

**CONTRALORÍA DELEGADA  
PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS  
DENUNCIAS, DERECHOS DE PETICION Y ANÁLISIS DE  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, VIGENCIA 2012**

**Bogotá, 2013**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### INTRODUCCIÓN

- 1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS**
  - 1.1.1 Denuncias recibidas de Enero a Diciembre de 2012
  - 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 2012**
- 4. DENUNCIAS ACTIVAS DE VIGENCIAS ANTERIORES NIVEL NACIONAL**
- 5. COMPARATIVO DE DENUNCIAS RECIBIDAS 2011-2012**
- 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 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.

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, la atención al ciudadano es de gran importancia 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.

Por ello 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 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 porque 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 2012, de la función atrás citada de ordenar y dirigir la recepción, sistematización y evaluación de las denuncias y Otros Derechos de Petición 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 cuenta con 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.

Desde 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.

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.<sup>1[1]</sup>

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 Diciembre de 2012

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

---

<sup>1[1]</sup> Resolución Orgánica 5589 del 10 de Junio de 2004 – Artículo 4, literal (f)

desarrollar a otras Entidades tales como la Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contralorías Territoriales, etc.

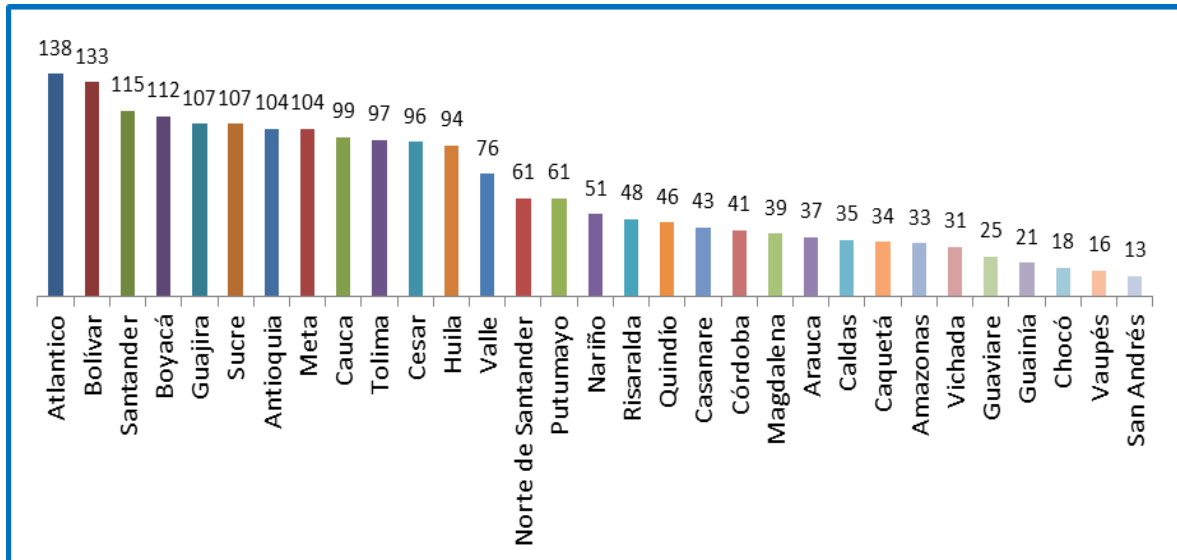
El cuadro refleja el TOTAL de Denuncias, y demás Derechos de Petición que se tramitaron, tanto en el Nivel Central como en el desconcentrado.

GERENCIA	DENUNCIA	%	OTROS DERECHOS DE PETICION				Atendidos Directamente por Participación ciudadana	Requerir información a Entidad	Sin Tramite	TOTAL
			Competencia	%	No competencia	%				
Participación	1485	42,19%	1895	76,01%	2718	64,35%	2412	6	150	8666
Atlántico	138	3,92%	20	0,80%	30	0,71%	106	0	0	294
Bolívar	133	3,78%	66	2,65%	369	8,74%	110	1	1	680
Santander	115	3,27%	7	0,28%	96	2,27%	33	0	0	251
Boyacá	112	3,18%	11	0,44%	88	2,08%	44	8	0	263
Guajira	107	3,04%	35	1,40%	23	0,54%	48	0	0	213
Sucre	107	3,04%	23	0,92%	16	0,38%	158	0	0	304
Antioquia	104	2,95%	20	0,80%	114	2,70%	108	3	0	349
Meta	104	2,95%	25	1,00%	49	1,16%	141	0	0	319
Cauca	99	2,81%	7	0,28%	42	0,99%	23	6	0	177
Tolima	97	2,76%	15	0,60%	132	3,13%	117	1	0	362
Cesar	96	2,73%	52	2,09%	24	0,57%	62	4	0	238
Huila	94	2,67%	29	1,16%	55	1,30%	31	0	0	209
Valle	76	2,16%	53	2,13%	86	2,04%	222	3	0	440
Norte de San	61	1,73%	2	0,08%	69	1,63%	101	0	0	233
Putumayo	61	1,73%	5	0,20%	21	0,50%	101	0	0	188
Nariño	51	1,45%	24	0,96%	34	0,80%	54	11	0	174
Risaralda	48	1,36%	8	0,32%	51	1,21%	52	1	0	160
Quindío	46	1,31%	34	1,36%	34	0,80%	103	4	0	221
Casanare	43	1,22%	37	1,48%	4	0,09%	35	0	45	164
Córdoba	41	1,16%	1	0,04%	23	0,54%	19	0	0	84
Magdalena	39	1,11%	22	0,88%	26	0,62%	30	5	0	122
Arauca	37	1,05%	2	0,08%	15	0,36%	60	0	0	114
Caldas	35	0,99%	27	1,08%	26	0,62%	89	3	0	180
Caquetá	34	0,97%	16	0,64%	35	0,83%	45	13	0	143
Amazonas	33	0,94%	7	0,28%	9	0,21%	64	0	0	113
Vichada	31	0,88%	7	0,28%	3	0,07%	7	2	0	50
Guaviare	25	0,71%	7	0,28%	12	0,28%	35	0	0	79
Guainía	21	0,60%	0	0,00%	12	0,28%	4	0	0	37
Chocó	18	0,51%	11	0,44%	2	0,05%	19	0	0	50
Vaupés	16	0,45%	8	0,32%	2	0,05%	9	0	2	37
San Andrés	13	0,37%	17	0,68%	4	0,09%	5	0	0	39
<b>Total</b>	<b>3520</b>	<b>100%</b>	<b>2493</b>	<b>100%</b>	<b>4224</b>	<b>100%</b>	<b>4447</b>	<b>71</b>	<b>198</b>	<b>14953</b>

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 138, que corresponden al 3.92%; le siguen en su orden Bolívar con 133 que corresponden al 3.78%, Santander 115 que corresponden al 3.27%, Boyacá 112 que corresponde al 3.18% y Guajira y Sucre con 107 que corresponde al 3.04; representando un total de 712 denuncias entre las seis Gerencias Departamentales de mayor volumen, con el 20.23% 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

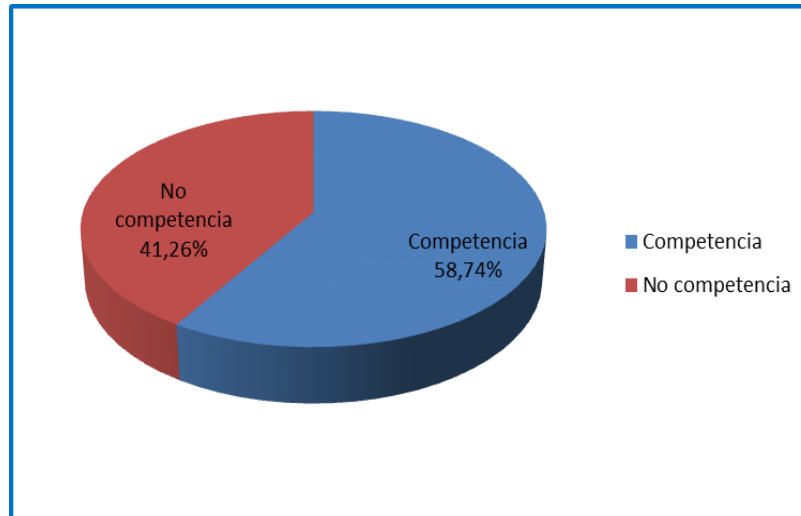
De otra parte, el Nivel Central recibió y evaluó un total de 1.485 Denuncias de competencia lo que corresponde al 42.19% del total de las denuncias recibidas en la Entidad. Como es significativamente mayor el número de denuncias, se presenta de manera independiente para permitir mayor claridad en el gráfico Nacional.

Igualmente, en la vigencia 2012 se recibieron 2493 derechos de petición de competencia de la CGR, 4.224 de No competencia y 4.447 Derechos de petición atendidos directamente en la CGR.

De la misma manera, 71 Solicitudes se les adelantó el trámite correspondiente el cual fue requerir información y se encuentran pendientes por complementación para su trámite ante la Contraloría.

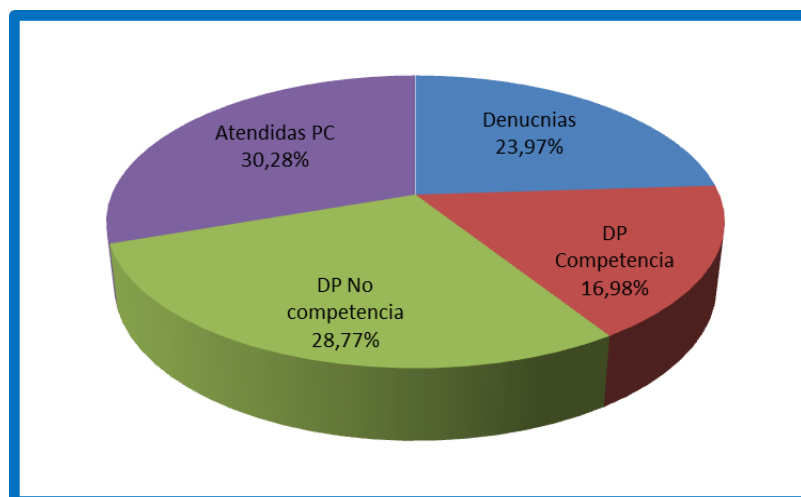
Del total de Solicitudes que este Ente de Control recibió durante el periodo referido, el 58.74% (6013 entre Denuncias, y otros derechos de petición) le correspondió avocar conocimiento y realizar las investigaciones a que hubiere lugar, frente al 41.28% (4224 Otros Derechos de petición de No competencia), 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 (23.97%), DP Competencia (16.98%), DP No competencias (28.77%) Atendidas directamente por Participación Ciudadana (30.28%).



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

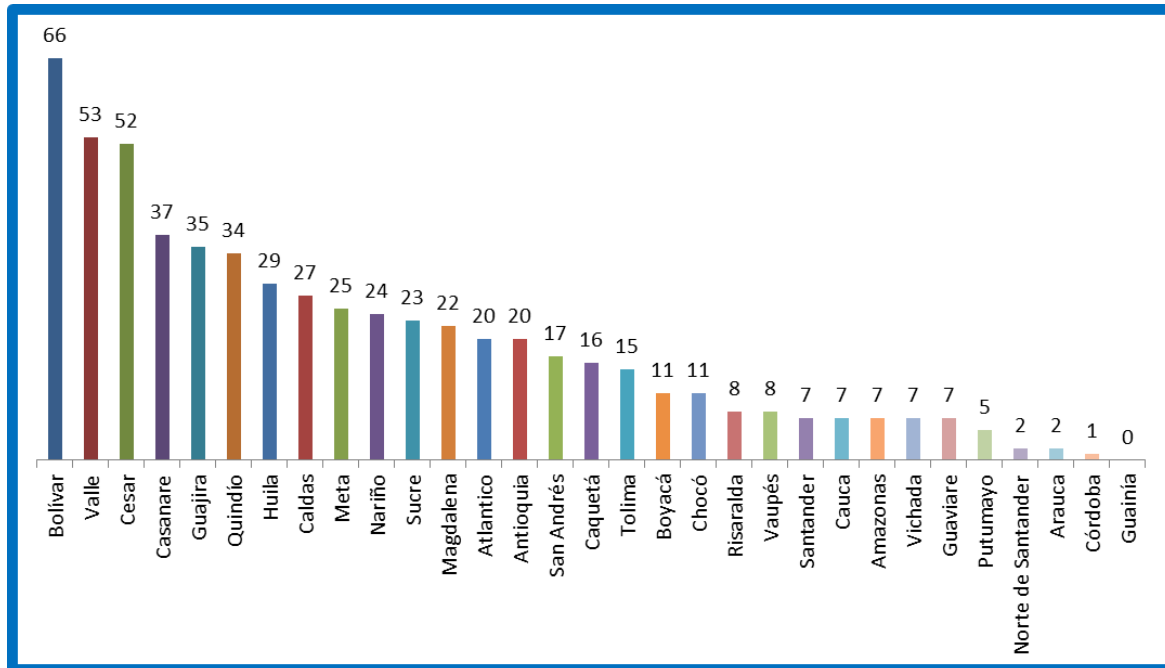
Así mismo, en el siguiente gráfico se observa la comparación de Otras Solicitudes de Competencia recibidas por todas las Gerencias Departamentales ordenadas de mayor a menor.



<b>Dependencia</b>	<b>OS Competencia</b>
Participación Ciudadana	1895
Atlántico	20
Bolívar	66
Santander	7
Boyacá	11
Guajira	35
Sucre	23
Antioquia	20
Meta	25
Cauca	7
Tolima	15
Cesar	52
Huila	29
Valle	53
Norte de Santander	2
Putumayo	5
Nariño	24
Risaralda	8
Quindío	34
Casanare	37
Córdoba	1
Magdalena	22
Arauca	2
Caldas	27
Caquetá	16
Amazonas	7
Vichada	7
Guaviare	7
Guainía	0
Chocó	11
Vaupés	8
San Andrés	17
<b>TOTAL</b>	<b>2.493</b>

FUENTE: Datos tomados de SIPAR

Como el Nivel Central recibió el mayor número de Otras Solicitudes de Competencia (1.895), 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

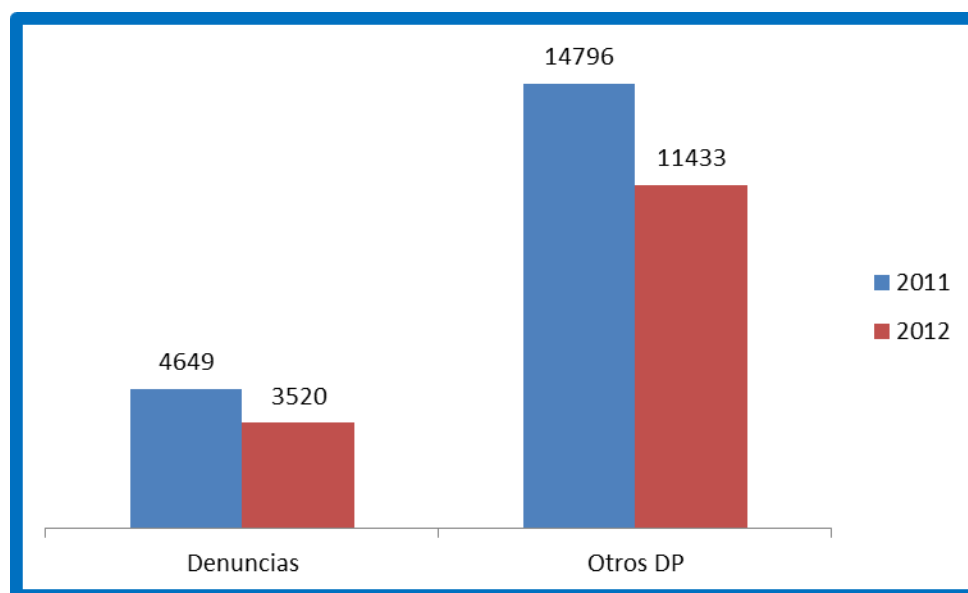
Con relación a las Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República, es importante resaltar que la evaluación de las denuncias se puede soportar en los siguientes criterios:

- 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 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, y otros Derechos de Petición recibidos en las vigencias 2011-2012

En la siguiente gráfica, se observa la comparación de acuerdo al comportamiento que han tenido las Denuncias, y demás derechos de petición recibidas durante las vigencias 2011-2012.



FUENTE: Datos Tomados del SIPAR

Se observa una disminución del 28% presentada en la recepción de las Denuncias de la vigencia 2011 frente a la vigencia 2012, debido a que la clasificación como denuncia se ha hecho más riguroso, ajustado a los elementos definidos para daño fiscal previsto en el artículo 5º de la ley 610 de 2000. Cabe resaltar que aquellos derechos de petición que no precisan un presunto detrimento patrimonial, se clasifican como derecho de petición de servicios.

Así mismo, en los demás Derechos de Petición se observa una disminución del 22,72% presentada en la recepción de solicitudes ciudadanas en la vigencia 2011 frente a la vigencia 2012, situación indicativa que la labor de sensibilización a la Ciudadanía por medio de nuestros oficios de respuesta, ha sido efectiva e en los eventos en que se han direccionado a otras Entidades competentes para la actuación frente a la mismas.

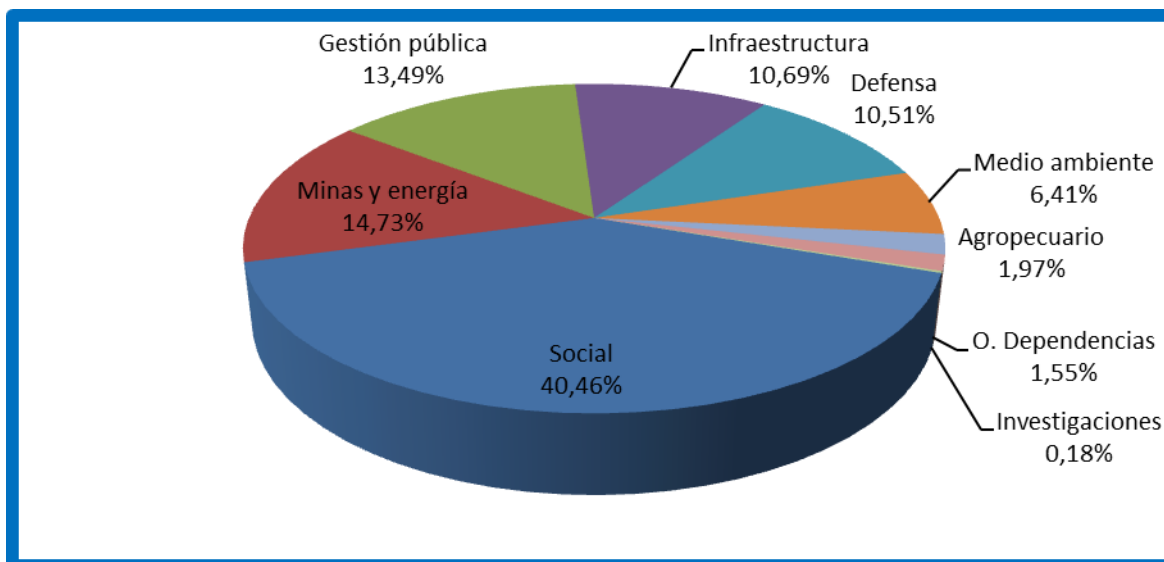
Se considera que el porcentaje de solicitudes recibidas y direccionadas por no competencia al ser aun alto, evidencia que la ciudadanía confía en la efectividad de la labor que realiza la Entidad.

## **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), 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 2012.



Fuente: Datos tomados de SIPAR

### Distribución de las Denuncias recibidas durante la vigencia 2012

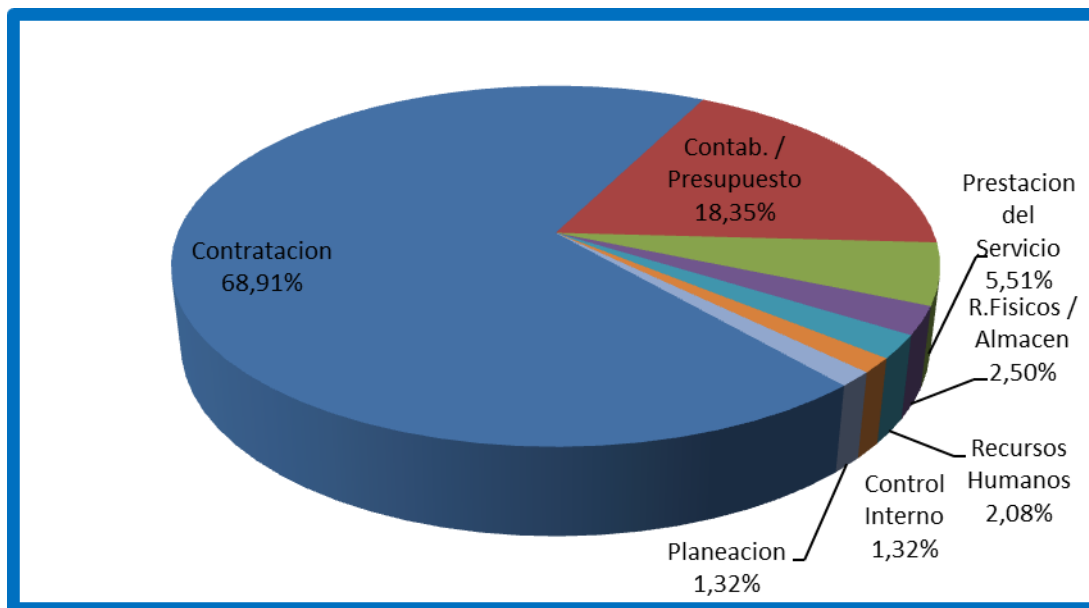
SECTOR	% DE PARTICIPACIÓN
Social	40.46%
Minas y Energía	14.73%
Gestión Pública	13.49%
Infraestructura	10.69%
Defensa, Justicia y Seguridad	10.51%
Medio ambiente	6.41%
Agropecuario	1.97%
Otras Dependencias	1.55%
Investigaciones	0,18%
<b>TOTAL POR SECTORES</b>	<b>100%</b>

Con relación a la distribución en análisis, se observa que los Sectores que más recibieron denuncias durante la vigencia 2012 corresponde al Sector Social, seguido de los sectores Minas y Energía, Gestión Pública, e Infraestructura.

Estos cuatro acumulados alcanzaron el 79.37% del total de Denuncias de Competencia de la Contraloría General de la República.

## 2.2. Áreas Denunciadas

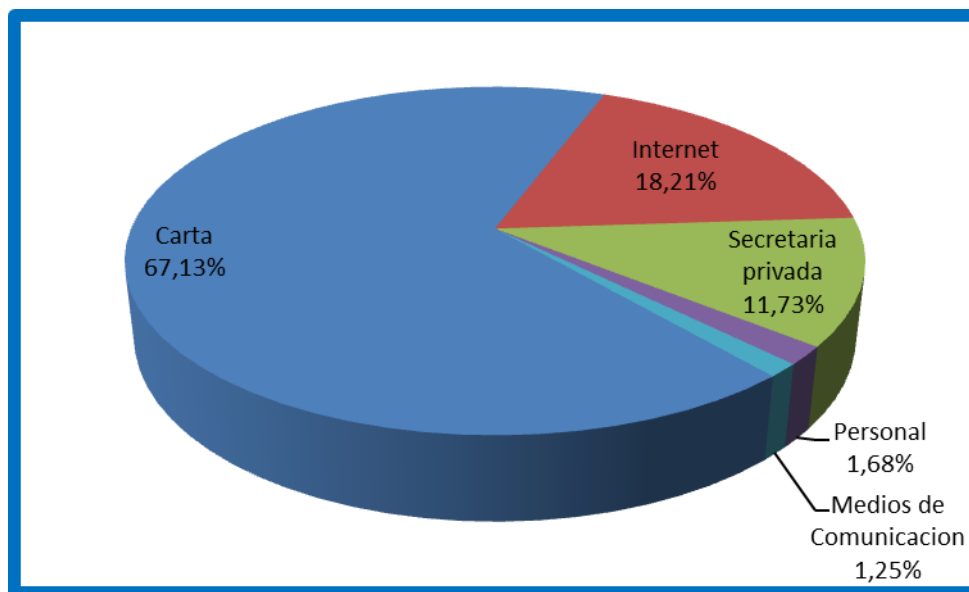
La siguiente gráfica, muestra que las áreas más denunciadas por la Ciudadanía ante la Contraloría General de la República fueron: Contratación, con el 68.91% y Contabilidad y Presupuesto, con el 18.35%; estas dos áreas alcanzan el 87.26% del total denunciado, seguido de la Prestación del Servicio, con el 5.51%; y Recursos Físicos con el 2.530%, entre otros.



Fuente: Datos tomados de SIPAR

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

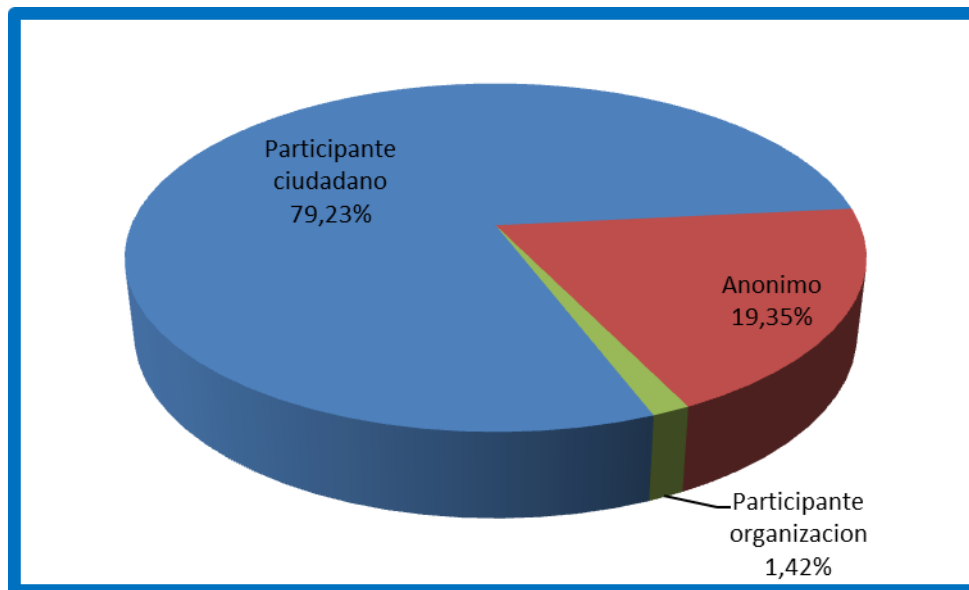
Se observa, que el medio más utilizado por la Ciudadanía para interponer sus Denuncias ante la Contraloría General de la República continúa siendo el correo impreso, con un 67.13%; seguido de Internet, con el 18.21% , entre otras.



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 79.23%, sigue en el orden, con el 19.35% 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

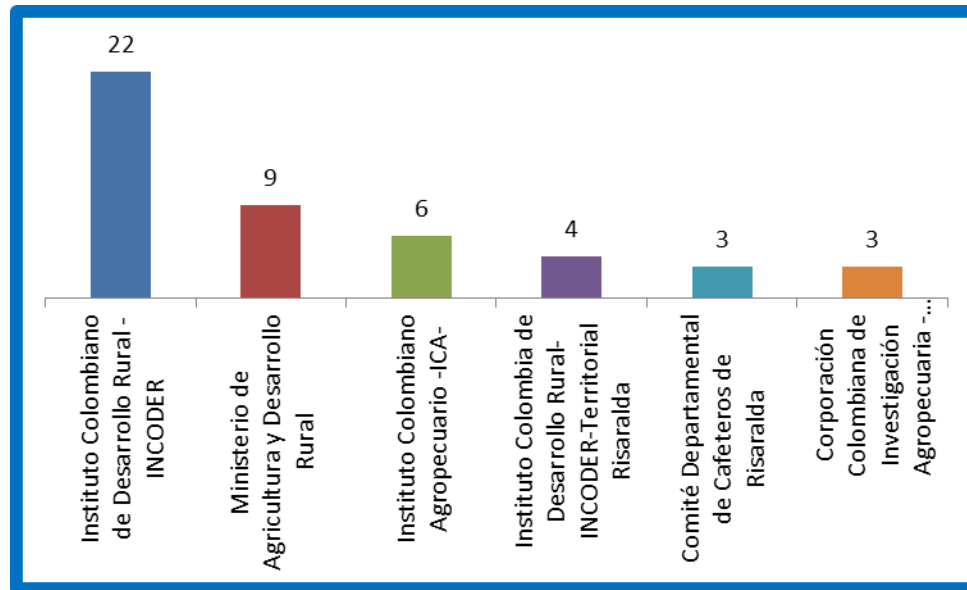
## 2.4 Comportamiento de las Denuncias instauradas en contra de las Entidades sujetos de control fiscal agrupadas por Sectores, de conformidad con la estructura de la C. G. R.

### 2.4.1 Sector Agropecuario

La Contraloría Delegada para el Sector Agropecuario, recibió durante la vigencia de Enero a Diciembre de 2012, el equivalente al 1.97% de las denuncias interpuestas por la ciudadanía ante la Contraloría General de la República.

Fueron denunciadas aproximadamente 20 entidades, dentro de las cuales se encuentran: INCODER con 22, Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural con 9, entre otras.



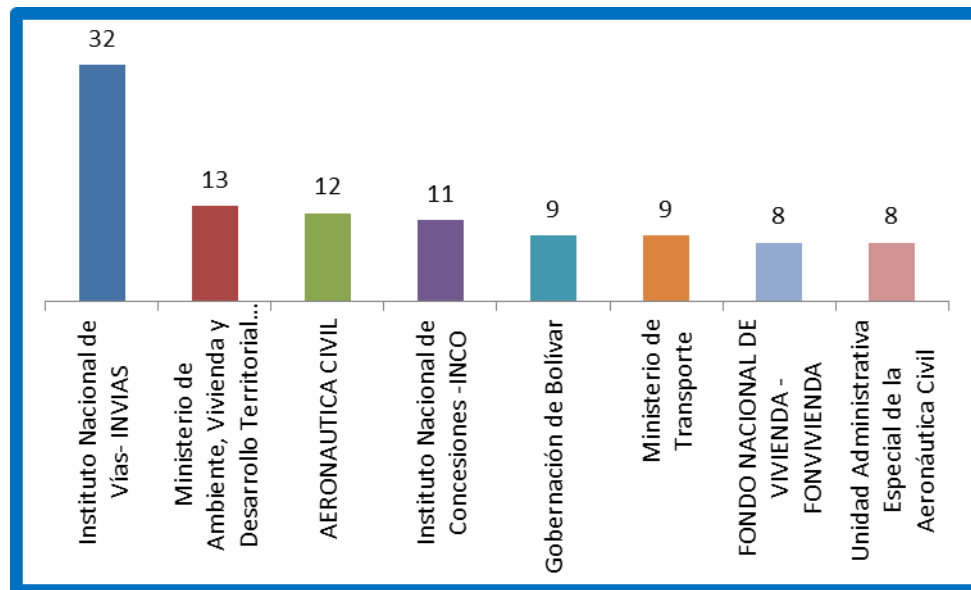


Entidades más denunciadas, sector Agropecuario

#### 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 2012 el equivalente al 10.69% del total de Denuncias ciudadanas recibidas por Participación Ciudadana a Nivel Nacional.

Fueron denunciadas un aproximado de 180 Entidades, entre las que están: INVÍAS, con 32; Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo territorial con 13 denuncias, Aeronáutica Civil con 12, entre otras.



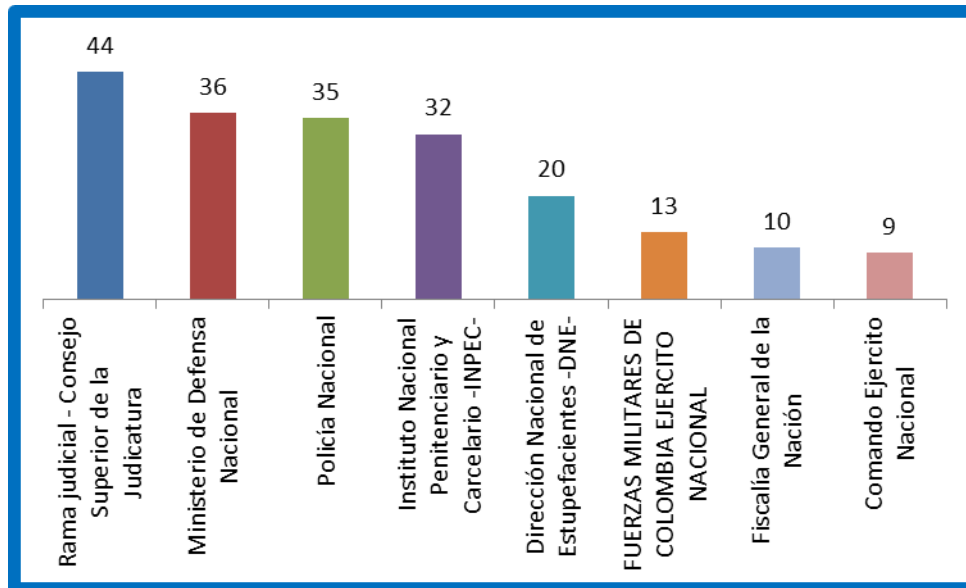
Entidades más denunciadas, Sector Infraestructura

### 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 10.51 % del total de denuncias ciudadanas recibidas en la CGR.

En este sector fueron denunciadas un aproximado de 70 Entidades, dentro del cual se destacan, por su mayor frecuencia: Rama Judicial –Consejo Superior de la judicatura con 44, Ministerio de Defensa Nacional con 36, Policía Nacional con 35, Instituto Nacional Penitenciario con 32, entre otras.

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

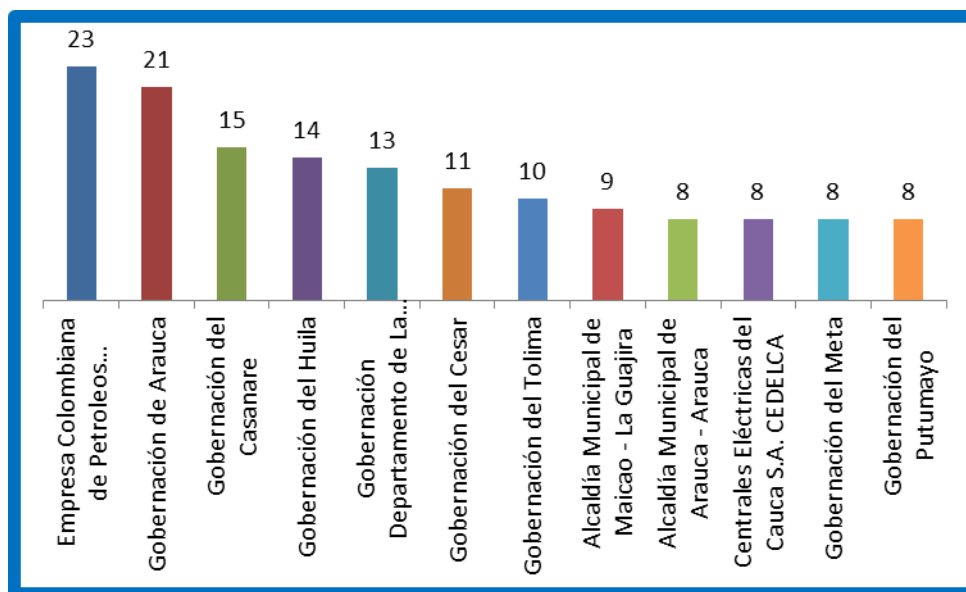


Entidades más denunciadas, sector Defensa

#### 2.4.4 Sector de Minas y Energía

La Contraloría Delegada para el Sector Minas y Energía, recibió durante el período el 14.73% del total de denuncias de la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 200 entidades, dentro de las cuales se cuentan, Ecopetrol con 23, Gobernación de Arauca con 21, Gobernación de Casanare con 15, entre otras.

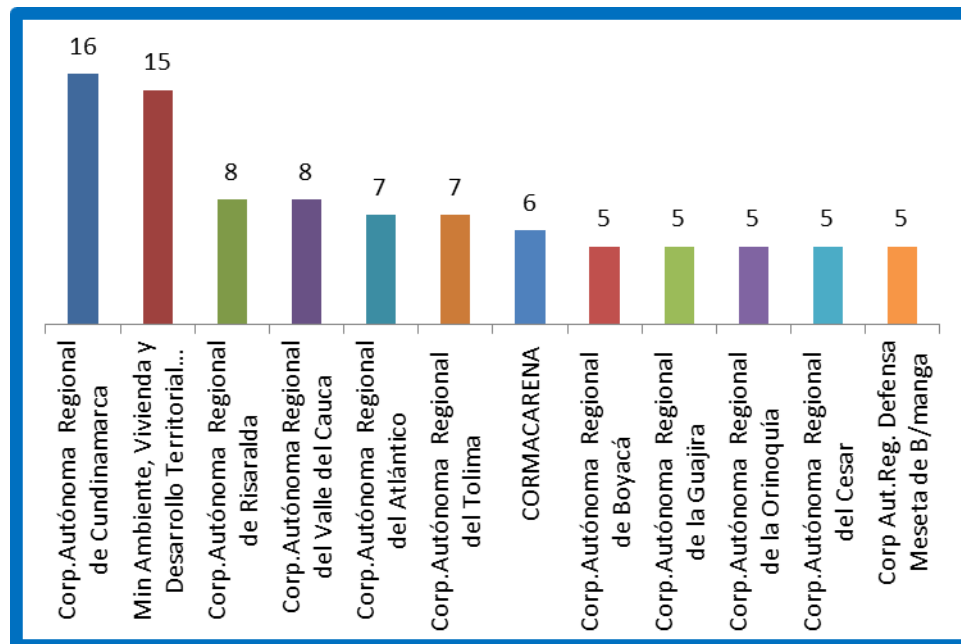


Entidades más denunciadas, sector Minas y Energía

## 2.4.5 Sector Medio Ambiente

La Contraloría Delegada para el Sector Medio Ambiente, en el periodo de Enero a Diciembre de 2012 recibió el 6.41% del total de Denuncias ciudadanas recibidas en la Contraloría General de la República.

En este sector fueron denunciadas aproximadamente 90 entidades, entre ellas Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca con 16, Min Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) con 15, Corporación Autónoma Regional Risaralda y Valle del Cauca cada una con 8, entre otras.



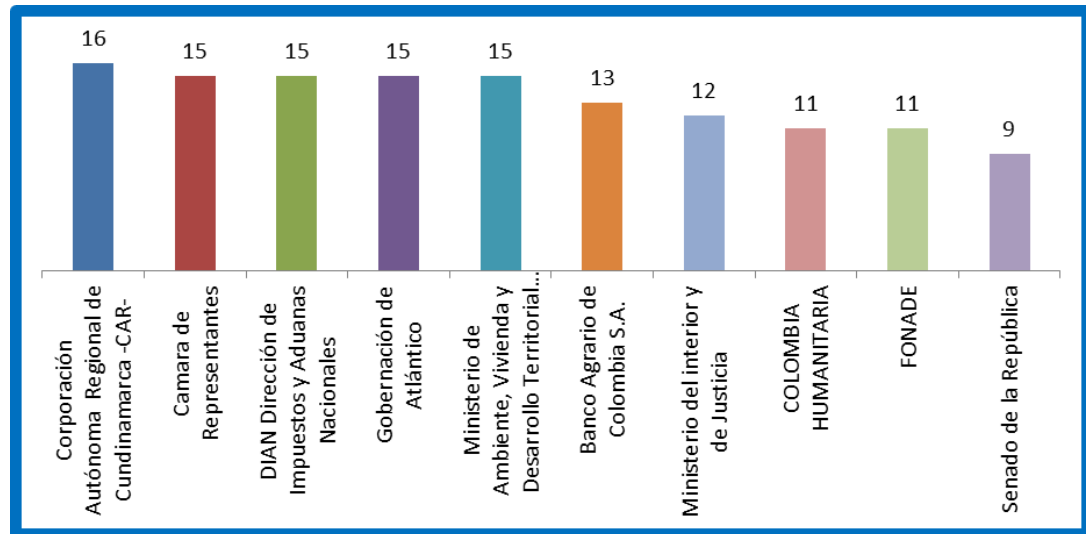
Entidades más denunciadas, sector Medio Ambiente

## 2.4.6 Sector de Gestión Pública e Instituciones Financieras

Durante el período, este sector tramitó el 13.49% 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: Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca con 16, Cámara

de Representantes, DIAN, Gobernación de Atlántico y Min ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural cada una con 15, entre otras.

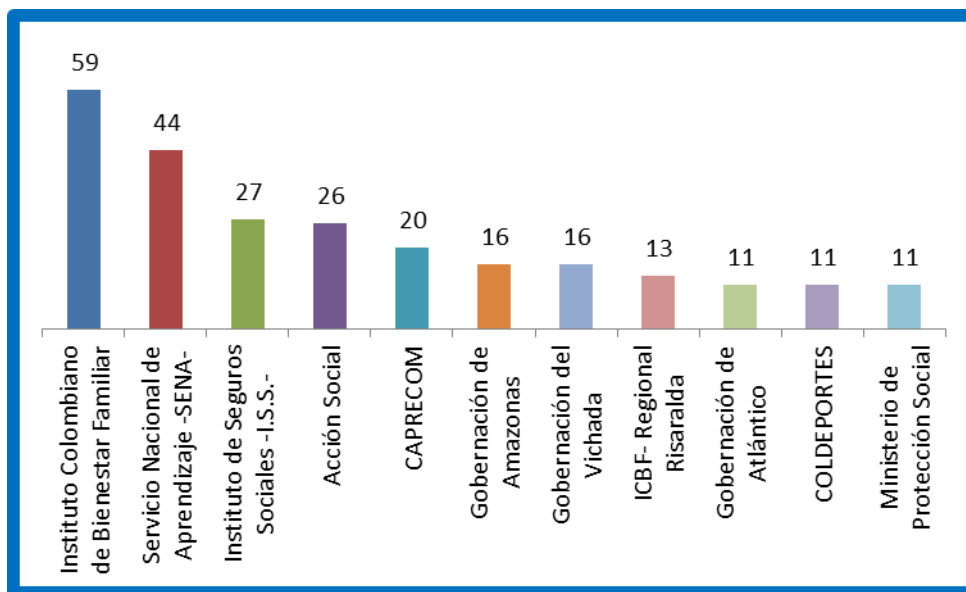


Entidades denunciadas dentro del sector Gestión Pública e Instituciones Financieras

## 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 40.46% de las Denuncias recibidas y evaluadas de Competencia. En este sentido fueron denunciadas aproximadamente 500 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 59, SENA con 44, ISS con 27, entre otras.



Entidades más denunciadas Sector Social

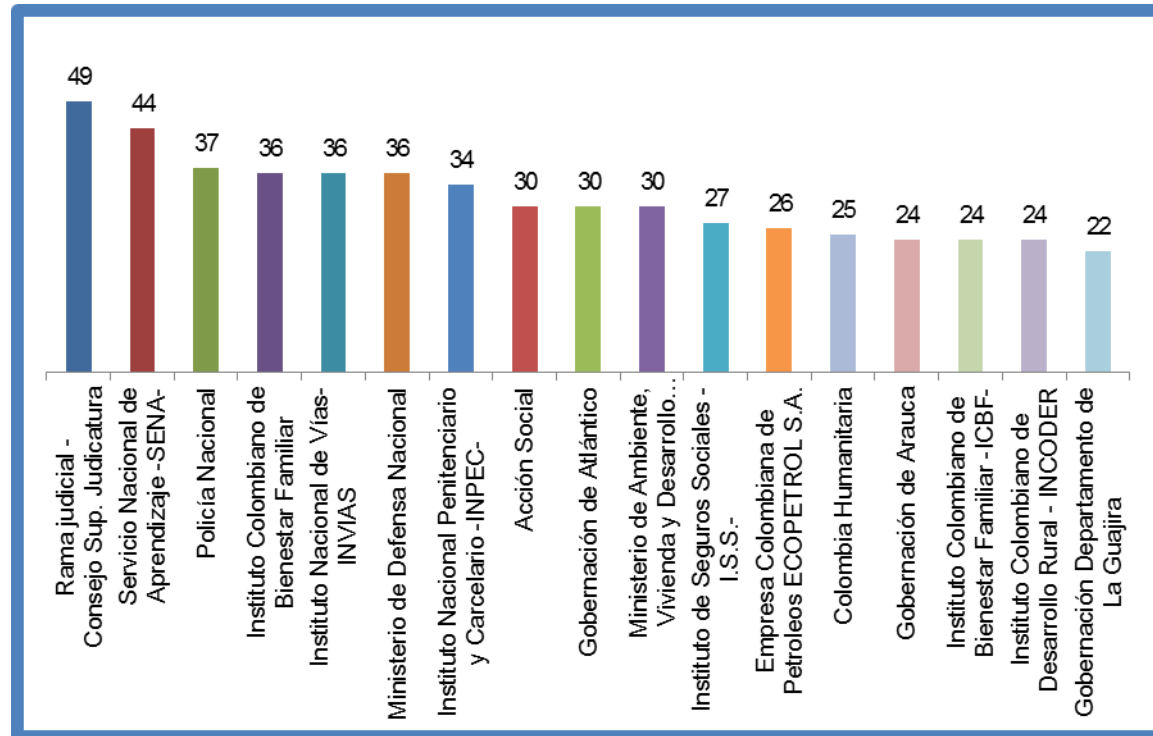
#### 2.4.8. Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva.

Del total de las Denuncias de Competencia recibidas por la Contraloría General de la República, el 0.18% 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 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 denunciados 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 31 de Diciembre de 2012, 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 cuantos 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.

<b>DENUNCIAS ACTIVAS VIGENCIAS ANTERIORES (2001-2011)</b>	
Gerencia ingreso	Total
Participación Ciudadana	1465
Bolívar	166
Guajira	87
Sucre	70
Magdalena	58
Valle	48
Atlántico	46
Amazonas	45
Meta	45
Huila	43
Antioquia	33
Caquetá	27
Cesar	27
Casanare	26
Córdoba	24
Guainía	24
Putumayo	22
Cauca	20
Santander	20
Tolima	19
Chocó	18
Nariño	16
Boyacá	13
Vichada	12
Vaupés	10
Arauca	8
Caldas	7
Quindío	6
San Andrés	5
Norte de Santander	4
Risaralda	2
Guaviare	1
<b>Total general</b>	<b>2417</b>

**FUENTE:** Consolidado denuncias activas vigencias anteriores-Datos tomados del SIPAR



## 5. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE-CIUDADANIA NIVEL NACIONAL ENERO - DICIEMBRE 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 - Diciembre de 2012.

Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	90,75%	0,00%	9,25%	0,00%	100%
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	90,65%	0,20%	9,15%	0,00%	100%
¿Considera util la información recibida?	90,85%	0,30%	8,86%	0,00%	100%

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

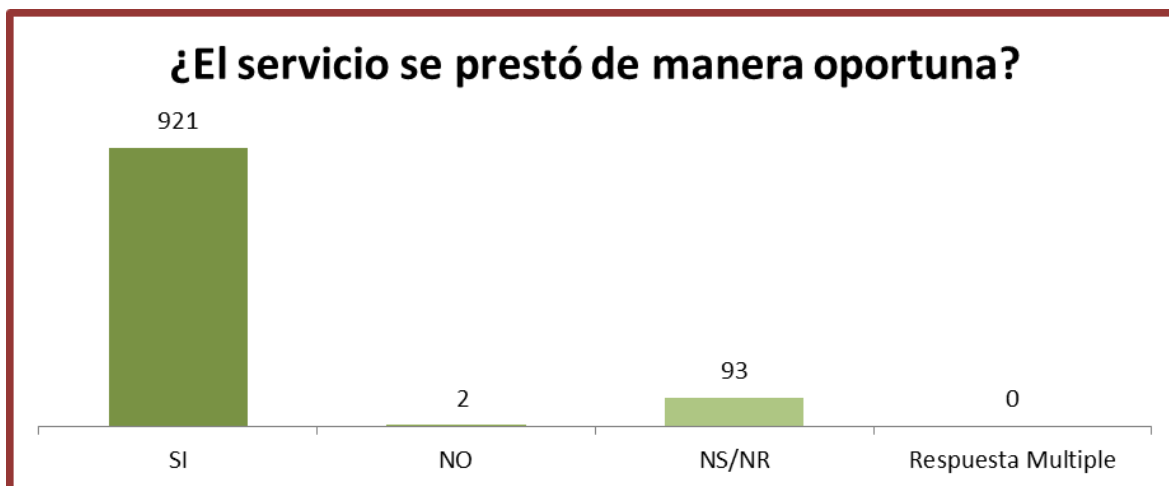
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	90,75%	0,00%	9,25%	0,00%	100%



De un total de 1016 ciudadanos encuestados el 90.75% informa que el servicio prestado satisfizo sus expectativas, frente al 9.25% respondió que No Sabe o No Responde.

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

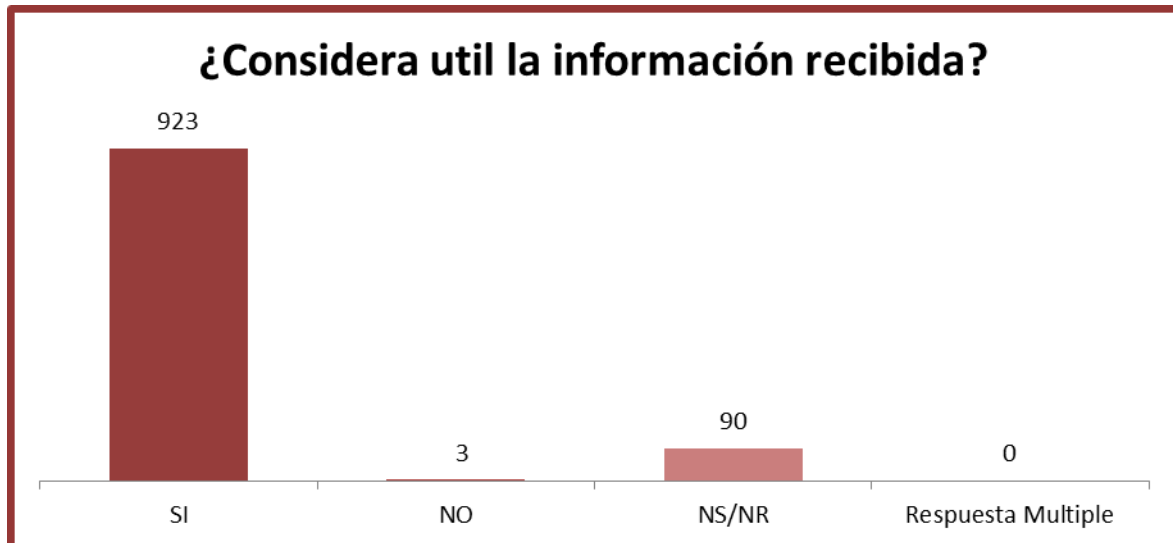
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿El servicio se prestó de manera oportuna?	90,65%	0,20%	9,15%	0,00%	100%



Del total de ciudadanos encuestados el 90.65% está de acuerdo que el Servicio se prestó con oportunidad, frente al 0.20% que respondió que No.

**Tercera Pregunta: ¿Considera útil la información recibida?**

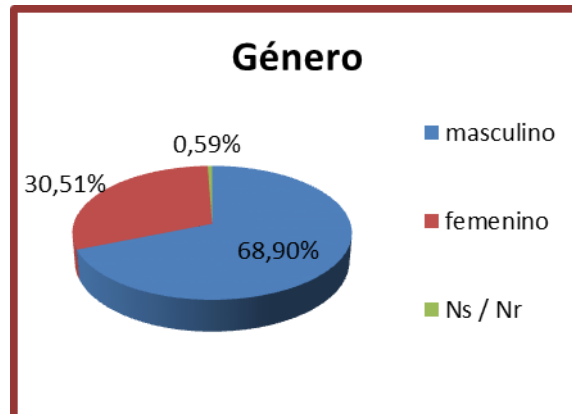
Ítem	SI	NO	NS/NR	Respuesta Multiple	Total
¿Considera util la información recibida?	90,85%	0,30%	8,86%	0,00%	100%



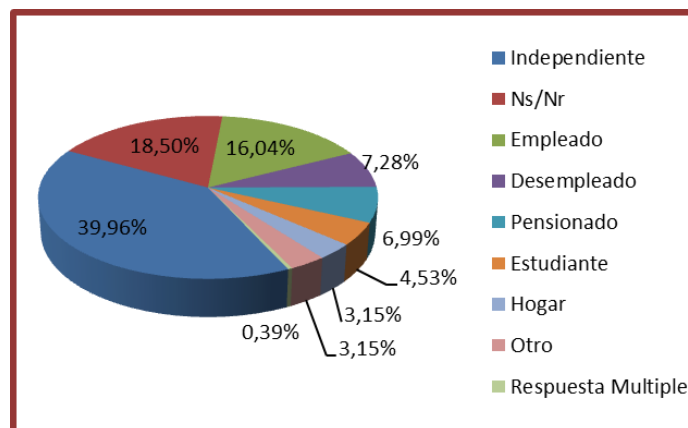
Del total de encuestados el 90.85% está de acuerdo en que la información suministrada a estos por la Entidad fue de utilidad, mientras que el 0.30%, respondió que No.

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

Del total de ciudadanos encuestados el 68.90% corresponde al sexo masculino frente al 30.51% de sexo femenino, lo que indica que durante la vigencia 2012 la mayor participación fue por parte del género masculino.

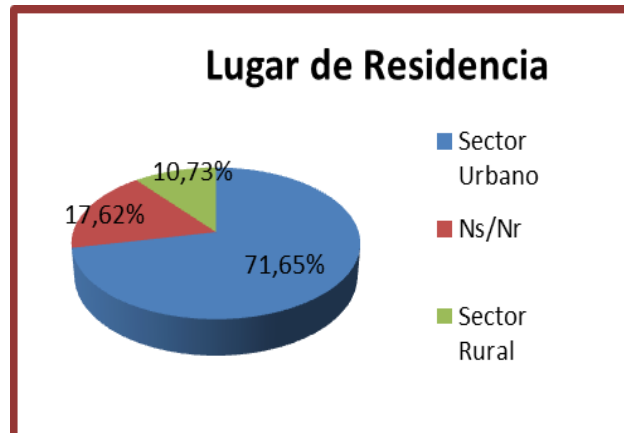


En el siguiente cuadro se puede observar que el 39.96% de los ciudadanos encuestados dentro de su **actividad desarrollada** son Independientes, seguido de los empleados con el 16.04%, los desempleados con el 7.28%, entre otros.

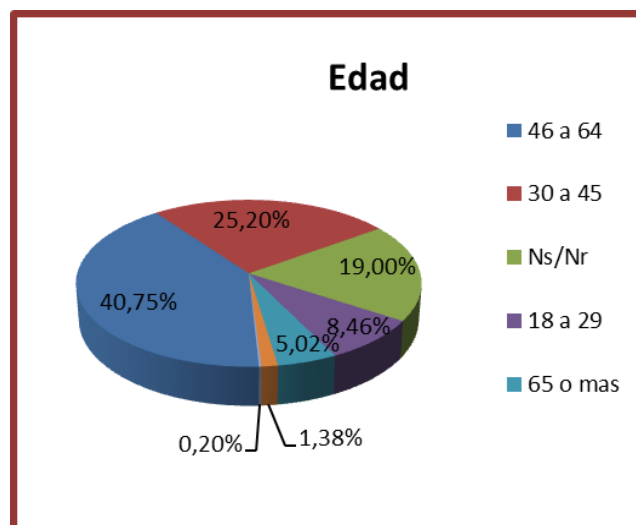


Del total de encuestados el 18.50%, no supo o no respondió a la pregunta.

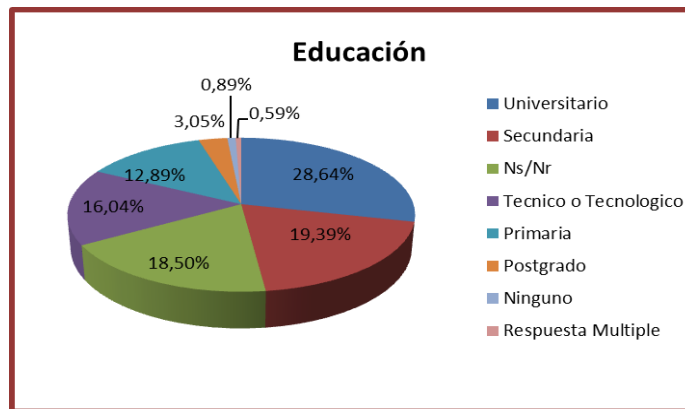
Así mismo del total de encuestados el 71.65% vive en el área Urbana, mientras que el 10.73% de ciudadanos vive en el área rural.



La edad promedio de los Ciudadanos que mayor participación presentan, se encuentran en el rango 46 a 64 con un 40.75%, seguido de 30 a 45 con el 25.20%, entre otras. El 19% No sabe o No Responde a la pregunta.



El nivel educativo de los Ciudadanos que mayor aporte tienen, es el Universitario con un 28.64 %, seguido de secundaria con el 16.04, entre otras. El 18.50% de los Ciudadanos No saben o no responden a la pregunta.



## 6. AUDITORIAS ARTICULADAS VIGENCIA 2012

Durante el año 2012 a Nivel Nacional se realizaron **82** “Ejercicios Articulados con Organizaciones de la Sociedad Civil”, 19 en el Nivel Central y 63 en el nivel desconcentrado, así:

EJERCICIOS ARTICULADOS CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL AÑO 2012			
NIVEL NACIONAL	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL
	36	46	<b>82</b>

Para el primer semestre se iniciaron 43 ejercicios articulados de los cuales finalizaron la suma de 36, la mayoría de éstas con aportes relevantes y que se reflejan en los diferentes informes de auditoría, las seis (6) que no terminaron con una efectiva articulación se debió al no logro de la participación de las Organizaciones Civiles y a la desarticulación de una de ellas por encontrarse un impedimento para participar en el proceso por parte del representante legal de la OSC articulada a dicho proceso auditor.

**RESULTADOS DE LOS APORTES DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL  
EN EJERCICIOS ARTICULADOS**

SUJETO DE CONTROL	ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL	HALLAZGOS	
		FISCALES MILLONES \$	No. ADMINISTRATIVOS
<b>CORPOICA</b>	SUMA		9
<b>VECOL</b>	SUMA	967,6	
<b>SENA</b>	SINDESENA	231	
<b>FOMAG</b>	FECODE	865,7	
<b>MUNICIPIO DE SAN ONOFRE</b>	VEEDURIA CIUDADANA	5.517	
<b>MUNICIPIO DE PUERTO GAITAN</b>	VEEDURIA CIUDADANA	8.730	
<b>MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA</b>	VEEDURIA CIUDADANA	2.131	
<b>MUNICIPIO DE ACACIAS</b>	ASVEAS	1.605,47	
<b>MUNICIPIO DE CABUYARO</b>	VEEDURIA CIUDADANA	2.406,9	
<b>MUNICIPIO DE ARAUCA</b>	VEEDURIA CIUDADANA	4.4	
<b>MUNICIPIO DE HATO NUEVO</b>	VEEDURIA CIUDADANA	3.180,9	
<b>PUERTO WILCHES</b>	VEEDURIA CIUDADANA	18.0	
<b>GESTION A LA CUENCA DEL RIO BOGOTA</b>	ASURIO Y RED NACIONAL	23.961	

Los procesos articulados se desarrollaron en su mayoría con la participación de organizaciones sindicales, Asociaciones y veedurías ciudadanas, 16 de esos procesos se realizaron en el Sector Social a sujetos de control como el Fondo de Prestaciones del Magisterio FOMAG, Servicio Nacional De Aprendizaje SENA, y el Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF, cada una con 9 y 7 puntos de control; en cumplimiento de la Nueva Guía de Auditoría en lo concerniente al manejo de las Auditorías con Puntos de Control, se atendió la directriz señalada por el Sector Social, de realizar en los puntos de control las mesas de trabajo solamente con las OSC y Participación Ciudadana.

Se destacaron las auditorías al FOMAG en donde la participación de la organización FECODE fue muy proactiva al conducir a hallazgos en el ejercicio

del control fiscal micro (2 hallazgos fiscales, por valor de 865.7 millones, por pagos de intereses moratorios que el Fondo efectuó en cumplimiento de Sentencias relacionados con el pago de cesantías y pensiones y 1IP (Indagaciones Preliminares). Las auditorías al ICBF y al SENA con participaron de los sindicatos respectivos, SINTRABIENESTAR y SINDESENA. En la Auditoria al SENA, se configura un presunto detrimento patrimonial por \$231 millones por gastos en el pago de indexaciones e intereses correspondientes a los fallos en los que se le ordena al SENA reliquidar pensiones. Igualmente se tramita la advertencia correspondiente frente a un eventual detrimento al erario público por presuntas irregularidades en Convenio celebrado con FENDIPETROLEO: También se evidenció que la información del sistema plus no es confiable, en los apéndices de matriculados en formación titulada y complementaria.

En el Sector Medio Ambiente se articularon las auditorías a las Corporaciones Autónomas Regionales, en las cuales se destaca la participación del Comité de Control Social de Servicios Públicos en la que estableció que la empresa CEDENAR ha tenido que compensar e indemnizar debido a apagones y daños, y cancelar por sanciones cerca de \$ 5.1 millones a 20 silencios administrativos. En CORPOBOYACA con el aporte de la OSC SOGAVERDE el equipo auditor reviso las licencias ambientales en la que se evidencio deficiencias de la función de seguimiento y control las cuales se constituyen en hallazgos administrativos con presunto alcance disciplinario y Penal. Finalmente la organización SINTRAMBIENTE presenta un diagnóstico sobre la situación administrativa de la CAR Atlántico el cual conduce en hallazgos administrativos.

Con el Sector Agropecuario se articularon la auditorías a VECOL y CORPOICA, encontrando hallazgos de tipo fiscal, como los casos de la auditoria a la Empresa Colombiana De Productos Veterinarios S.A VECOL, la apertura de una IP que permita establecer el monto de un presunto detrimento patrimonial a los recursos del estado, relacionada con un incentivo total por \$967.6 millones, es decir más de un diez (10%) por ciento de las utilidades netas de la empresa. Para el caso de la auditoria a La Corporación Colombiana De Investigación Agropecuaria CORPOICA, aportes que arrojan hallazgos administrativos, de los cuales 9 se relacionan con el deterioro en la conservación, uso sostenible de la biodiversidad de recursos genéticos en los Bancos de Germoplasma. Igualmente queda la observación relacionada con el traslado de los invernaderos ubicados en el Centro de investigación de Tibaitatá. Es importante mencionar que los auditores agradecieron a los integrantes del Sindicato Nacional Unitario de trabajadores y empleados del sector agropecuario SUMA por los aportes brindados, ya que impactaron en los resultados.

Para el segundo semestre de 2012, se acordaron 46 Auditorías Articuladas con las Contralorías Delegadas Sectoriales de los sectores de Minas y Energía, Social, Infraestructura y Defensa. El 65% de las auditorías articuladas



correspondieron a los recursos de regalías directas transferidos a los municipios, el 21% con el sector social, el 4% con Infraestructura y 1 con Medio Ambiente. Es importante resaltar que por primera vez se desarrollaron 2 auditorías articuladas intersectoriales, una de ellas en la vigilancia a los recursos destinados para Seguridad Vial en la que participan las Contralorías Delegadas de los sectores de Infraestructura, Social, Gestión Pública y Defensa; y la otra a la gestión en la cuenca del río Bogotá en la que participaron las CD Sectoriales de Medio Ambiente y Agropecuario.

Con el apoyo que el Nivel Central prestó a las Gerencias Departamentales de Nariño, Sucre, y Meta en las fases de identificación y capacitación de la estrategia a las veedurías ciudadanas, se logró obtener de varias de ellas valiosos aportes relacionados con el uso de los recursos públicos de regalías, los cuales fueron incluidos en la muestra selectiva por los equipos auditores desde la etapa de planeación, específicamente, en los municipios de los departamentos del Meta y Sucre.

Durante la fase de ejecución los equipos auditores con los ingenieros Civiles de apoyo y el acompañamiento de las veedurías hicieron visitas técnicas a varias obras, obteniendo excelentes resultados como quedaron plasmados en los informes de auditoría a las regalías de los municipios de San Onofre, Puerto Gaitán, Acacias, Cabuyaro y Castilla la Nueva.

En el municipio de San Onofre se obtuvieron resultados importantes como la determinación de 152 hallazgos fiscales por 5.517 millones de pesos donde se observa una enorme gestión antieconómica por parte de la alcaldía en obras de infraestructura educativa, agua potable y saneamiento básico, vías entre otros

En el caso de Puerto Gaitán el equipo auditor determinó la existencia de pérdidas en obras por inutilidad, abandono y deterioro y falta de funcionamiento de unidades sanitarias, sistema de acueducto y sistema de tratamiento de aguas residuales, obras que se realizaron por un valor de 8.730 millones de pesos para beneficiar a 250 familias de las comunidades indígenas de los resguardos Awaliba y Wacoyo, con inconvenientes como el taponamiento del sistema de alcantarillado, unidades sanitarias con alto grado de deterioro, daños en las electrobombas y el sistema eléctrico sin funcionar.

En la auditoría realizada al municipio de Castilla la Nueva los aportes de la veeduría contribuyeron a determinar hallazgos fiscales por de \$2.131 millones en obras deficientes, sobredimensionadas e inoperantes como la planta de tratamiento del casco urbano, inestabilidad en la estructura de la institución educativa además la CGR profirió Función de Advertencia por potencial daño patrimonial al estado en el mantenimiento y operación de la nueva infraestructura del hospital.

Se evidenciaron hallazgos por valor de \$1.605,47 millones en el municipio de Acacias por aportes realizados por la Asociación Ambiental ASVEAS, por falta de control en las APU, excavaciones y tuberías de gas, inconsistencias en el servicio de transporte escolar y deficiencias en convenio de cofinanciación de vivienda de interés social.

En el municipio de Cabuyaro la CGR determino presunto detrimento patrimonial por \$2.406,9 millones gracias a los aportes de la veeduría en obra e interventoría de la construcción del auditorio, y otros hallazgos se convirtieron en beneficios de auditoria gracias al control social ejercido en la construcción de instituciones educativas y del centro deportivo de las mismas

En las Gerencias Departamentales Colegiadas de Arauca, Guajira, Santander y Cesar los señalamientos hechos por las Veedurías ciudadanas fueron incluidos en la muestra de auditoria lo que generó en hallazgos, como son:

En Arauca un hallazgo fiscal en cuantía de \$4,4 millones, una indagación preliminar, se emitirá una función de advertencia y el cuarto hallazgo es administrativo.

En el informe Hato Nuevo, se generó un hallazgo disciplinario y fiscal por valor de \$3,180,982,625 (tres mil ciento ochenta millones novecientos ochenta y dos mil seiscientos veinticinco pesos) generado por doble contratación en relación con el contrato de obra 019 de 2010 y el convenio 01 de 2012, relacionado con la construcción del alcantarillado pluvial de Hatonuevo.

En el informe de Puerto Wilches, se relacionan los aportes de la ciudadanía en el informe, un hallazgo Disciplinario correspondiente a la no publicación de los contratos Nos. 016 y 040 en el Secop, un hallazgo Fiscal por valor de \$18 millones y Disciplinario correspondiente al contrato de obra No. 036 de 2011, y una Función de Advertencia por la ejecución del Plan Maestro de Alcantarillado.

En el informe de Barrancas, Santander como resultado de los aportes de la ciudadanía el informe relaciona cinco hallazgos administrativos uno de ellos con connotación disciplinaria.

En el informe de San Vicente de Chucuri, como resultado del aporte de Asojuntas se obtuvieron dos hallazgos administrativos, de los cuales uno con connotación disciplinaria y otro una función de advertencia.

En los informes de los municipios de Chiriguana y Becerril (Cesar), se estableció Función de Advertencia, además de hallazgo con incidencia fiscal a los contratos relacionados con el plan maestro de alcantarillado pluvial y acueducto por gravedad de aguas para abastecer al municipio de Chiriguana, y a obras en instituciones educativas; obras que a la fecha de terminación de la auditoría siguen sin terminarse. Un hallazgo con incidencia fiscal, disciplinaria y penal al contrato para optimización, ampliación, mejoramiento y mantenimiento del sistema de acueducto, alcantarillado y laguna de oxidación en el municipio de Becerril.

Además de los procesos auditores a la inversión de los recursos de regalías se lograron resultados en otros sectores como en el de Infraestructura con la auditoría a Transmilenio Fase III, en la cual con los insumos entregados por la Veeduría Habitando Territorio, los auditores abordaron en detalle lo relativo al Parque Bicentenario, y se pudo determinar hallazgo administrativo, disciplinario y penal relacionados con la falta de estudios de detalle y permisos requeridos en la ejecución de las obras objeto de ejecución contenidas en la adicional del contrato 136 de 207; Igualmente la “Fundación por la vía por la vida –Liga contra la Violencia” aportó documentos soportados en conceptos y análisis técnicos como insumos en el proceso auditor a la Política Pública de Seguridad Vial, que contribuyeron a que se conceptuara sobre la gestión desarrollada por los actores públicos del orden nacional y actores privados con respecto al diseño e implementación de la Política y el Plan Nacional de Seguridad Vial adoptado en que es desfavorable y carece de una adecuada articulación interinstitucional.

De igual forma, se desarrolló una Auditoría Especial a 63 entes responsables de la gestión en la cuenca del río Bogotá, (18 entes de carácter nacional y regional, y 45 entes de carácter distrital y municipal) con el concurso de varias Contralorías Delegadas Sectoriales y con la articulación con la sociedad civil con la Red Nacional Interorgánica de Veedurías Ciudadanas por el cuidado de las cuencas hidrográficas de Colombia, sus Ríos Humedales, Red Ríos y Cuencas y con la Asociación de Usuarios de los Recursos Naturales Renovables y Defensa Ambiental del Río Bogotá, Asurío en donde se establecen 23 hallazgos Fiscales por \$23.961 millones relacionados con sobrecostos de las plantas de tratamiento, en la compra de predios entre otros, 6 Actuaciones Especiales, 99 hallazgos disciplinarios.

Las Gerencias que no participaron en la estrategia fueron las de Amazonas, Caldas, Caquetá, Cauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Magdalena, Quindío, San Andrés, Vichada, las cuales informan que no les fue posible dedicar tiempo para atender el tema de las auditorías articuladas debido a que el recurso humano en los grupos de participación ciudadana es insuficiente para atender todos los programas que se desarrollan para Promoción y Desarrollo, y los

informes semanales que deben rendir al nivel central, sumado al trámite de las denuncias.

No podemos dejar de resaltar que 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 y octubre de 2012 entre las buenas prácticas en América Latina.

.....

Consolidado / Elaboró: Ingeniera Concepción Serrano Cadena

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