERENCIA	DENUNCIA	%	OTRAS SOLICITUDES				Atendidas Directamente por Participación ciudadana	Requerir información a Entidad	Sin Trámite	TOTAL
			Competencia	%	No competencia	%				
NIVEL CENTRAL	891	47,77%	1076	76,91%	1407	62,76%	1107	5	101	4587
ATLANTICO	82	4,40%	3	0,21%	11	0,49%	64	9	5	174
BOLIVAR	75	4,02%	39	2,79%	272	12,13%	45	1	17	449
HUILA	56	3,00%	7	0,50%	34	1,52%	20	0	0	117
SUCRE	52	2,79%	13	0,93%	10	0,45%	104	1	3	183
TOLIMA	49	2,63%	7	0,50%	47	2,10%	60	17	35	215
GUAJIRA	48	2,57%	19	1,36%	9	0,40%	31	15	3	125
SANTANDER	48	2,57%	6	0,43%	37	1,65%	18	7	8	124
ANTIOQUIA	46	2,47%	9	0,64%	64	2,85%	54	14	5	192
BOYACA	46	2,47%	5	0,36%	43	1,92%	22	20	3	139
CAUCA	43	2,31%	3	0,21%	28	1,25%	2	10	4	90
META	36	1,93%	22	1,57%	29	1,29%	71	0	0	158
VALLE	33	1,77%	34	2,43%	42	1,87%	104	13	2	228
NORTE DE SANTANDER	31	1,66%	0	0,00%	46	2,05%	45	1	0	123
QUINDIO	31	1,66%	15	1,07%	15	0,67%	44	11	4	120
NARIÑO	30	1,61%	18	1,29%	17	0,76%	38	16	0	119
PUTUMAYO	30	1,61%	5	0,36%	9	0,40%	49	2	0	95
CORDOBA	26	1,39%	2	0,14%	12	0,54%	13	0	0	53
CESAR	25	1,34%	27	1,93%	12	0,54%	32	2	3	101
VICHADA	23	1,23%	6	0,43%	0	0,00%	2	2	0	33
RISARALDA	21	1,13%	3	0,21%	27	1,20%	25	3	0	79
CAQUETA	20	1,07%	4	0,29%	18	0,80%	15	10	9	76
ARAUCA	18	0,97%	1	0,07%	10	0,45%	34	1	1	65
CALDAS	16	0,86%	18	1,29%	10	0,45%	27	13	3	87
AMAZONAS	15	0,80%	2	0,14%	6	0,27%	32	3	1	59
CASANARE	14	0,75%	28	2,00%	1	0,04%	12	0	12	67
GUAVIARE	14	0,75%	4	0,29%	4	0,18%	13	3	0	38
GUINIA	14	0,75%	0	0,00%	9	0,40%	0	0	0	23
MAGDALENA	13	0,70%	9	0,64%	10	0,45%	10	2	0	44
CHOCO	9	0,48%	5	0,36%	1	0,04%	2	2	0	19
SAN ANDRES	6	0,32%	8	0,57%	0	0,00%	3	1	0	18
VAUPES	4	0,21%	1	0,07%	2	0,09%	2	0	1	10
Total general	1865	100%	1399	100%	2242	100%	2100	184	220	8010

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 Atlántico se recibió el mayor número de denuncias durante el periodo, con un total de 82, que corresponden al 4.40%; le siguen en su orden Bolívar con 75 que corresponden al 4.02%, Huila con 56 que corresponde al 3.0%, Sucre con 52 que corresponden al 2.79%, Tolima con 49 que corresponden al 2.63; representando un total de 314 denuncias entre las cinco Gerencias Departamentales de mayor volumen, con el 16.84% 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.



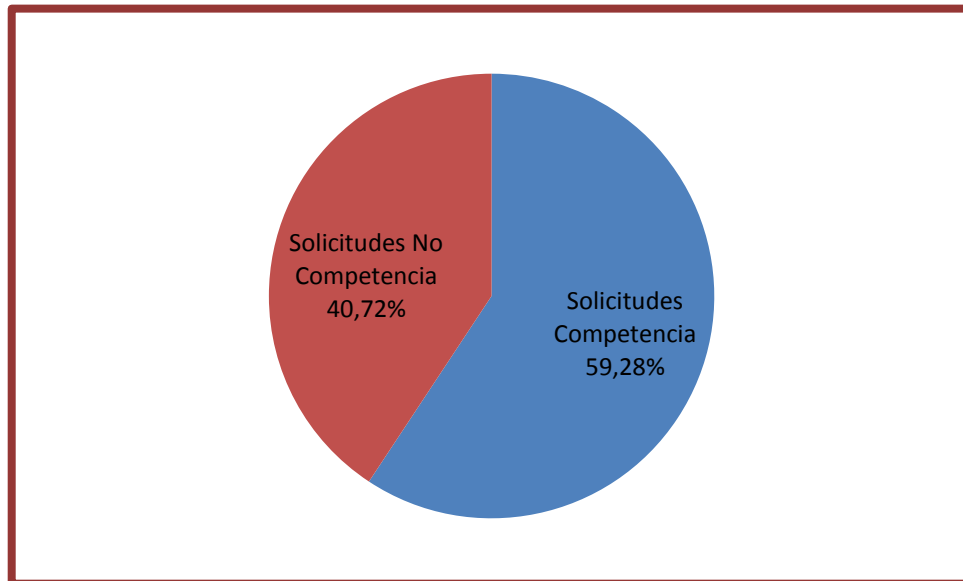
Datos tomados del Sistema para la Participación Ciudadana - SIPAR

De otra parte, el Nivel Central recibió y evaluó un total de 891 denuncias de competencia lo que corresponde al 47.77% 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.

Del total de solicitudes que Este ente de Control recibió durante el periodo en mención (8.010), entre Denuncias y Otras Solicitudes, le correspondió avocar conocimiento y realizar las investigaciones a que hubiere lugar a un total de (3.264), correspondiente al 40.74%, frente al 27.99% (2242) solicitudes de No Competencia, las cuales la Contraloría General de la República, no tiene competencia legal, por tanto, se les traslado a las Entidades que por sus funciones legales les corresponde conocer.

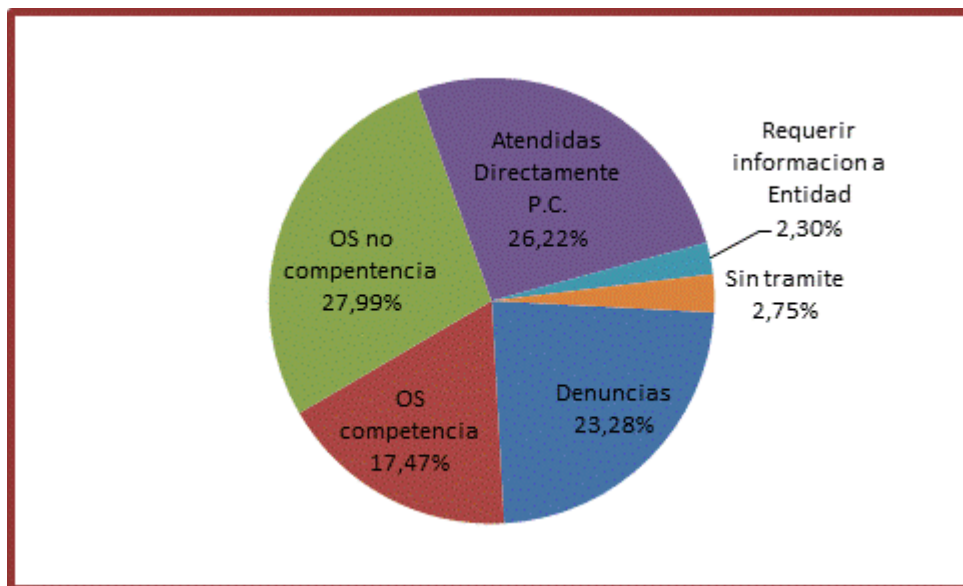
Así mismo, se cuenta un total de 220 solicitudes a las cuales no se les ha generado ningún tipo de actuación, 184 solicitudes que no se pudieron clasificar debido a que a estas se les adelanto el trámite correspondiente el cual fue requerir información y se encuentran pendientes por completar el trámite ante la Contraloría y 2100 solicitudes que fueron atendidas directamente por Participación Ciudadana.

A continuación se observa que el 59.28% de solicitudes recibidas fueron de Competencia de la Contraloría, mientras que el 40.72% fueron de No Competencia.



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 (23.28%), Otras solicitudes de competencia (17.47%), Solicitudes No competencia (27.99%), Atendidas directamente por participación Ciudadana (26.22), Sin actuación alguna (2.75%) y solicitudes a las cuales se les requirió información (2.30 %).



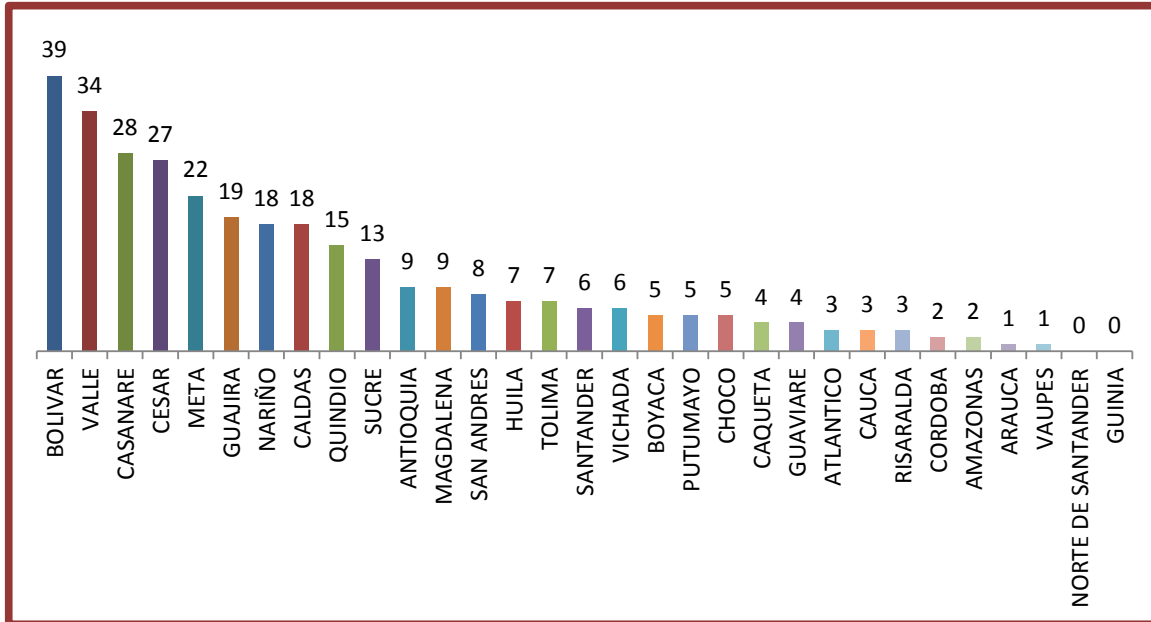
Distribución de denuncias, y Otras solicitudes

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.

NIVEL CENTRAL	1076
BOLIVAR	39
VALLE	34
CASANARE	28
CESAR	27
META	22
GUAJIRA	19
NARIÑO	18
CALDAS	18
QUINDIO	15
SUCRE	13
ANTIOQUIA	9
MAGDALENA	9
SAN ANDRES	8
HUILA	7
TOLIMA	7
SANTANDER	6
VICHADA	6
BOYACA	5
PUTUMAYO	5
CHOCO	5
CAQUETA	4
GUAVIARE	4
ATLANTICO	3
CAUCA	3
RISARALDA	3
CORDOBA	2
AMAZONAS	2
ARAUCA	1
VAUPES	1
NORTE DE SANTANDER	0
GUINIA	0

FUENTE: Datos tomados de SIPAR

Como el Nivel Central recibió el mayor número de Otras Solicitudes de Competencia (1076), 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.

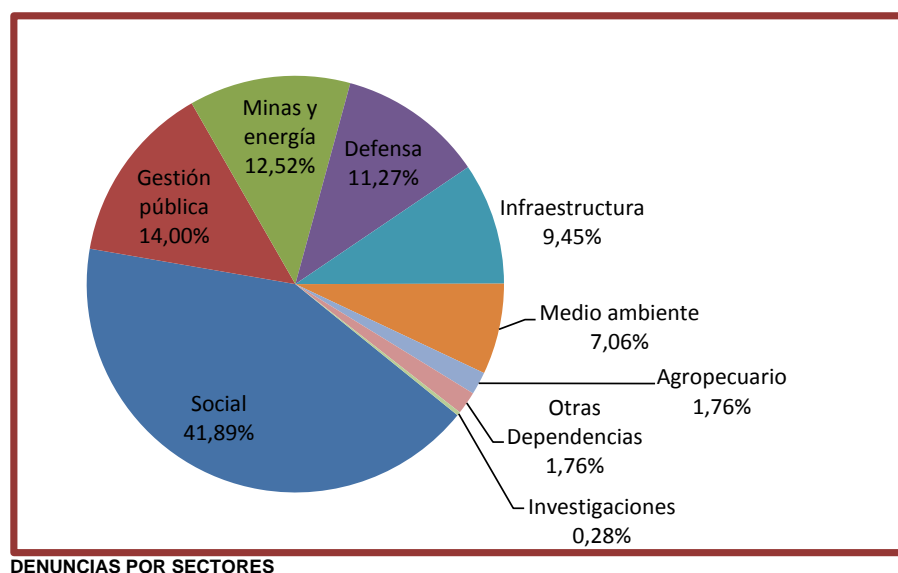
- Traslado directo a la Entidad (sujeto de control de la CGR), para que la atienda por considerar que son casos individuales y administrativos, en los que se envía copia al sector solo para información, se da un término a la Entidad para la respuesta; el Sector interesado en la denuncia podrá avocarla 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.

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 el primer semestre de 2012.



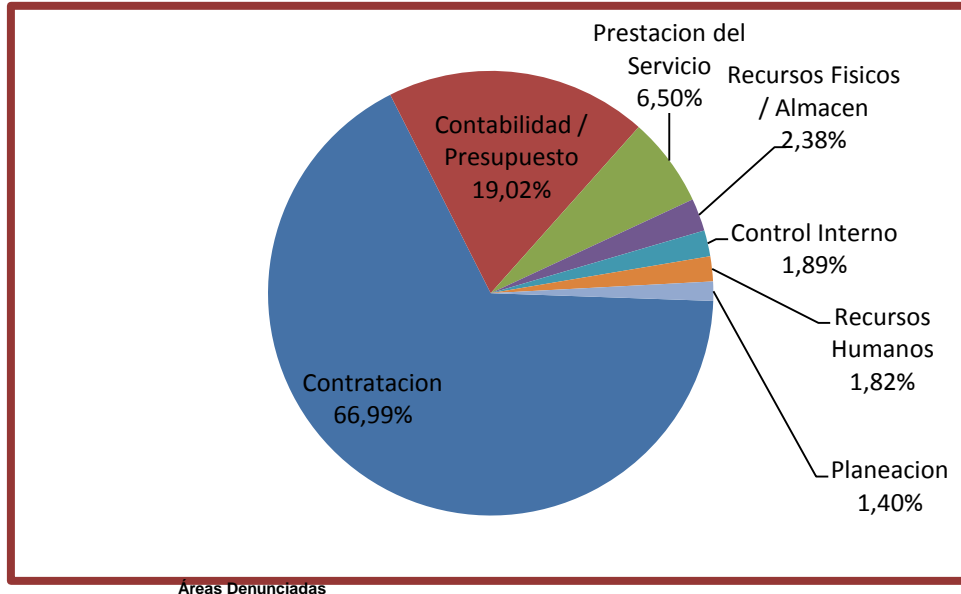
Distribución de las Denuncias recibidas durante el primer semestre de 2012

SECTOR	% DE PARTICIPACIÓN
Social	41.89%
Minas y Energía	12.52%
Gestión Pública	14.00%
Defensa, Justicia y Seguridad	11.27%
Infraestructura	9.45%
Medio ambiente	7.06%
Agropecuario	1.76%
Otras Dependencias	1.76%
Investigaciones	0,28%
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 79.68% del total de denuncias de competencia de la Contraloría General de la República.

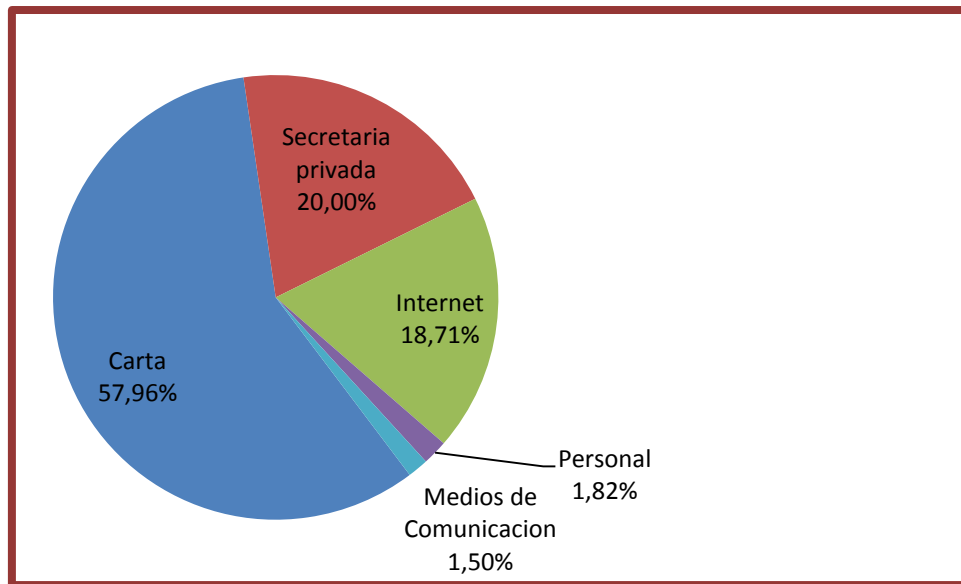
2.2. Áreas Denunciadas

La siguiente gráfica, muestra que las áreas más denunciadas por la Ciudadanía ante la Contraloría General de la República fueron: Contratación, con el 66.99% y Contabilidad y Presupuesto, con el 19.02%; estas dos áreas alcanzan el 86.01% del total denunciado, seguido de la Prestación del Servicio, con el 6.50%, 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 57.96%; seguido de Secretaria privada, con el 20.00%, Internet 18.71%, entre otras.

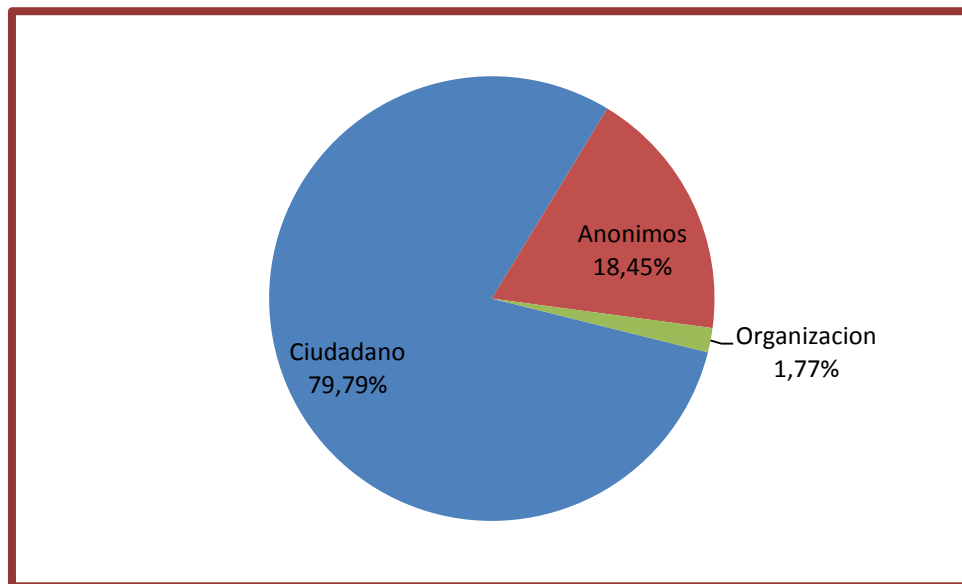


Fuente: Vías de Ingreso de las solicitudes

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 79.79%, sigue en el orden, con el 18.45% 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.



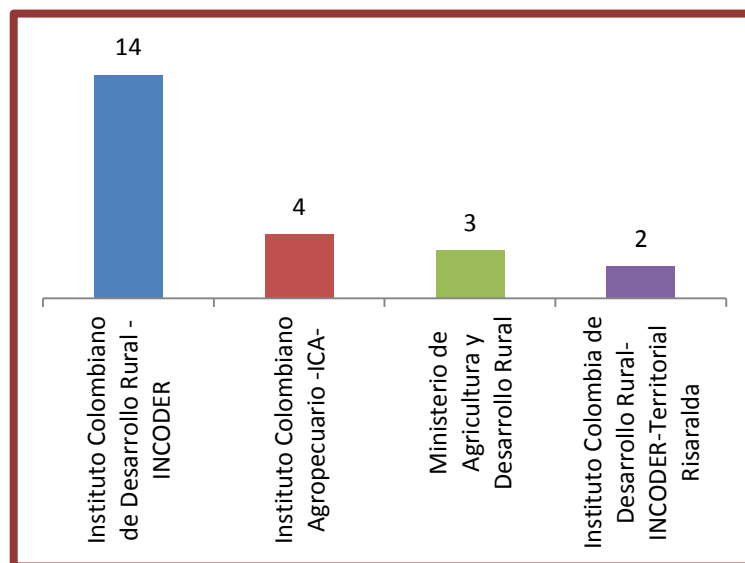
Tipo de participante datos tomados de SIPAR

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 Junio de 2012, el equivalente al 1.76% de las denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría General de la República.

Fueron denunciadas aproximadamente 12 entidades, dentro de las cuales se encuentran: INCODER con 14, Instituto Colombiano Agropecuario ICA con 4, entre otras.

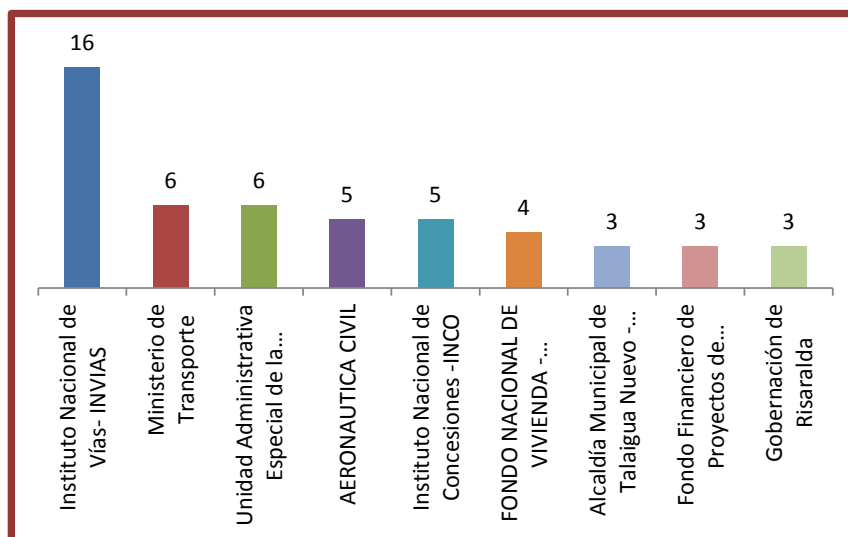


Entidades más denunciadas, sector Agropecuario

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 Junio de 2012 el equivalente al 9.45% del total de Denuncias ciudadanas recibidas por Participación Ciudadana a Nivel Nacional.

Fueron denunciadas un aproximado de 100 Entidades, entre las que están: INVÍAS, con 16; Ministerio de Transporte con 6, entre otras.



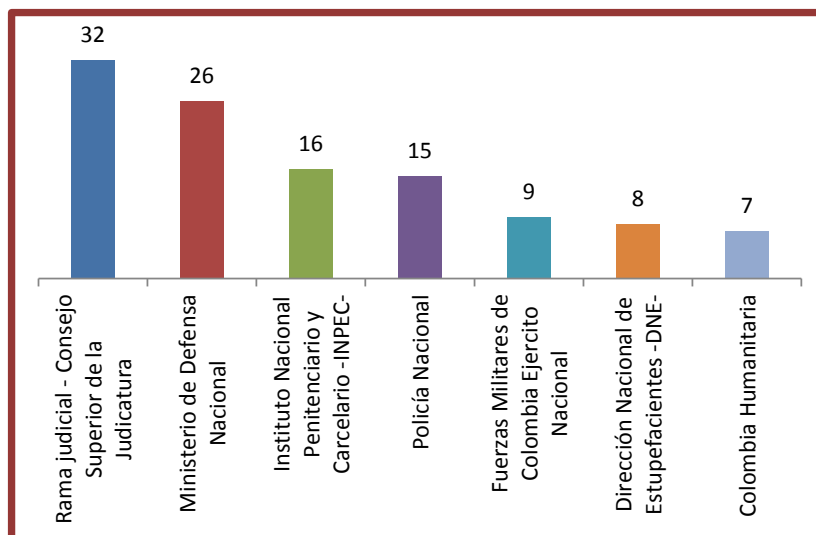
Entidades más denunciadas, Sector Infraestructura

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 11,27 % del total de denuncias ciudadanas recibidas en la CGR.

En este sector fueron denunciadas un aproximado de 50 Entidades, dentro del cual se destacan, por su mayor frecuencia: Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura 32, Ministerio de Defensa Nacional con 26, entre otras.

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

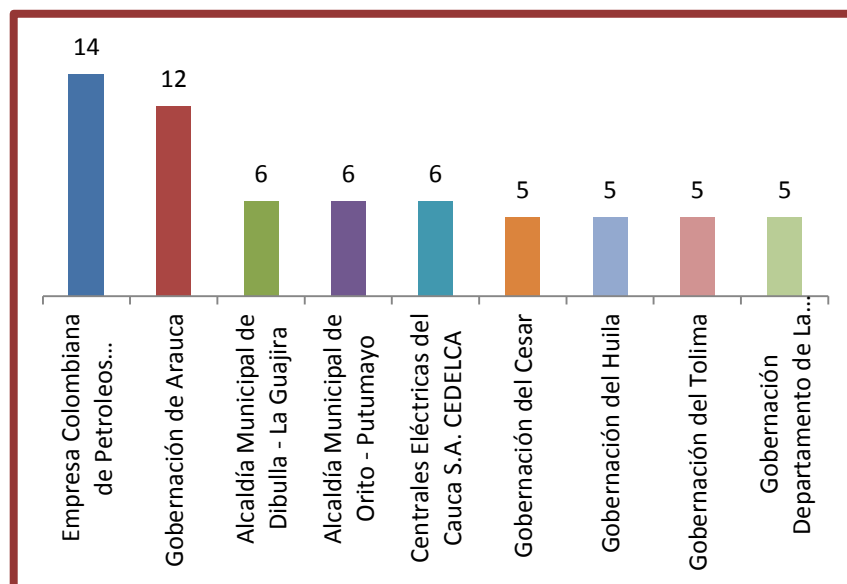


Entidades más denunciadas, sector Defensa

2.4.4 Sector de Minas y Energía

La Contraloría Delegada para el Sector Minas y Energía, recibió durante el período el 12.52 % del total de denuncias de la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 100 entidades, dentro de las cuales se cuentan, Ecopetrol con 14, Gobernación de Arauca con 12, entre otras.

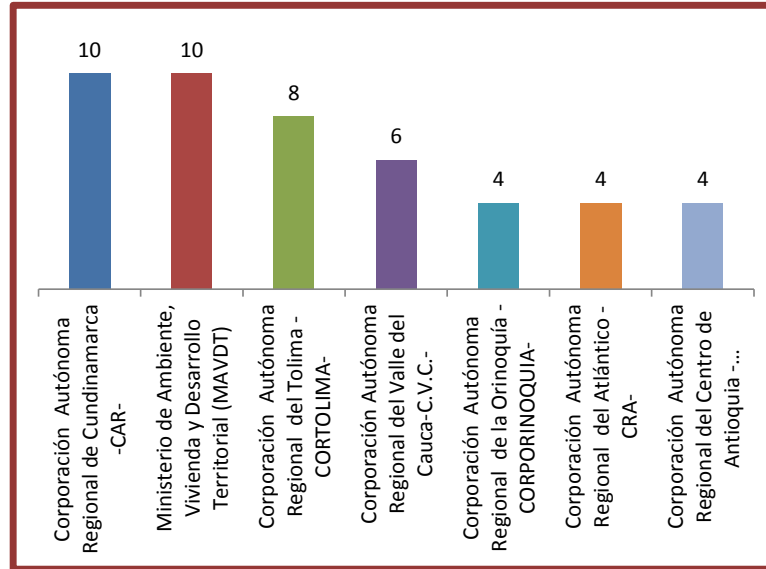


Entidades más denunciadas, sector Minas y Energía

2.4.5 Sector Medio Ambiente

La Contraloría Delegada para el Sector Medio Ambiente, en el periodo de Enero a Junio de 2012 recibió el 7.06% del total de Denuncias ciudadanas recibidas en la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 60 entidades, entre ellas Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca y Ministerio de ambiente cada una con 10, Corporación Autónoma Regional del Tolima con 8, entre otras.

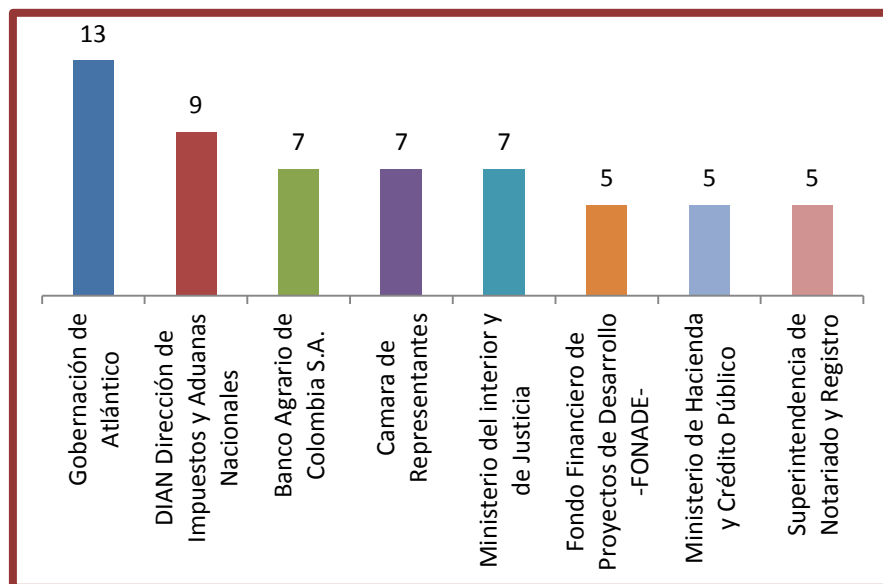


Entidades más denunciadas, sector Medio Ambiente

2.4.6 Sector de Gestión Pública e Instituciones Financieras

Durante el período, este sector tramitó el 14% del total de denuncias recibidas y evaluadas, para un aproximado de 100 entidades denunciadas del orden nacional.

De las entidades más denunciadas por la ciudadanía en este Sector se encuentran: Gobernación de Atlántico con 13 denuncias; Dian con 9, entre otras.

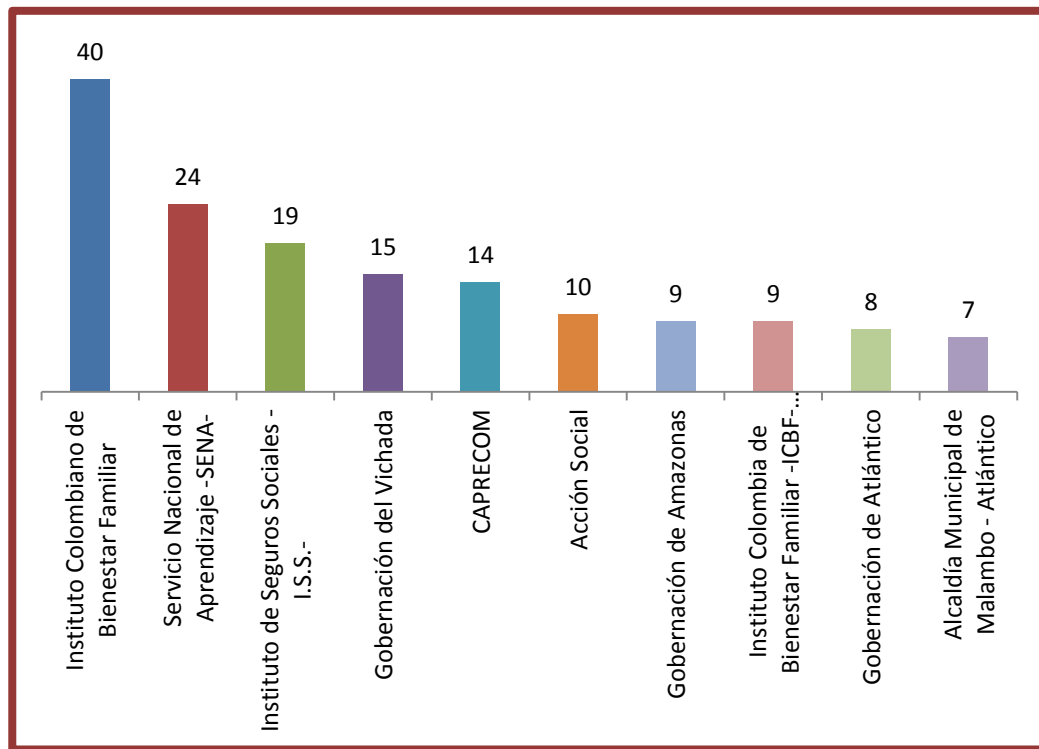


Entidades denunciadas dentro del sector Gestión Pública e Instituciones Financieras

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 41.89% de las Denuncias recibidas y evaluadas de Competencia. En este sentido fueron denunciadas aproximadamente 250 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: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con 40, Sena con 24, ISS con 19, entre otras.



Entidades más denunciadas Sector Social

2.4.8. Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva.

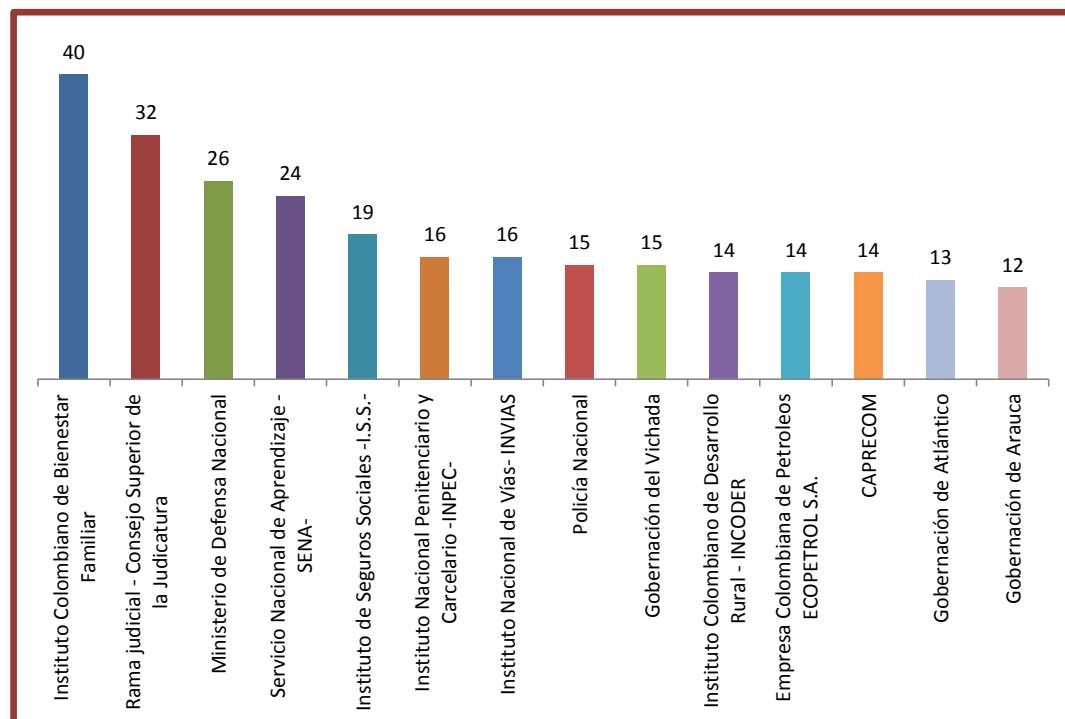
Del total de las Denuncias de Competencia recibidas por la Contraloría General de la República, el 0.28% se remitió a la Contraloría Delegada para

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 JUNIO DE 2012

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 600 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 14 entidades más denunciadas durante el período, incluyendo todos los sectores:



Entidades más denunciadas ante la Contraloría General de la República

4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CIUDADANÍA NIVEL NACIONAL ENERO A JUNIO DE 2012.

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.

Tanto en las Gerencias Departamentales como en el Nivel Central, los datos son ingresados en el SISTEMA DE INFORMACION PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA – SIPAR y de allí se genera el Consolidado Nacional.

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 periodo Enero - Junio de 2012

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	97,16%	0,00%	0,00%	2,84%	100%
El servicio se prestó con oportunidad	97,16%	0,00%	0,17%	2,67%	100%
La información suministrada le fue útil	97,33%	0,00%	0,00%	2,67%	100%

4.1 Primera Pregunta: ¿El servicio prestado satisface sus expectativas?

Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio prestado satisface sus expectativas	97,16%	0,00%	0,00%	2,84%	100%



De un total de 599 ciudadanos encuestados el 97.16 % informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, lo cual indica que Participación Ciudadana cumple con las expectativas que tiene la ciudadanía frente a la Contraloría General de la República.

4.2 Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó con oportunidad?

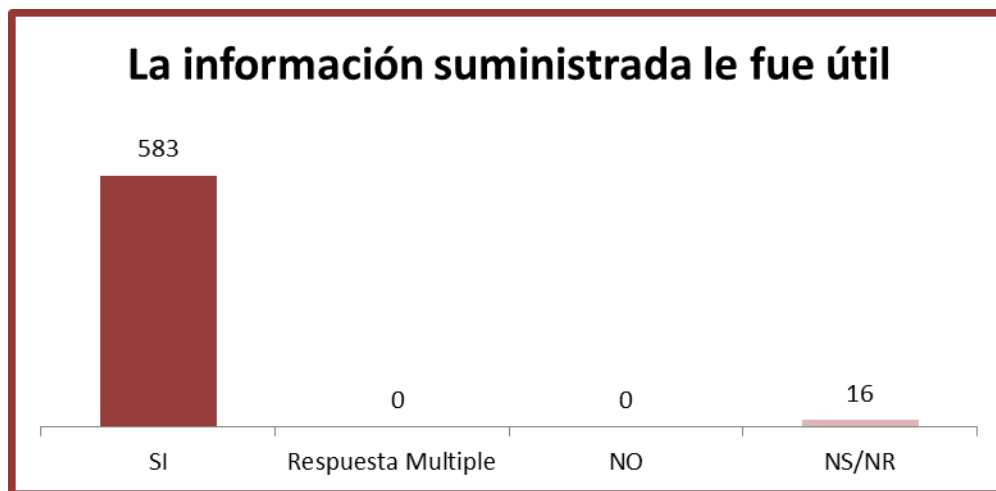
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
El servicio se prestó con oportunidad	97,16%	0,00%	0,17%	2,67%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 97.16% está de acuerdo con que el servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.17% que respondieron que No.

4.3 Tercera Pregunta: ¿La información Suministrada le fue útil?

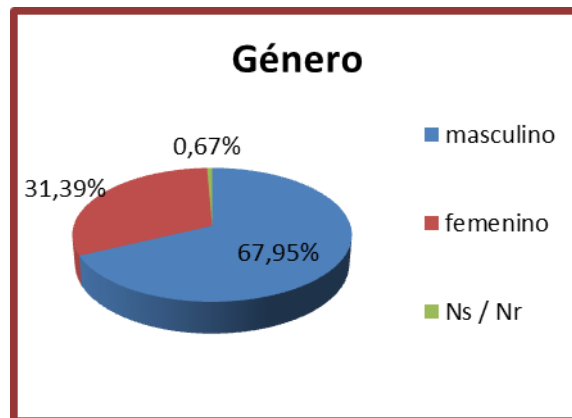
Ítem	SI	Respuesta Múltiple	NO	NS/NR	Total
La información suministrada le fue útil	97,33%	0,00%	0,00%	2,67%	100%



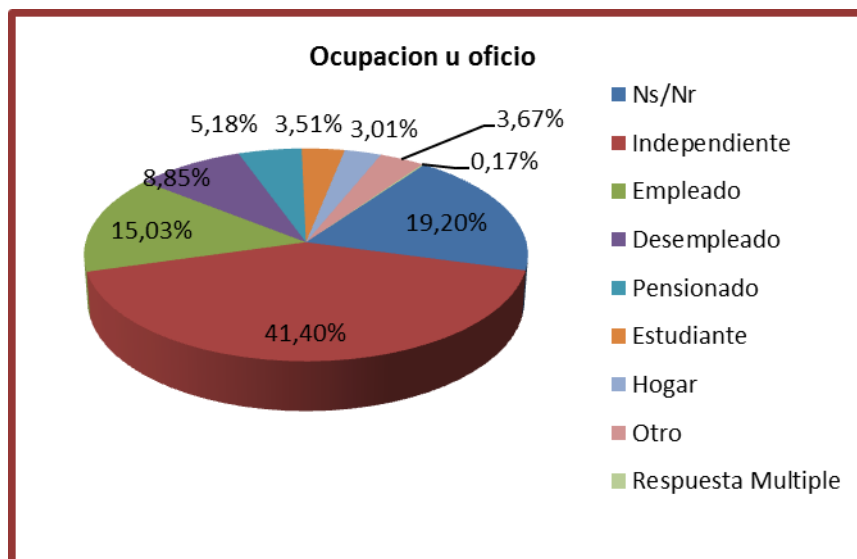
Del total de encuestados el 97.33 % está de acuerdo con que la información que le fue suministrada por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 2.67%, No sabe o No responde.

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

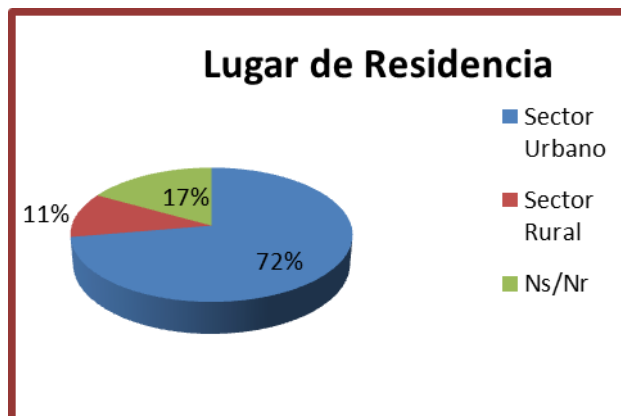
4.4 Genero: Del total de ciudadanos encuestados el 67.95% corresponde al sexo masculino frente al 31.39% de sexo femenino, lo que indica que continua siendo mayor la participación por parte del género masculino.



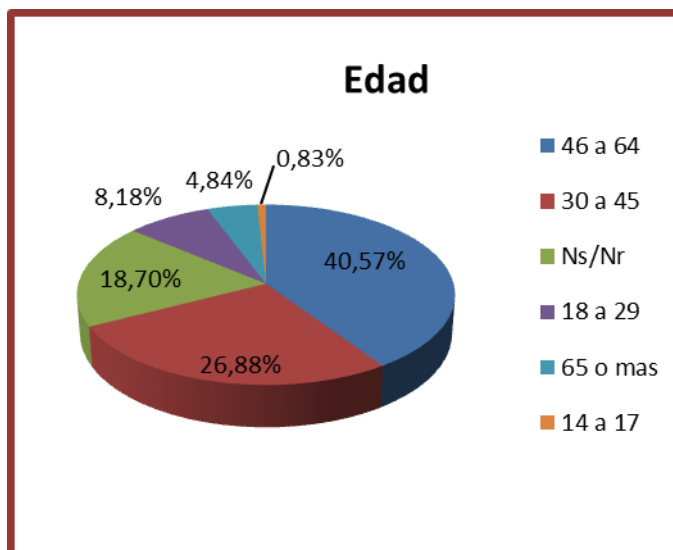
4.5. Ocupación u oficio: En el siguiente cuadro se puede observar que el 41.40% de los ciudadanos encuestados dentro de su **Actividad** desarrollada son Independientes, le siguen los empleados con el 15.03%, los desempleados con el 8.85%, entre otros. El 19.20% de los ciudadanos No saben o no responden la pregunta.



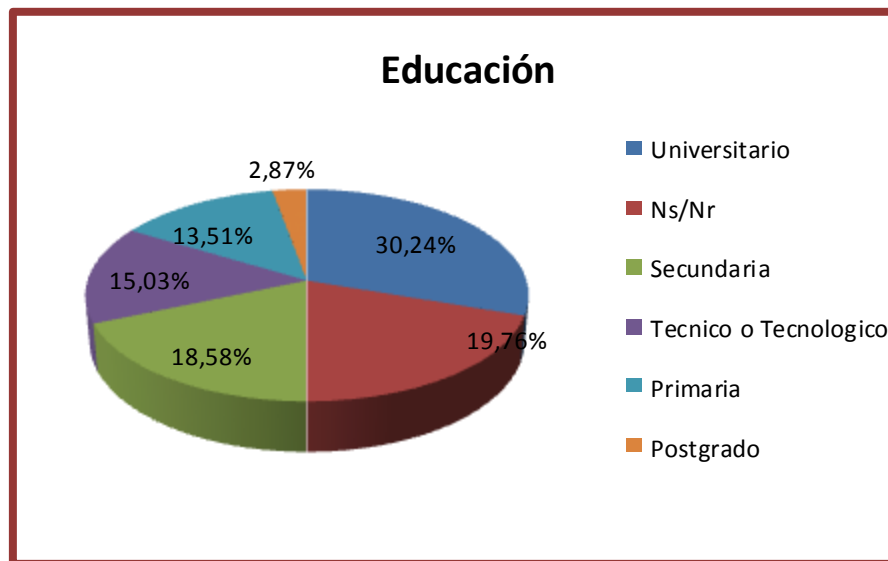
4.6. Lugar de Residencia: Así mismo del total de encuestados el 72% vive en el área Urbana, mientras que el 11% vive en el área rural.



4.7. Edad: La edad promedio de los ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 40.57%, seguido de 30 a 45 con el 26.88%, entre otras. El 18.70% No sabe o No Responde a la pregunta.



4.8 Educación: El nivel educativo de los ciudadanos que mayor aporte presentan, es el Universitario con un 30.24 %, seguido de secundaria con el 18.58%, entre otras. El 19.76% de los ciudadanos no saben o no responden a la pregunta.



5. AUDITORIAS ARTICULADAS:

INFORME DE GESTIÓN AUDITORIAS ARTICULADAS 2012

La estrategia de Auditorias Articuladas para el primer semestre del año 2012 se desarrolló a nivel nacional en 43 procesos auditores con la participación de Organizaciones de la Sociedad Civil, en su mayoría con Organizaciones Sindicales y Veedurías. Se han llevado a cabo con el Sector Social a los sujetos de control, Fondo de Prestaciones del Magisterio en Bogotá y SENA e ICBF, cada una con 9 puntos de control, atendiendo a la directriz señalada por dicha Delegada de realizar las mesas de trabajo en los puntos de control solamente con las OSC y Participación Ciudadana, con el fin de que todos los aportes fueran canalizados por esta última en Bogotá y fueran realizadas las mesas de trabajo con el equipo auditor del nivel Central para consolidar la información y dar cumplimiento a la Nueva Guía de Auditoria en lo concerniente al manejo de las Auditorias con Puntos de Control.

Por otra parte a nivel Nacional se articularon algunas auditorías a las Corporaciones Autónomas Regionales con el Sector Medio Ambiente y en el Sector Agropecuario Corpoica con 3 puntos de control y Vecol en Bogotá, de las cuales se espera la liberación del informe a fin de finalizar el proceso en mesas de trabajo con las OSC articuladas entregándoles el informe respectivo y aplicando la encuesta de satisfacción pertinente.

Buscando el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Acción desde el mes de mayo se han hecho acercamientos con las diferentes Delegadas y la

Oficina de Planeación a fin de concertar las articuladas que se realizarán en el segundo semestre.

Desde el mes de Junio para las auditorias en el manejo de los recursos de regalías en todo el país, los grupos de Participación Ciudadana se encuentran desarrollando el trabajo de vinculación, sensibilizando y capacitando a las Organizaciones de la Sociedad Civil, que se articularan a 33 auditorías en Regalías, además de los procesos auditores a la Gestión de recuperación al Río Bogotá, ICBF y SENA regional Bogotá- Cundinamarca, Desplazados y los sujetos que en esta política pública intervienen, Transmilenio y Seguridad Vial.

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

Consolidó / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena