

**CONTRALORÍA DELEGADA
PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS
DENUNCIAS Y OTROS DERECHOS DE PETICION,
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
VIGENCIA ENERO A JUNIO 2013**

Bogotá, 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**
 - 1.1 Denuncias recibidas de Enero a Junio de 2013
 - 1.2 Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República
- 2. DISTRIBUCIÓN DENUNCIAS**
 - 2.1 Distribución de denuncias
 - 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 Contraloría Aux. Sistema General de Regalías
 - 2.4.9 Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva
- 3. ENTIDADES MAS DENUNCIADAS DE ENERO A JUNIO DE 2013**
- 4. DENUNCIAS ACTIVAS DE VIGENCIAS ANTERIORES(2000-2012) DEPENDENCIA RESPONSABLE DELEGADAS SECTORIALES NIVEL CENTRAL**
 - 4.1 Denuncias activas de vigencias anteriores (2000-2012) dependencia responsable delegadas sectoriales nivel central
- 5. MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CIUDADANIA**
 - 5.1 Primera pregunta
 - 5.2 Segunda Pregunta
 - 5.3 Tercera Pregunta
 - 5.4 Genero
 - 5.5 Actividad
 - 5.6 Datos Residencia
 - 5.7 Edad
 - 5.8 Nivel Educativo
- 6. AUDITORIAS ARTICULADAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2013**

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS Y OTROS DERECHOS DE PETICIÓN, ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE VIGENCIA ENERO A JUNIO 2013.

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, es por ello que la administración de la Señora Contralora Dra. SANDRA MORELLI, está comprometida con la ciudadanía, con una Entidad de cara al ciudadano que considere como insumo fundamental de sus actuaciones, las Denuncias ciudadanas, razón por la cual ha dado prioridad a la atención de las mismas.

Si bien se ha respetado el principio de desconcentración administrativa, que regula a esta Entidad, se ha realizado un seguimiento cuidadoso y exigente al actuar de la Contraloría en su nivel desconcentrado, es decir con las Gerencias Colegiadas Departamentales, a fin de garantizar el compromiso nacional a toda la ciudadanía.

Como resultado del producto de propuestas de mejora y con el fin de continuar con la promoción de la Participación Ciudadana en el proceso de desarrollar el control fiscal participativo en relación con el trámite y resolución de las Solicitudes Ciudadanas, se fijó el término para la atención de las Denuncias desde el mes de agosto de 2012, con la entrada en vigencia del nuevo Procedimiento 4.0, para la atención de las solicitudes ciudadanas en 90 días hábiles.

Es así, como a continuación se muestra el comportamiento y los resultados de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana- Dirección de Atención Ciudadana, dependencia encargada de servir de enlace permanente y consolidar una alianza estratégica entre la Ciudadanía y el Órgano Superior de Control Fiscal.

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 que implique un eventual detrimento de los bienes o fondos de

la Nación, por 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 Otros Derechos de Petición, 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 **Derechos de Petición 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 2013

A continuación se relaciona el número total de Denuncias, y demás Derechos de Petición (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.

El cuadro refleja el TOTAL de Denuncias, y demás Derechos de Petición que se tramitaron, tanto en el Nivel Central como en el desconcentrado.

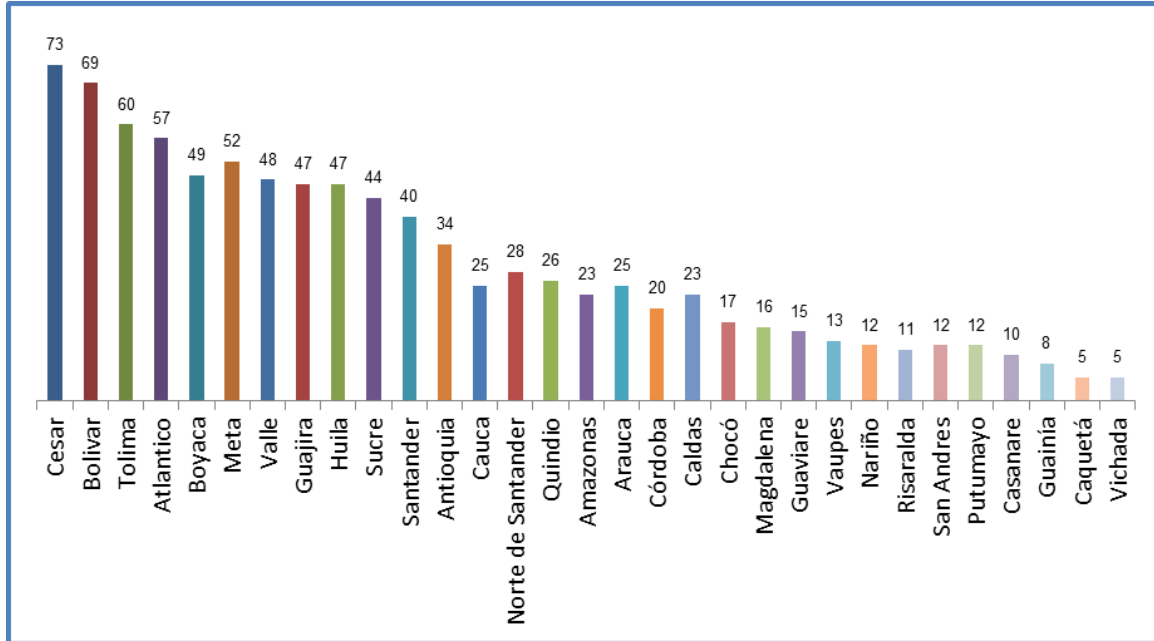
^[1] Procedimiento de Atención de Derechos de petición en la CGR

GERENCIA	DENUNCIA	%	OTRAS SOLICITUDES				Atendidas Directamente por Participación ciudadana	Requerir información a Entidad	Sin Trámite	TOTAL
			Competencia	%	No competencia	%				
Participación Ciudadana	680	42,34%	727	73,66%	1041	60,07%	952	0	32	3432
Cesar	73	4,55%	33	3,34%	16	0,92%	34	0	1	157
BOLIVAR	69	4,30%	39	3,95%	67	3,87%	103	0	10	288
Tolima	60	3,74%	1	0,10%	53	3,06%	59	8	12	193
Atlántico	57	3,55%	17	1,72%	12	0,69%	55	0	8	149
Boyacá	49	3,05%	2	0,20%	44	2,54%	13	6	1	115
Meta	52	3,24%	17	1,72%	21	1,21%	59	0	0	149
Valle	48	2,99%	14	1,42%	37	2,14%	120	1	8	228
Guajira	47	2,93%	7	0,71%	28	1,62%	35	0	0	117
Huila	47	2,93%	20	2,03%	41	2,37%	8	0	5	121
Sucre	44	2,74%	2	0,20%	19	1,10%	52	0	1	118
Santander	40	2,49%	20	2,03%	56	3,23%	45	0	0	161
Antioquia	34	2,12%	7	0,71%	50	2,89%	67	5	0	163
Cauca	25	1,56%	1	0,10%	22	1,27%	18	8	0	74
Norte de Santander	28	1,74%	1	0,10%	41	2,37%	33	0	2	105
Quindío	26	1,62%	4	0,41%	23	1,33%	58	5	1	117
Amazonas	23	1,43%	3	0,30%	4	0,23%	18	0	2	50
Arauca	25	1,56%	5	0,51%	7	0,40%	24	0	1	62
Córdoba	20	1,25%	0	0,00%	6	0,35%	2	0	0	28
Caldas	23	1,43%	3	0,30%	17	0,98%	54	2	2	101
CHOCO	17	1,06%	0	0,00%	6	0,35%	4	3	0	30
Magdalena	16	1,00%	21	2,13%	30	1,73%	13	0	0	80
Guaviare	15	0,93%	0	0,00%	4	0,23%	15	0	0	34
Vaupés	13	0,81%	1	0,10%	0	0,00%	5	0	0	19
Nariño	12	0,75%	6	0,61%	8	0,46%	23	2	0	51
Risaralda	11	0,68%	4	0,41%	29	1,67%	36	4	0	84
San Andrés	12	0,75%	9	0,91%	2	0,12%	2	0	0	25
Putumayo	12	0,75%	0	0,00%	7	0,40%	31	0	0	50
Casanare	10	0,62%	6	0,61%	18	1,04%	41	1	0	76
Guainía	8	0,50%	0	0,00%	1	0,06%	0	2	0	11
Caquetá	5	0,31%	16	1,62%	20	1,15%	16	11	4	72
Vichada	5	0,31%	1	0,10%	3	0,17%	9	0	3	21
Total general	1606	0%	987	100%	1733	100%	2004	58	93	6481

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

A continuación se muestra la totalidad de Denuncias tramitadas por las 31 Gerencias Departamentales, en el que gráficamente se aprecia que en la Gerencia Departamental de Cesar, se recibió el mayor número de denuncias durante el periodo, con un total de 73, que corresponden al 4.55%; seguido en su orden GD Bolívar con 69, que corresponden al 4.30%; GD Tolima 60, que corresponden al 3.74%; GD Atlántico 57, que corresponde al 3.55%; y GD Boyacá con 49, que corresponde al 3.05%; representando un total de 308 denuncias, entre las cinco Gerencias Departamentales de mayor volumen, con el 19.18% 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

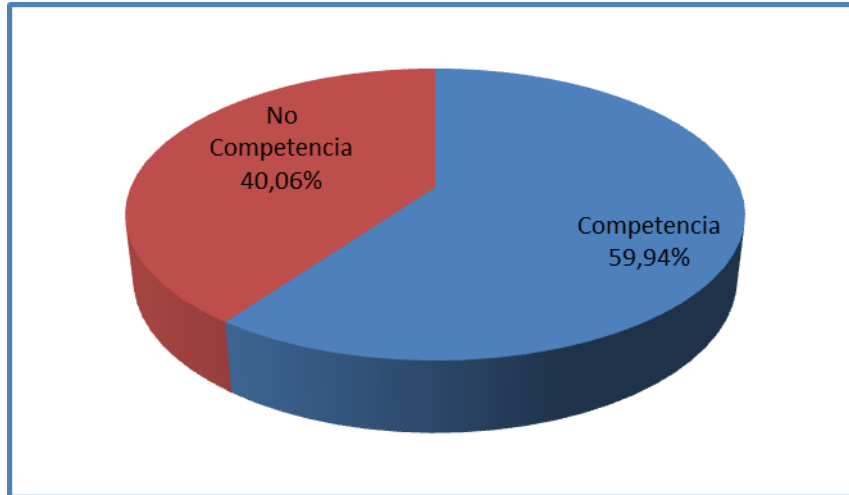
De otra parte, el Nivel Central recibió y evaluó un total de 680 Denuncias de Competencia lo que corresponde al 42.34% del total de las denuncias recibidas en la Entidad. Como es significativamente mayor el número de denuncias, se presenta de manera independiente para permitir mayor claridad en el gráfico Nacional.

Igualmente, en la vigencia de Enero a Junio de 2013 se recibieron 987 derechos de petición de competencia de la CGR dentro de los cuales se encuentran: Dp servicios, Dp Situación Jurídica, Dp consulta, Dp Insumo, Dp Información, entre otros. Así mismo se recibieron 1.733 derechos de petición de No competencia los cuales fueron trasladados a las Entidades que por su competencia les corresponde analizar y 2.004 Derechos de petición que fueron atendidos directamente en la CGR.

De la misma manera a 58 Solicitudes se requirió información a entidad y se encuentran pendientes por complementación por el ciudadano para su trámite ante la Contraloría.

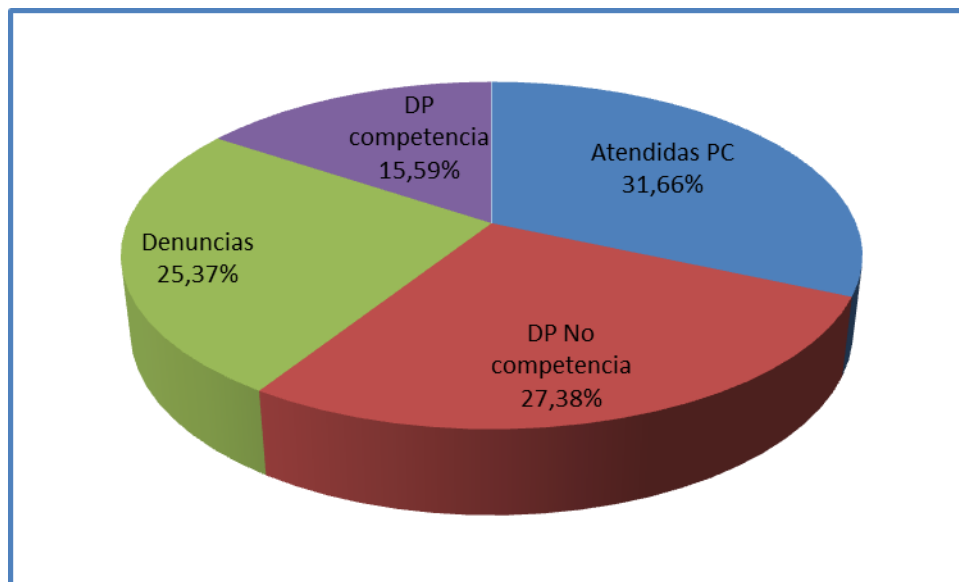
Del total de Solicitudes de Competencia y No Competencia que este Ente de Control tramitó durante el periodo referido, el 59.94% (2.593 entre Denuncias, y Otros Derechos de Petición) le correspondió avocar conocimiento y realizar las investigaciones a que hubiere lugar, frente al 40.06% (1.733 Otros Derechos de Petición 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 tramitados en Participación Ciudadana en el Nivel Nacional, clasificándolos en Denuncias (25.37%), DP Competencia (15.59%), DP No Competencia (27.38%), atendidas directamente por Participación Ciudadana (31.66%).



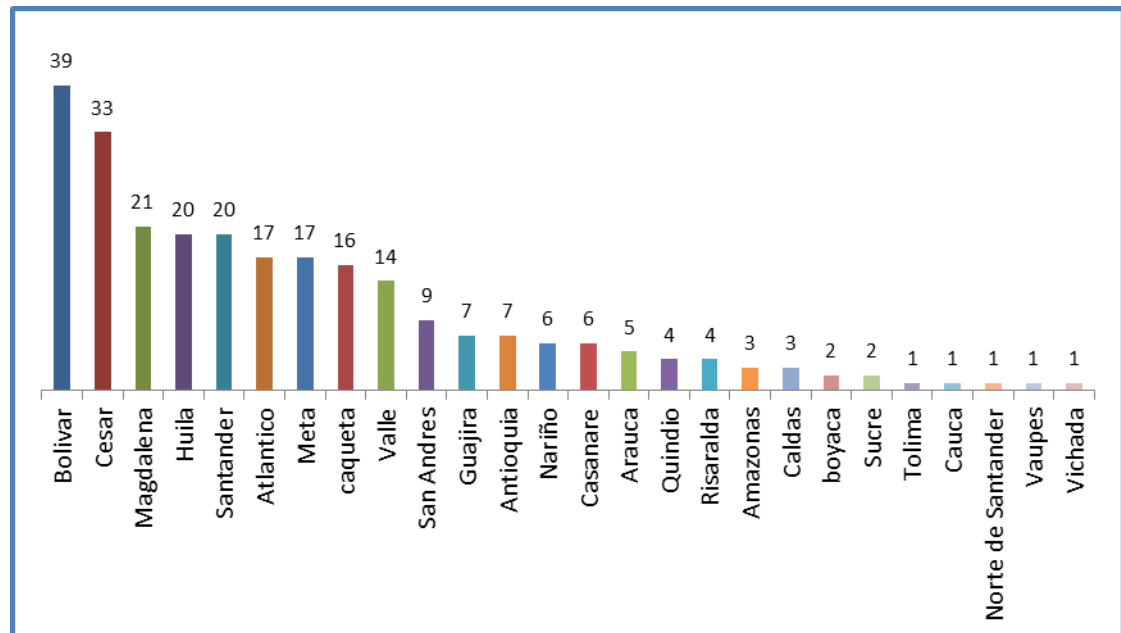
Distribución de denuncias, y otros derechos de petición (DP)

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.

DP COMPETENCIA	
GERENCIA	Cantidad
Nivel Central	727
Bolivar	39
Cesar	33
Magdalena	21
Huila	20
Santander	20
Atlantico	17
Meta	17
caqueta	16
Valle	14
San Andres	9
Guajira	7
Antioquia	7
Nariño	6
Casanare	6
Arauca	5
Quindio	4
Risaralda	4
Amazonas	3
Caldas	3
boyaca	2
Sucre	2
Tolima	1
Cauca	1
Norte de Santander	1
Vaupes	1
Vichada	1
Córdoba	0
Choco	0
Guaviare	0
Putumayo	0
Guainía	0
Total general	987

FUENTE: Datos tomados de SIPAR

Como el Nivel Central recibió el mayor número de Derechos de Petición de Competencia (727), 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 se encuentra 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.

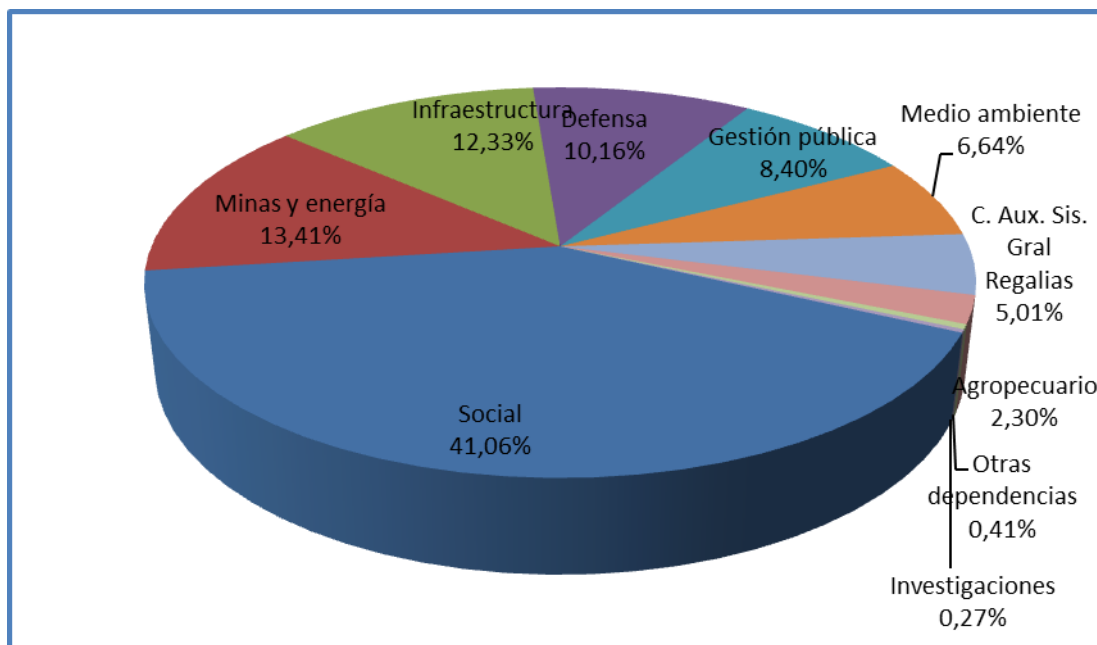
- Solicitud al ciudadano, para efectos de ampliación de sus inquietudes y para que aporte documentos soporte, si los tiene, al considerar que en el texto del escrito no se logró determinar situaciones concretas y no reúne los requisitos de modo, tiempo y lugar establecidos en el Procedimiento de Atención de Derechos de Petición de la CGR.
- 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 las denuncias

Una vez la Dirección de Atención Ciudadana o los grupos de Atención Ciudadana (Nivel desconcentrado), realizan 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 Enero a Junio 2013.

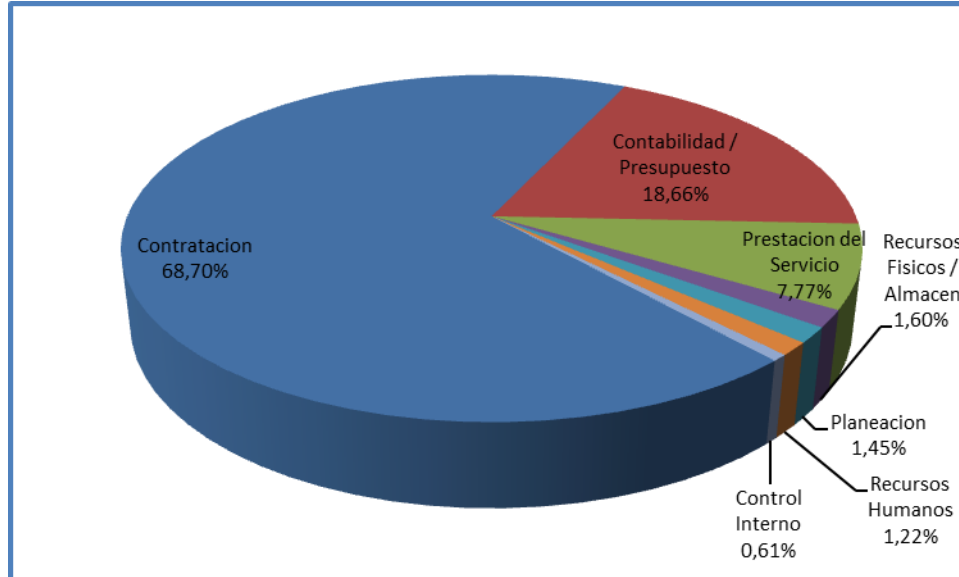


Fuente: Datos tomados de SIPAR

Con relación a la distribución, se observa que los Sectores que más recibieron denuncias durante la vigencia corresponde al Sector Social con el 41.06%, seguido del sector Minas y Energía con el 13.41%, Infraestructura con 12.33% y Defensa con el 10.16%. Estos cuatro acumulados alcanzaron el 76.96% del total de Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República.

2.2. Áreas Denunciadas

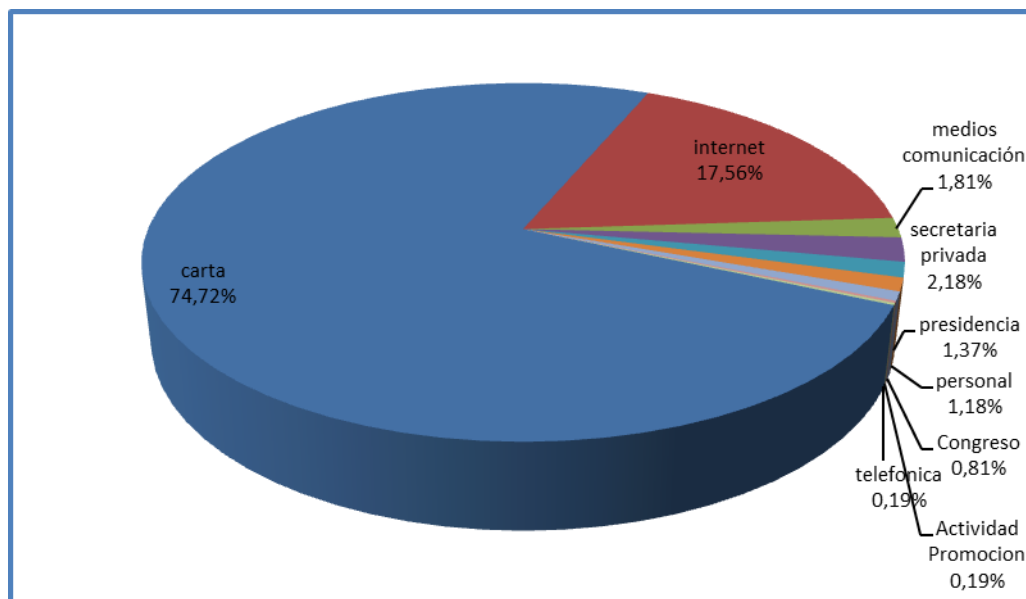
La siguiente gráfica, muestra que las áreas más denunciadas por la Ciudadanía ante la Contraloría General de la República fueron: Contratación, con el 68.70% y Contabilidad y Presupuesto, con el 18.66%; estas dos áreas alcanzan el 87.36% del total denunciado, seguido de la Prestación del Servicio, con el 7.77%; y Recursos Físicos con el 1.60%, entre otros.



Fuente: Datos tomados de SIPAR

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

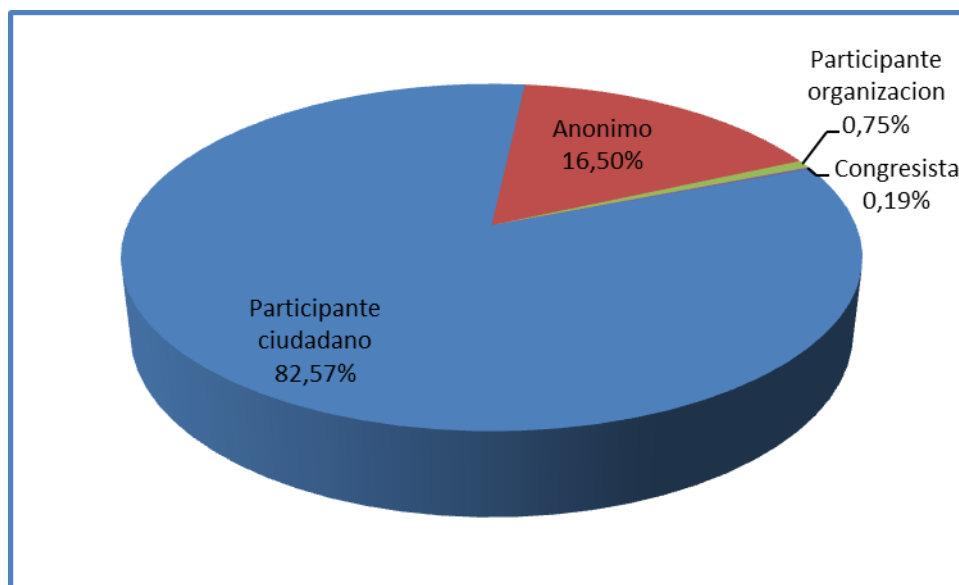
Se observa, que el medio más utilizado por la Ciudadanía para interponer sus Denuncias ante la Contraloría General de la República continúa siendo el correo impreso, con un 74.27%; seguido de Internet, con el 17.56% , entre otras.



Fuente: Datos tomados de SIPAR

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 82.57%, sigue en el orden, con el 16.50% 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.



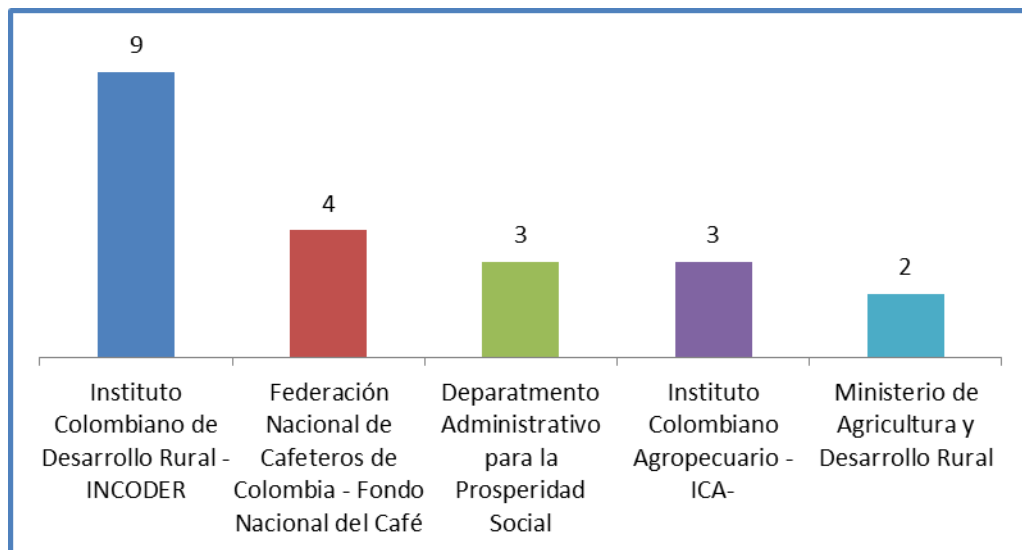
Fuente :Datos tomados de SIPAR

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 2013, el equivalente al 2.30% de las denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría General de la República.

Fueron denunciadas aproximadamente 10 entidades, dentro de las cuales se encuentran: INCODER con 9, Federación Nacional de Cafeteros con 4, entre otras.

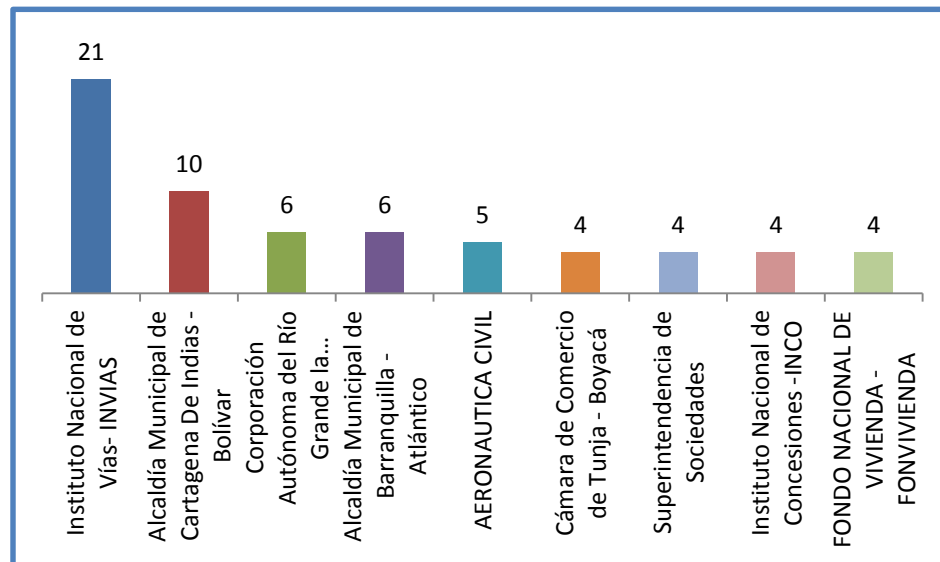


Fuente: Datos tomados de SIPAR

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 2013 el equivalente al 12.33% del total de Denuncias ciudadanas recibidas por Participación Ciudadana a Nivel Nacional.

Fueron denunciadas un aproximado de 90 Entidades, entre las que están: INVÍAS, con 21, Alcaldía Municipal de Cartagena con 10, entre otras.



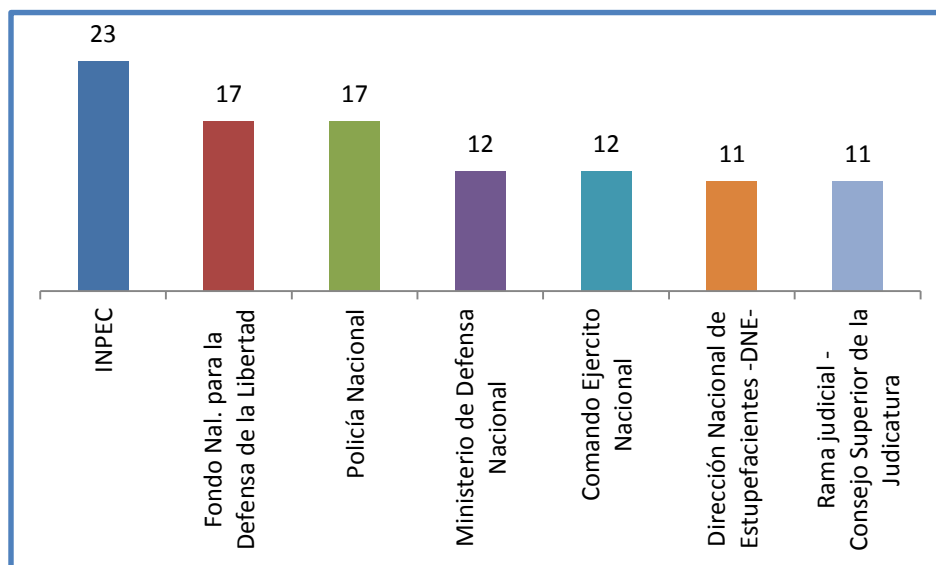
Fuente: Datos tomados de SIPAR

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 10.16% del total de denuncias ciudadanas recibidas en la CGR.

En este sector fueron denunciadas un aproximado de 25 Entidades, dentro del cual se destacan, Inpec con 23, Fondo Nacional para la defensa de la Libertad con 17, Policía Nacional con 17, entre otras.

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

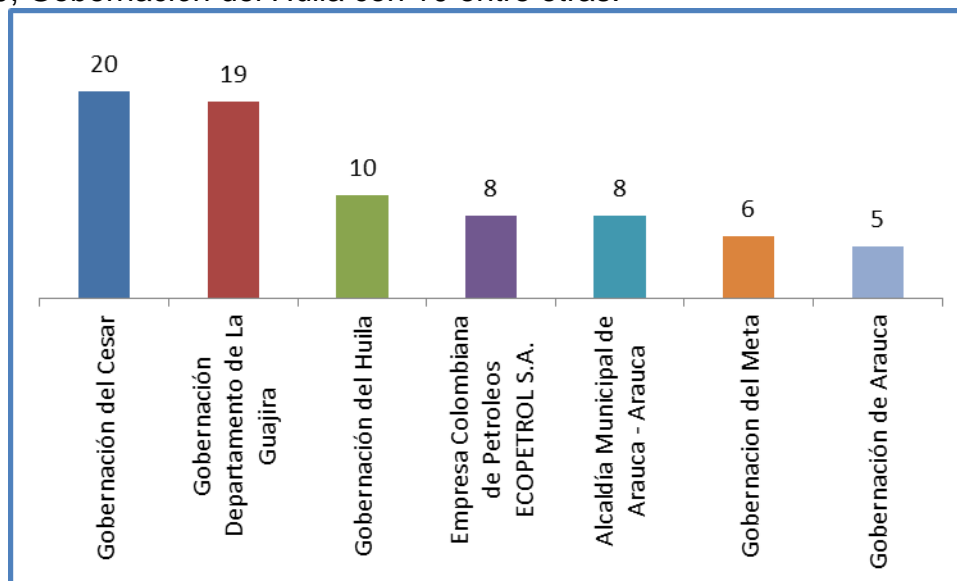


Fuente: Datos tomados de SIPAR

2.4.4 Sector de Minas y Energía

La Contraloría Delegada para el Sector Minas y Energía, recibió durante el período el 13.41% 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, Gobernación del Cesar con 20, Gobernación de la Guajira con 19, Gobernación del Huila con 10 entre otras.

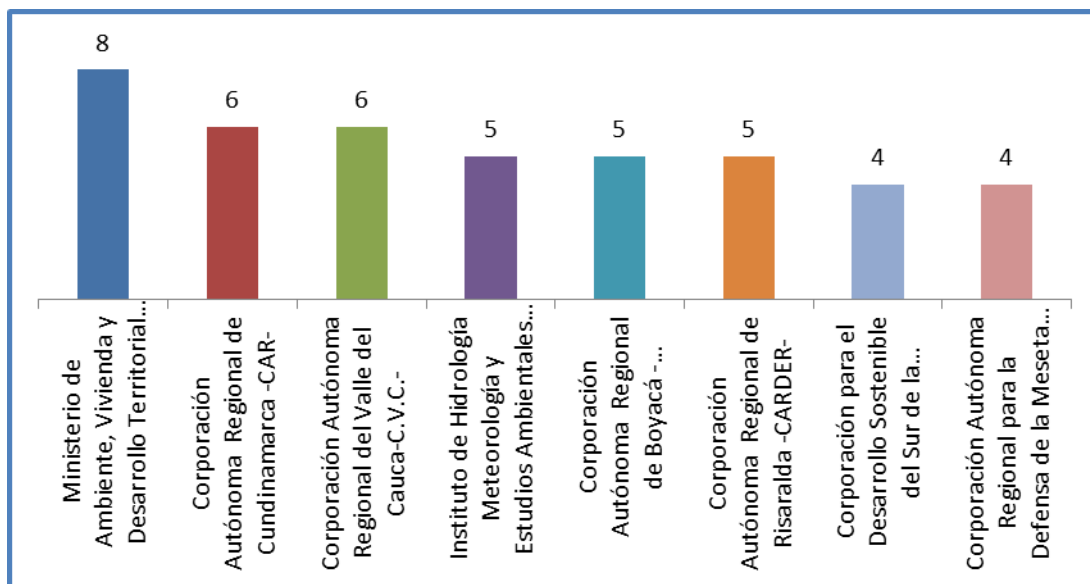


Fuente: Datos tomados de SIPAR

2.4.5 Sector Medio Ambiente

La Contraloría Delegada para el Sector Medio Ambiente, en el periodo de Enero a Junio de 2013 recibió el 6.64% del total de Denuncias ciudadanas recibidas en la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 40 Entidades, entre ellas Min Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) con 8, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR- con 6, Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca-C.V.C.- con 6, Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales... con 5, Corporación Autónoma Regional de Boyacá -... con 5, Corporación Autónoma Regional de Risaralda -CARDER- con 5, Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la... con 4, Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta... con 4.

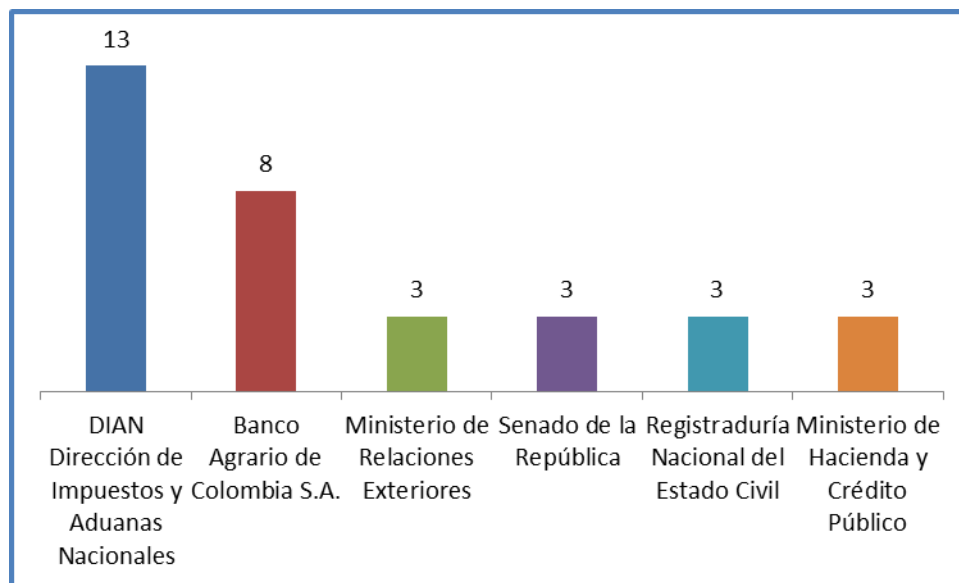


Fuente: Datos tomados de SIPAR

2.4.6 Sector de Gestión Pública e Instituciones Financieras

Durante el período, este sector tramitó el 8.40% del total de denuncias recibidas y evaluadas, para un aproximado de 40 entidades denunciados del orden nacional.

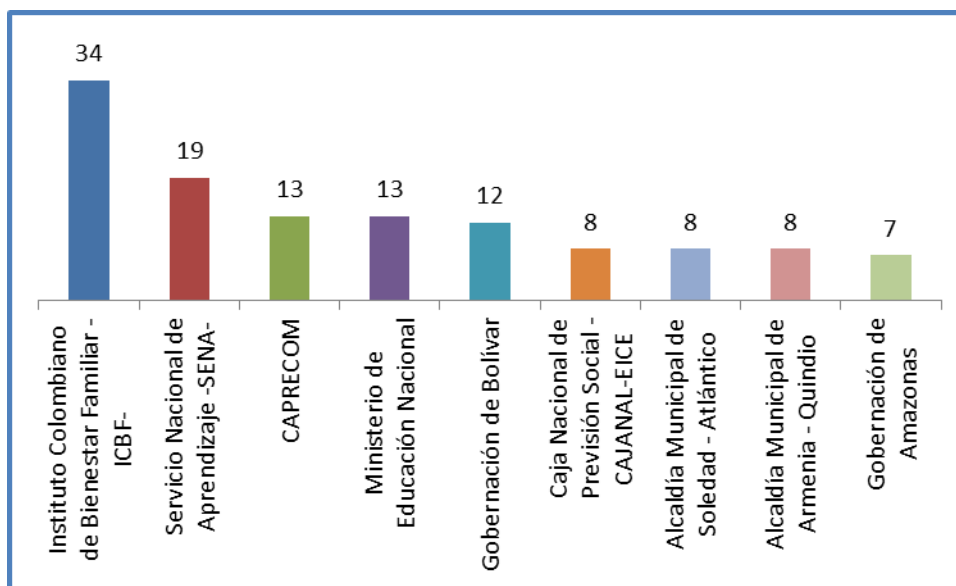
De las entidades más denunciadas por la ciudadanía en este Sector se encuentran: DIAN con 13, Banco Agrario con 8, entre otras.



Fuente: Datos tomados de SIPAR

2.4.7 Sector Social

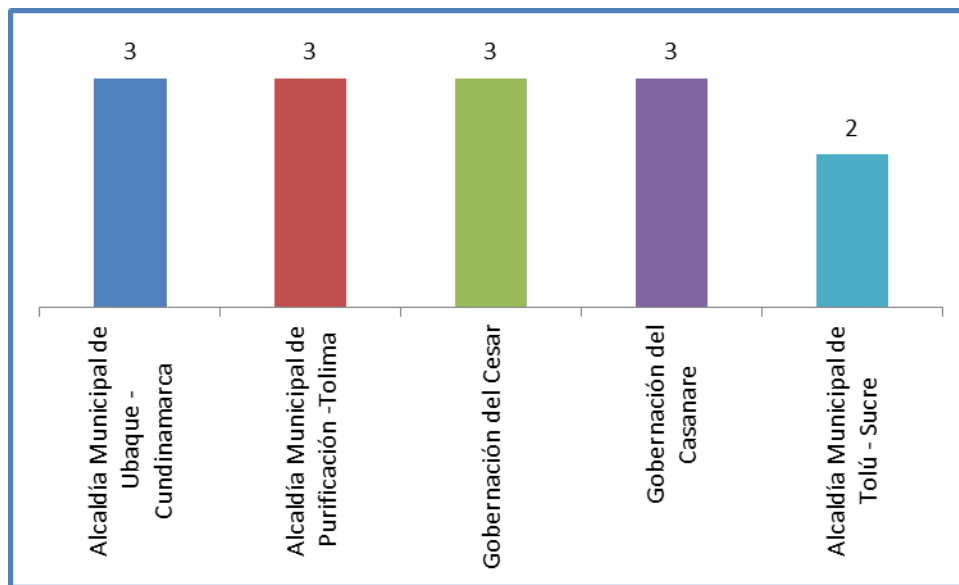
Durante el período en mención, este sector tramitó el 41.06% del total de denuncias recibidas y evaluadas, para un aproximado de 250 entidades denunciados del orden nacional. De las Entidades más denunciadas por la ciudadanía en este Sector se encuentran: ICBF con 34, SENA con 19, Caprecom con 13, entre otras.



Fuente: Datos tomados de SIPAR

2.4.8 Contraloría Aux. Sistema General de Regalías

Durante el período en mención, a esta Dependencia se trasladó el 5.01% del total de denuncias recibidas y evaluadas, para un aproximado de 50 entidades denunciados del orden nacional. De las Entidades más denunciadas por la ciudadanía en este Sector se encuentran: Alcaldía Municipal de Ubaque, Alcaldía Municipal de Purificación y Gobernación del Cesar, cada una con 3 denuncias, entre otras



Fuente: Datos tomados de SIPAR

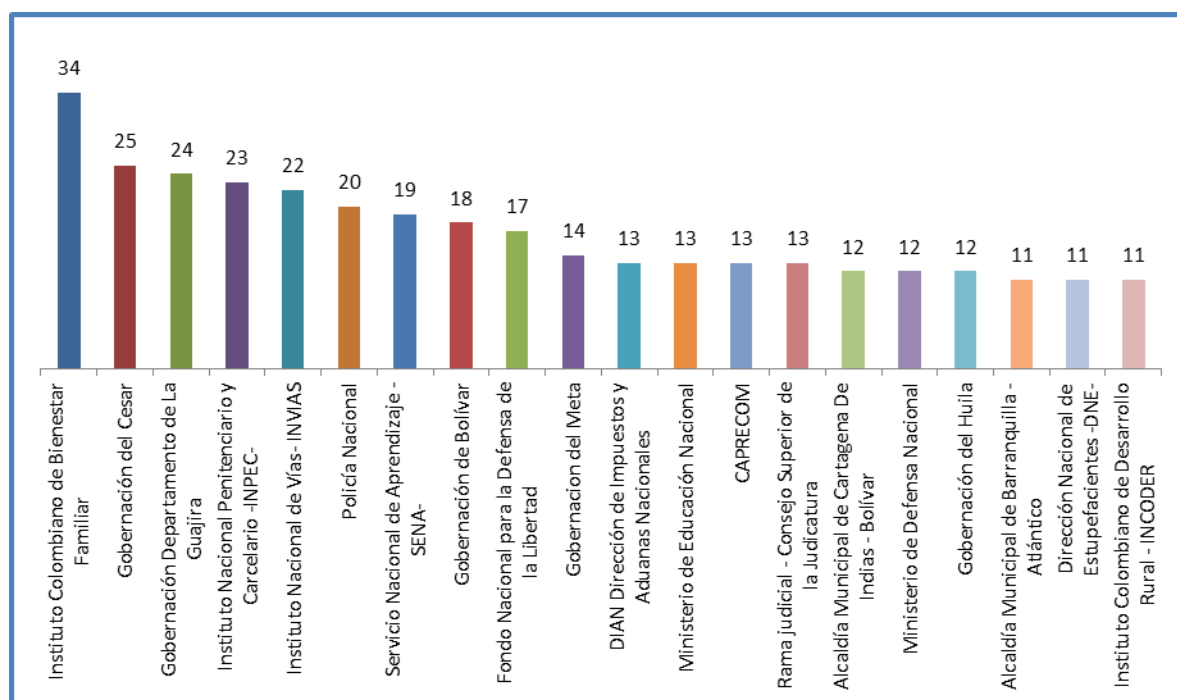
2.4.9. Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva.

Del total de las Denuncias de Competencia recibidas por la Contraloría General de la República, el 0.27% 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 2013

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 denunciados por la Ciudadanía un aproximado de 500 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 20 entidades más denunciadas durante el período, incluyendo todos los sectores:



Entidades más denunciadas ante la Contraloría General de la República

4. DENUNCIAS ACTIVAS VIGENCIAS ANTERIORES (2001-2012) NIVEL NACIONAL

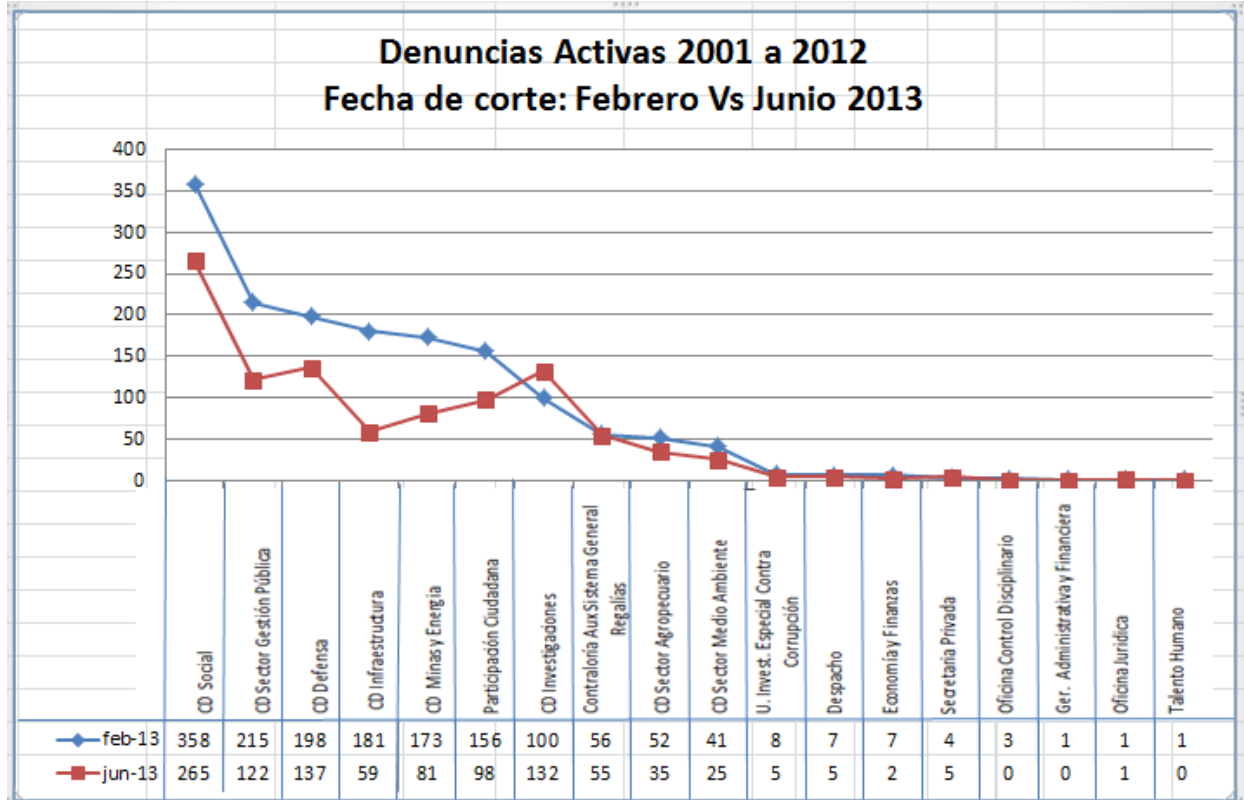
A continuación se presenta una relación de las denuncias y otras solicitudes ciudadanas activas de vigencias anteriores (2001 a 2012), que se encuentran en las Delegadas Sectoriales y demás dependencias de la CGR.

Es de anotar que una misma solicitud puede estar siendo tramitada en una o varias dependencias al mismo tiempo, debido a que la misma puede contener temas que por su competencia deban ser tratadas por dependencias diferentes.

Dependencias Nivel Central	Control Excepcional	Denuncia	Otras solicitudes	Queja	Total
CD Investigaciones	145	132	167	4	448
CD Sector Agropecuario		35	37		72
CD Sector Defensa		137	84		221
CD Sector Gestión Pública	3	122	181		306
CD Sector Infraestructura	10	59	294		363
CD Sector Medio Ambiente	11	25	76		112
CD Sector Minas	2	81	109		192
CD Sector Social	6	265	928	1	1200
Contraloría Aux Sistema General Regalías		55	13		68
Cundinarmaca		2	3		5
Despacho		5	7		12
Economía y Finanzas		2	6		8
Gerencia Administrativa y Financiera			4		4
Oficina de Comunicaciones y Publicaciones			1		1
Oficina De Control Interno			2		2
Oficina De Planeación			4		4
Oficina De Sistemas			15	3	18
Oficina Jurídica	22	1	47		70
Participación Ciudadana	1	98	9		108
Secretaría Privada		5	2		7
Talento Humano			1		1
Unidad De Apoyo Técnico Al Congreso			1		1
Unidad De Investigación Especial Contra La Corrupción		5	8		13
Total	200	1029	1999	8	3236

Fuente: Sistema de Información de Participación Ciudadana

En la siguiente gráfica se evidencia el comportamiento que ha tenido la atención de las denuncias ciudadanas, correspondiente a vigencias anteriores (2001 a 2012) que para el observatorio de febrero de 2013, aún se encontraban activas contra el informe generado para la rendición parcial de la cuenta a la Auditoría General de la República, respecto de las denuncias activas de vigencias anteriores (2001 a 2012) las cuales se reportan activas a corte de Junio 30 de 2013.



FUENTE: SIPAR

4.1 DENUNCIAS ACTIVAS VIGENCIAS ANTERIORES (2001 A 2012) NIVEL CENTRAL Y GERENCIAS DEPARTAMENTALES

A continuación se relacionan las denuncias activas vigencias anteriores (2001-2012) que se encuentran activas en las Gerencias Departamentales.

Cabe precisar que una denuncia o solicitud ciudadana no se archiva en el Sistema de Información de Participación Ciudadana – SIPAR, hasta tanto la dependencia responsable registre el archivo de la misma en el sistema y además anexe la respuesta de fondo al ciudadano, lo que puede generar diferencias en el listado de activas que cada dependencia maneja.

Dependencia Ingreso	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Nivel Central	4	19	14	8	10	7	16	23	69	101	509	647	1427
Bolívar									10	18	78	80	186
Antioquia									1	8	17	78	104
Atlántico									2	3	22	60	87
Guajira									3	4	31	47	85
Meta						1	1	2	1	6	14	41	66
Huila									7	12	9	32	60
Cauca										5	10	39	54
Amazonas								2	11	6	13	18	50
Sucre					1				1	3	15	30	50
Tolima								1		2	7	40	50
Cesar									2		7	38	47
Caquetá								2	1	2	12	22	39
Casanare										13	7	17	37
Guainía					3		3	1	2	1	5	15	30
Santander									1	1	7	19	28
Córdoba							2	7	4	8		6	27
Nariño										2	10	14	26
Valle										2	7	17	26
Putumayo											12	12	24
Chocó									2	3	8	10	23
Vaupés											6	15	21
Arauca										1	6	12	19
Magdalena									3	1	7	8	19
Vichada									1		4	11	16
Boyacá									1	1	3	10	15
Caldas						1				2	1	8	12
Norte de Santander											1	11	12
San Andrés											4	6	10
Quindío											1	4	5
Guaviare											1	3	4
Risaralda												2	2
Total general	4	19	14	8	14	9	22	38	122	205	834	1372	2661

FUENTE: Sistema de Información SIPAR

5. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE-CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO - JUNIO DE 2013

La Dirección de Atención Ciudadana, de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, continua 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.

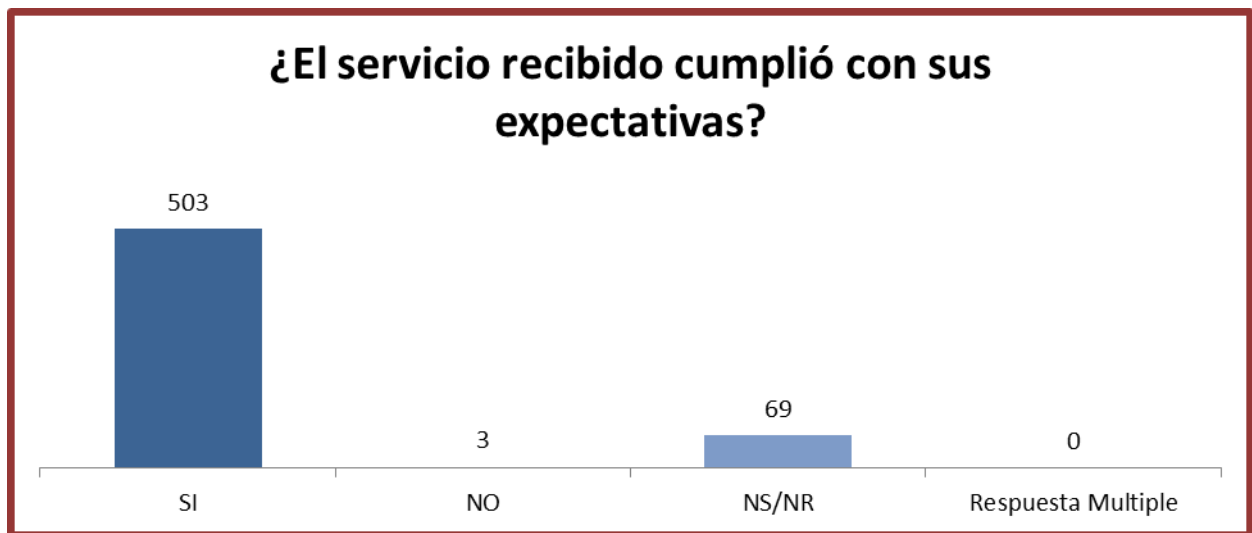
Las encuestas realizadas constan de tres preguntas: La primera está enfocada a medir si el servicio prestado satisface las expectativas del ciudadano, la segunda si el servicio se prestó oportunamente y la tercera mide si la información suministrada fue de utilidad para el ciudadano.

A continuación se muestra el resultado de la tabulación de la medición de la satisfacción del cliente ciudadanía durante el periodo Enero - Junio de 2013

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	87.48%	0,52%	12.00%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	87.83%	0,17%	12.00%	0,00%	100%
¿Considera útil la información recibida?	87.83%	0,35%	11.83%	0,00%	100%

5.1 Primera Pregunta: ¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?

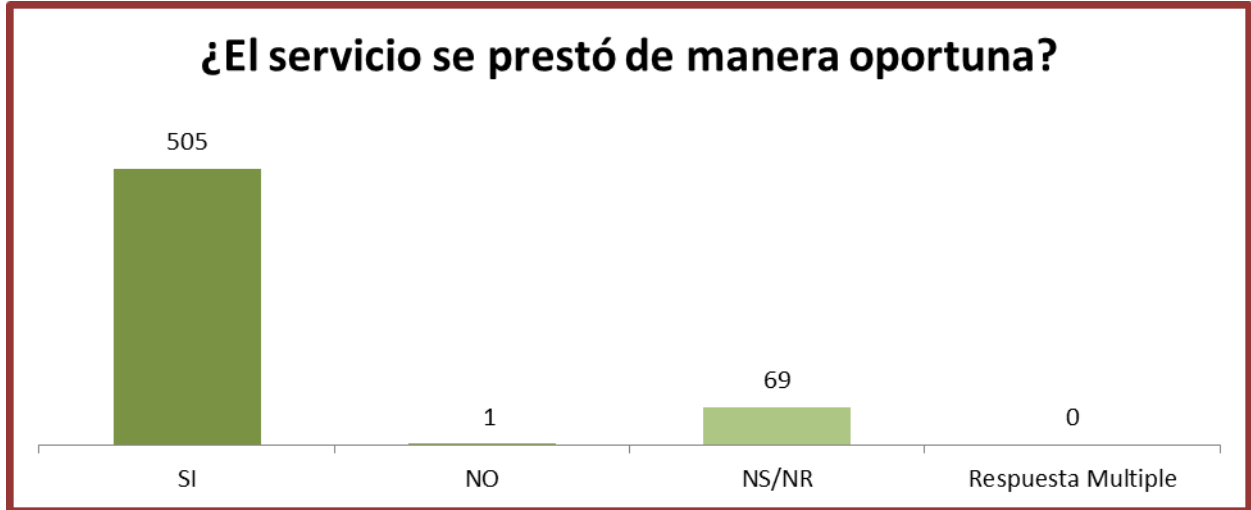
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Múltiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	87.48%	0,52%	12.00%	0,00%	100%



De un total de 575 ciudadanos encuestados el 87.48% informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 0.52% que respondió que no.

5.2 Segunda Pregunta: ¿El servicio se prestó de manera oportuna?

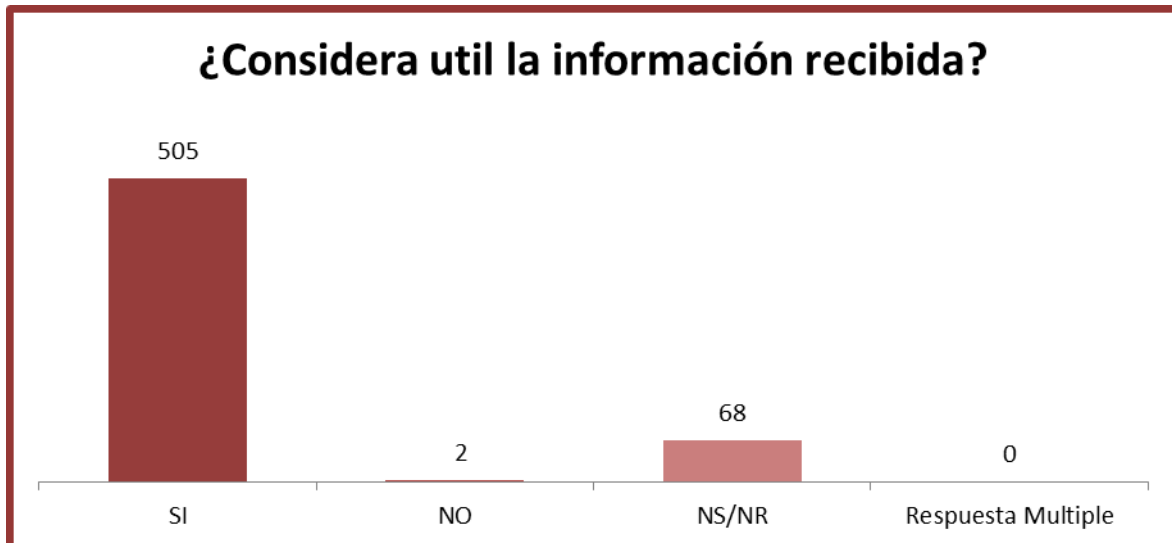
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	87.83%	0,17%	12.00%	0,00%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 87.83% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.17% que respondió que no.

5.3 Tercera Pregunta: ¿Considera útil la información recibida?

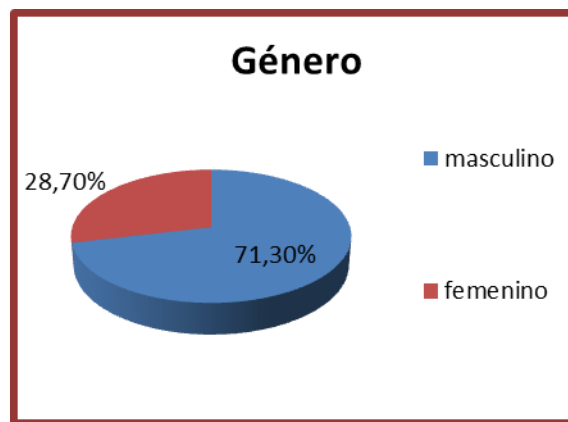
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta múltiple	Total
¿Considera útil la información recibida?	87.83%	0.35 %	11.83%	0.00%	100%



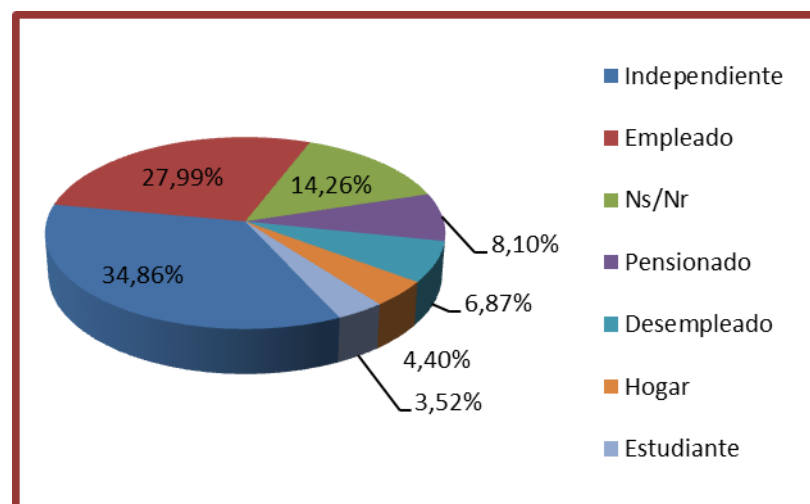
Del total de encuestados el 87.83 % está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.35%, respondió que no.

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

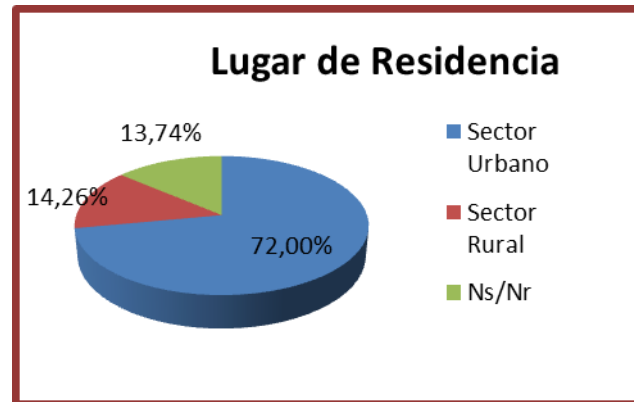
5.4 Género: Del total de ciudadanos encuestados el 71.30% corresponde al sexo masculino frente al 28.70% de sexo femenino, lo que indica que ha sido mayor la participación por parte del género masculino.



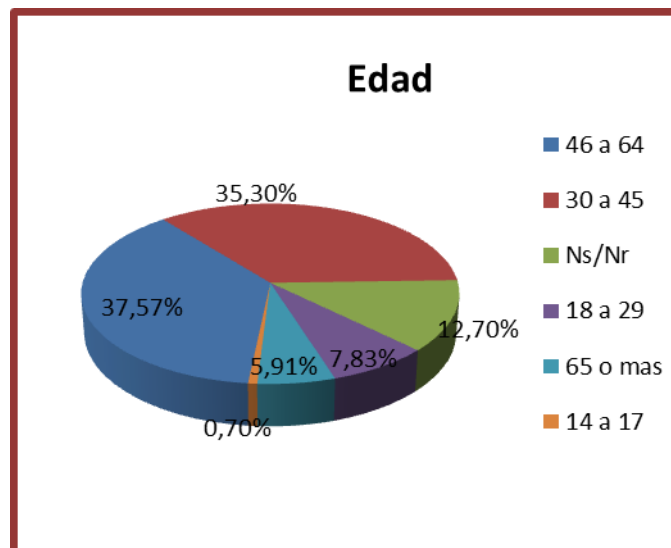
5.5 Actividad Desarrollada: En el siguiente cuadro se puede observar que el 34.86% de los ciudadanos encuestados dentro de su actividad desarrollada son Independientes, seguido de los empleados con el 34.86%, los pensionados con el 27.99%, entre otros. El 14.26% de los encuestados No sabe o no responde a la pregunta.



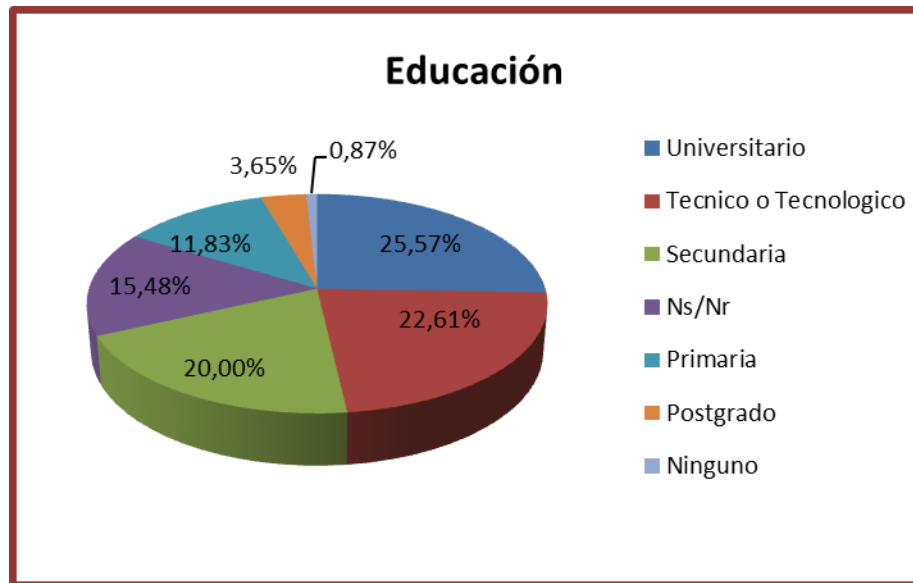
5.6 Datos Residencia: Así mismo del total de encuestados el 72.00% vive en el área Urbana, mientras que el 14.26% vive en el sector rural.



5.7 Edad: La edad promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 37.57%, seguido de 30 a 45 con el 35.30%, entre otras.



5.8 Nivel Educativo: El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 25.57 %, seguido del técnico o tecnológico con el 22.61% , entre otras. El 15.48% de los Ciudadanos No saben o no responden a la pregunta.



6. AUDITORIAS ARTICULADAS VIGENCIA ENERO A JUNIO 2013

En el marco de la Articulación con la Ciudadanía al Proceso Auditor, en el primer semestre de 2013 se adelantaron 26 auditorías incluidas dentro del PGA I Semestre, 20 con la Contraloría Auxiliar para el Sistema General de Regalías, 3 con la Contraloría para el Medio Ambiente y 3 con la Contraloría Delegada para el Sector Social, con la participación de Organizaciones de la Sociedad Civil, en su mayoría con Veedurías Ciudadanas, Asociaciones, Fundaciones y organizaciones sindicales.

Los procesos de articulación adelantados con la Contraloría Auxiliar se realizaron a los recursos provenientes de regalías de 10 Departamentos: Arauca, Bolívar, Antioquia, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Meta, Putumayo, Santander, Sucre y de 10 municipios; Aguazul, Montería, Cartagena, Chiriguana, Manaure, Tolú, Coveñas, Yondo, Bagre y Vegachí, con en el Sector Social, a los puntos de control del ICBF de Arauca, Norte de Santander y Quindío, en el Sector del Medio Ambiente a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA, a la Autoridad Nacional De Licencias Ambientales - ANLA y una actuación especial Lago de Tota.

Los resultados del primer semestre en los informes finales entregados a la fecha, se pueden destacar las auditorías a los recursos provenientes de regalías del Departamento de Córdoba, en donde con la participación del Comité de seguimiento CSIR se pudo determinar un presunto Hallazgo Fiscal, por \$ 6.246.826.204 por obras para la construcción y dotación de la Unidad Materno Infantil y mantenimiento de las unidades de apoyo de la ESE hospital San Jerónimo de Montería, y detrimento por un valor de \$2.559.559.045 en el Contrato de Suministro de ración servida en sitio de consumo, en la modalidad de desayuno escolar en los diferentes establecimientos educativos de carácter público, y una Función de Advertencia \$3.706.980.000 en el Convenio Asociativo N° 528 DE 2011 de la ESE Hospital.

Igualmente, se destaca la participación de dos organizaciones de la sociedad civil en el informe sobre la Actuación especial al Lago de Tota, en donde queda consignado, que estas apoyaron a la identificación de la problemática y que aportaron documentos e información de gran importancia para el desarrollo y conformación de criterios de la auditoria. Se establecieron 51 hallazgos administrativos, de los cuales 12 con incidencia disciplinaria, 2 con incidencia penal y la solicitud de apertura de una indagación preliminar.

Para el desarrollo de estrategia en el segundo semestre, la Dirección de Atención Ciudadana y el Contralor Delegado enviaron a los Directivos colegiados de las Gerencias Departamentales y funcionarios de participación ciudadana, directrices

para las auditorías articuladas del segundo semestre y la solicitud de la propuesta de articulación teniendo en cuenta el PGA con sus modificaciones; una vez recibido, se envió la propuesta de articulación ante las Contralorías Delegadas Sectoriales de Medio Ambiente y Social, con las que se espera la respuesta e inclusión en el SICA.

Con el grupo Interno de Planeación SGR se realizó el 4 de julio de 2013 un seguimiento de actividades relacionado con los resultados del 1er semestre; en la reunión, participación ciudadana solicito informar la programación de auditorías, igualmente la auxiliar al SGR se comprometió en solicitar a Contralores Delegados Intersectoriales Enlace y funcionarios apoyo, con la última ayuda de memoria de las mesas de trabajo realizadas con las OSC. Se acordó que la Auxiliar llevara la propuesta presentada y una vez sea definida la programación nos informaran para iniciar el proceso de articulación con las organizaciones de la sociedad civil.

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

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