



Diagnóstico de la implementación de los indicadores de impacto de las buenas prácticas de **PARTICIPACIÓN CIUDADANA** de los miembros del CTPC de la OLACEFS

2017



Elaboración, Diseño, Diagramación / Contraloría General del Estado
20 de marzo de 2017

Reconocimientos

Gracias al apoyo de la Presidencia de la Comisión Técnica de Participación Ciudadana, ejercida por la Contraloría General de la República de Paraguay, y al aval de la Secretaría Ejecutiva de la OLACEFS, se ejecutó el "Diagnóstico de la implementación de indicadores de impacto de las buenas prácticas de participación ciudadana de los miembros del CTPC de la OLACEFS"; proveyendo ambas instancias el asesoramiento técnico necesario para el éxito de esta iniciativa.

De igual manera, cabe destacar que este diagnóstico fue liderado por el equipo de la Coordinación de Asuntos Internacionales de la Contraloría General de la República del Ecuador, miembro de la Comisión Técnica de Participación Ciudadana (CTPC) de la Organización Latinoamericana y del Caribe de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS); bajo el asesoramiento técnico del consultor MSc. Sebastián Umpierrez De Reguero.

Finalmente, es pertinente extender un caluroso agradecimiento a las máximas autoridades, directivos y especialistas técnicos de las Entidades Fiscalizadoras Superiores que participaron en este proyecto, demostrado el compromiso de los órganos de control en la institucionalización de las prácticas de participación ciudadana y en el seguimiento de los proyectos previamente realizados por la CTPC.

Versión Español

© **Copyright 2017**, Contraloría General de la República de Chile
Versión digital

INSCRIPCIÓN N° 286.284, REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL
N° ISBN: 978-956-372-020-4

Los conceptos y opiniones expresados en las obras doctrinales firmadas son de responsabilidad exclusiva de sus autores.

Se permite la reproducción de esta publicación, en parte o en su totalidad, sin cambiar el contenido, siempre y cuando sea mencionada la fuente y no haya objetivo comercial.

Colaboradores y autor

Editores

Fabián Forestieri (Contraloría General de la República del Paraguay)
Fernando Guggiari (Contraloría General de la República del Paraguay)
Iván Gabriel Balmori (Contraloría General de la República del Paraguay)
Lisette Villacrés García (Contraloría General del Estado de la República del Ecuador)

Compilador principal

Sebastián Umpierrez de Reguero
(Profesor Asociado, Dirección de Investigación - Universidad Casa Grande)

Participantes del Proyecto:

- Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia
- Contraloría General de la República de Colombia
- Contraloría General de la República de Costa Rica
- Contraloría General de la República del Ecuador
- Corte de Cuentas de la República de El Salvador
- Auditoría Superior de la Federación de México
- Contraloría General de la República de Panamá
- Contraloría General de la República de Paraguay (Presidencia)
- Contraloría General de la República de Perú
- Tribunal de Cuentas de la República Oriental del Uruguay
- Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela

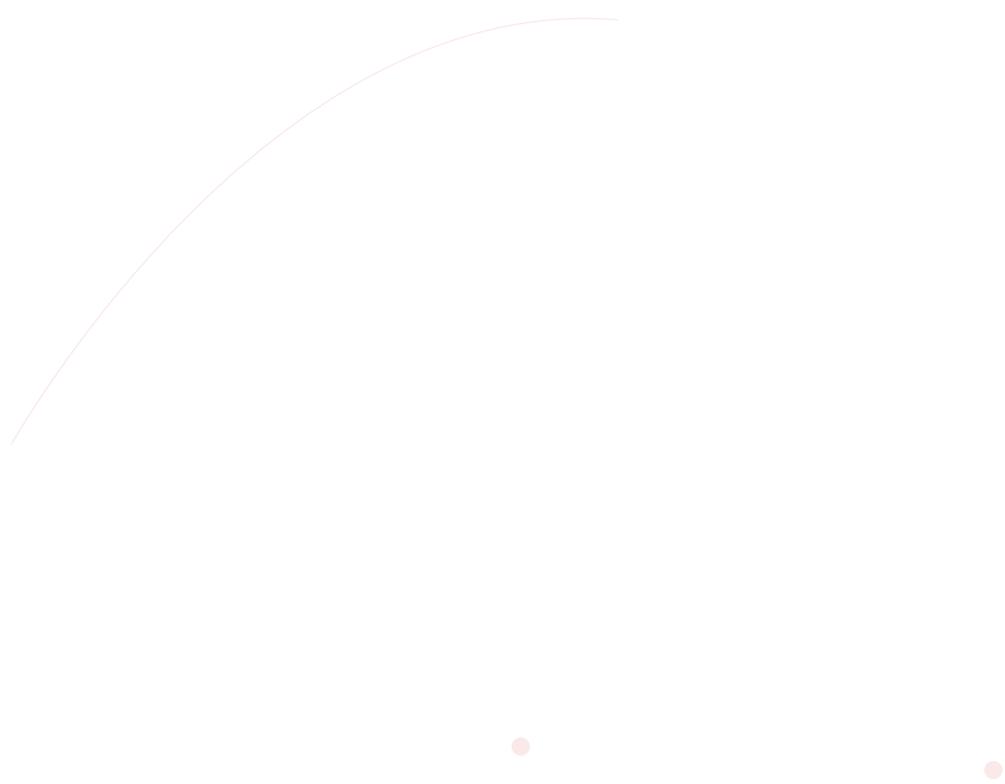
Tabla de Contenidos

1. Aspectos Generales	9
2. Revisión de literatura	13
2.1. Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS	15
2.2. Dimensiones a revisarse	15
2.2.1. Participación ciudadana en el proceso de auditoría (dimensión de planificación de auditorías y resultados de fiscalización)	15
2.2.2. Estrategia de promoción de la participación ciudadana (dimensión de identidad institucional)	16
2.2.3. Demanda de Participación EFS y prestación de servicios públicos	17
2.2.4. Dimensión de rendición de cuentas gubernamental	18
2.2.5. Dimensión de posicionamiento público e imagen institucional de las EFS	19
2.2.6. Dimensión de lucha de contra la corrupción	20
3. Diseño Metodológico	21
4. Presentación de Resultados	25
4.1. Análisis Estadístico Descriptivo	27
Dimensión de Planificación de Auditorías	27
Dimensión de Resultados de la Fiscalización	31
Dimensión de Identidad Institucional y Estrategia de las EFS	32
Dimensión sobre la Demanda de Participación de las EFS	36
Dimensión de Rendición de Cuentas Gubernamental	38
Dimensión de Posicionamiento Público e Imagen Institucional de las EFS.....	39
Dimensión de Prestación de Servicios Públicos	41
Dimensión de Lucha Contra la Corrupción	42
4.2. Seguimiento de procesos	42
4.2.1. Análisis de las entrevistas	43
5. Discusión de Resultados	53
6. Conclusiones	57
7. Recomendaciones Generales	61
8. Bibliografía	65
9.- Anexos	69
9.1. Formato de la Encuesta	71
9.2. Formato de la entrevista semi-estructurada	79



1

Aspectos Generales



1. Aspectos Generales

La Comisión Técnica de Participación Ciudadana de la OLACEFS, con el propósito de continuar asesorando efectivamente a sus miembros en el ámbito del control social, estableció en su planificación 2016 - 2017, el desarrollo de un diagnóstico que permita identificar el estado de la implementación de los indicadores de impacto de las buenas prácticas de participación ciudadana, diseñados en el 2015, por la CTPC y la Asociación Civil por la Igualdad y justicia. Bajo este escenario, la Contraloría General de la República del Ecuador con el respaldo de la Presidencia de la Comisión, presentó un proyecto de investigación que cubría el objetivo arriba mencionado. Esta iniciativa fue aprobada en mayo de 2016 por el Consejo Directivo de la OLACEFS, y posteriormente, mediante la comunicación electrónica "Nota CTPC/Py N° 002-2016", se dio a conocer el proyecto a los integrantes de Comisión, así como se fijó el calendario para la elaboración del mismo.

Inicialmente, el estudio pretendía medir el cumplimiento de los indicadores de impacto previstos en las ocho dimensiones del informe del 2015 (Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS); no obstante, considerando el corto tiempo para su implementación, se modificó el alcance del estudio a un diagnóstico descriptivo y exploratorio. Es así como en conversaciones finales se delimitó que la extensión para la elaboración del diagnóstico sería hasta fines de marzo de 2017.

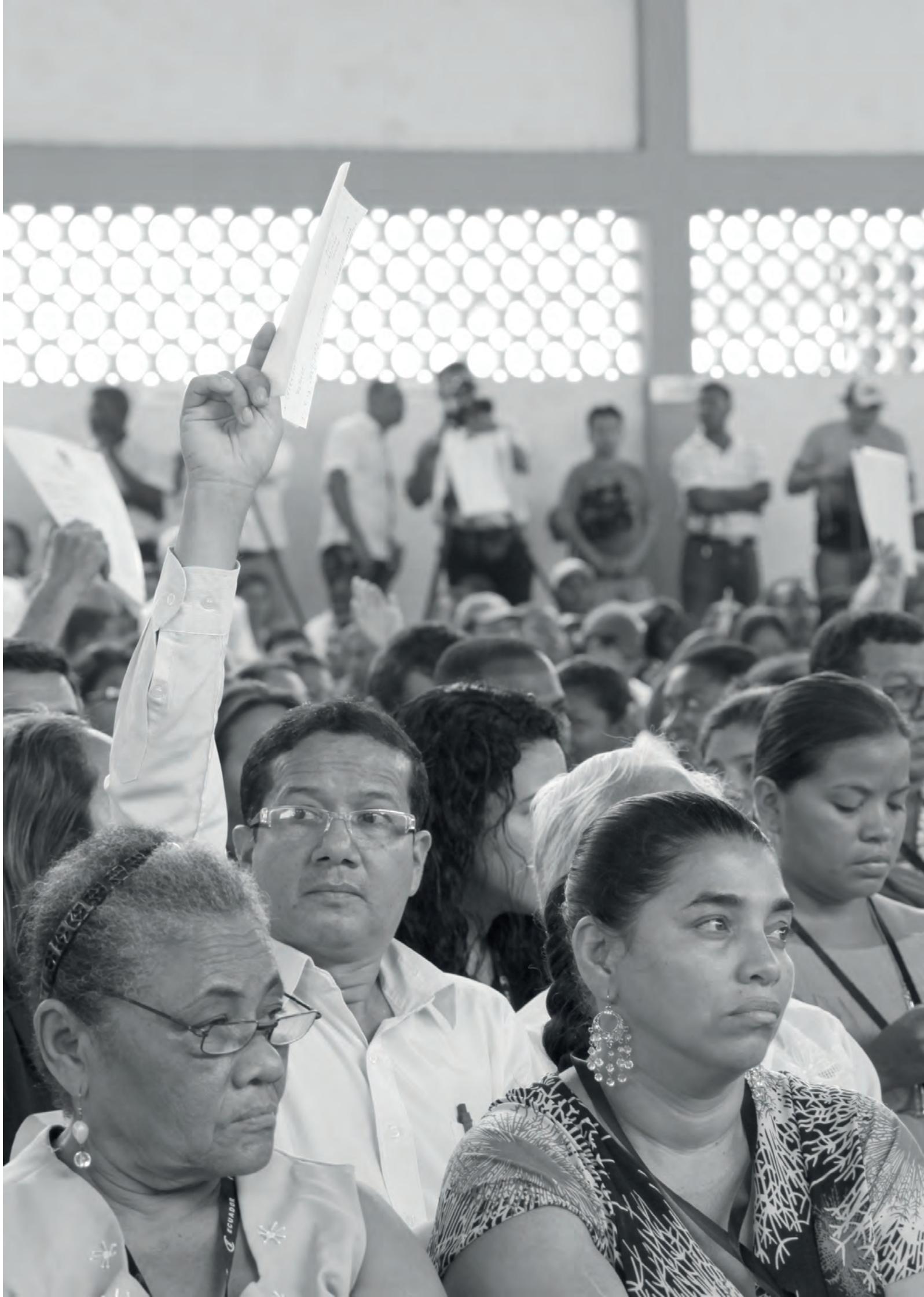
Para el desarrollo del diagnóstico, se previeron dos etapas: 1) un análisis estadístico descriptivo producto

de las respuestas de una encuesta enviada a todas las EFS participantes, para conocer la disponibilidad de datos en torno a las prácticas de participación ciudadana; y, 2) un seguimiento de procesos, por medio de entrevistas a los funcionarios de las áreas que respondieron el cuestionario, en aras de complementar la información obtenida en los cuestionarios estructurados.

En efecto, participaron 11 de las 12 EFS que conforman actualmente la Comisión de la CTPC (nombradas individualmente en el apartado de metodología), en las dos fases. La primera fase evidenció las fortalezas y debilidades en cuanto al registro de información de las EFS de las prácticas de participación ciudadana; lo que conllevó a una segunda fase, volcar el diagnóstico hacia un abordaje más cualitativo, reconociendo las particularidades de las EFS en el manejo de los programas de vinculación con la ciudadanía, así como identificando sus acepciones al respecto.

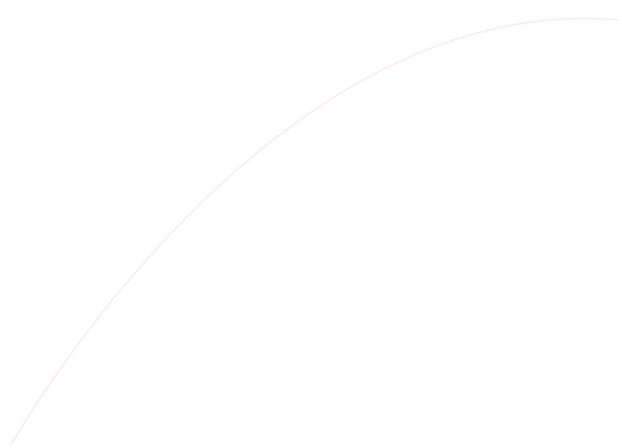
En ese contexto, este informe presenta un diagnóstico agregado e individual, que reconoce el estado de la implementación de las dimensiones e indicadores de impacto en las EFS miembros de la Comisión.

Cabe señalar que los datos de las EFS participantes del estudio fueron codificados, orientando el análisis de los resultados a un enfoque comparativo que permita identificar los avances en general de los miembros de la Comisión en torno a la aplicación de los indicadores respetando procesos de anonimato, consentimiento informado y consideraciones éticas.



2

Revisión de literatura



2. Revisión de literatura

2.1. Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS

Este estudio toma como principal referente la propuesta metodológica del documento de “Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS”, elaborado por la CTPC, en 2015. En ese sentido, este trabajo reconoce dos ámbitos en los que incide la implementación de mecanismos de participación ciudadana, el nivel interno y externo de las EFS; y en cada uno de ellos se definen dimensiones que consideran: el proceso de auditoría, la comunicación, la rendición de cuentas, la lucha contra la corrupción, entre otros (ver Tabla 1).

Tabla 1: Dimensiones de impacto de implementación de prácticas de participación ciudadana

A NIVEL INTERNO DE LAS EFS	1. Planificación de auditorías
	2. Resultados de la fiscalización
	3. Identidad institucional y estrategias de la EFS
	4. Demanda de participación a la EFS
A NIVEL EXTERNO DE LAS EFS	1. Rendición de cuentas gubernamental
	2. Posicionamiento público e imagen institucional de EFS
	3. Presentación de servicios públicos
	4. Lucha contra la corrupción y creación de una cultura de control

Fuente: CTPC, 2015

De igual manera, dado que se tomarán en cuenta las dimensiones previamente mencionadas para medir la efectividad de las prácticas, se vuelve necesario reconocer los principales abordajes teóricos y esfuerzos de los organismos internacionales.

2.1. Dimensiones a revisarse

2.2.1. Participación ciudadana en el proceso de auditoría (dimensión de planificación de auditorías y resultados de fiscalización)

Uno de los ámbitos de acción de la participación ciudadana en las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), lo constituyen los mecanismos de involucramiento ciudadano en el proceso de auditoría. Estos

pueden potenciar el “*accountability horizontal*” y alinear la prestación de servicios a las necesidades de los ciudadanos (Naciones Unidas, 2007). Dicho aporte a la fiscalización, ha sido reconocido por Peruzzotti (2010), indicando que la interacción entre la ciudadanía y las EFS, podría contribuir a un “mejoramiento del Proceso de Selección de Casos a Fiscalizar” (p.30), a través del establecimiento de un sistema de sensores sociales que permita realizar una tarea de fiscalización más selectiva y focalizada. De igual manera, según Peruzzotti, la creación del sistema de sensores necesita: “(...) de la facilitación de sistemas de denuncias y/o de la incorporación de un proceso de planificación participativa que permita a la ciudadanía contribuir al Plan Operativo Anual de las EFS” (2010, p. 30).

En ese sentido, la implementación de prácticas que faciliten la participación ciudadana en la fase preliminar del proceso de auditoría, deviene como un factor clave para la mejora de la gestión fiscalizadora, pues en el caso de las denuncias ciudadanas, las mismas podrían constituirse como “alertas tempranas” que, posteriormente, se recojan en el Plan de Auditorías (UN/INTOSAI, 2011, p. 12). Además de la contribución ciudadana a la planificación de auditorías, se identifican casos positivos de participación de la sociedad civil en el seguimiento de hallazgos y resultados de auditoría; puesto que tales reportes, pueden servir a los ciudadanos, para presionar a los gobiernos a que respondan a las recomendaciones y así mejorar la gobernanza (Naciones Unidas, 2007).

Si bien, existen diversas prácticas para incentivar el control social -algunas ya mencionadas-, una guía importante es el marco normativo desarrollado por la INTOSAI. En este marco destacan las ISSAIs 12 y 21 que proponen lineamientos para que los organismos de control puedan marcar la diferencia en la vida de los ciudadanos. A partir de dichas ISSAIs, la Contraloría General de la República de Costa Rica -en su ponencia del Tema Técnico de Participación Ciudadana en la Asamblea XXV de la OLACEFS (2015)-, presentó la propuesta de un enfoque gradual y planificado para la revisión y proyección de las prácticas de participación ciudadana. Bajo este enfoque se definen por niveles dichas prácticas, siendo el nivel básico, (1) la recepción de denuncias; el intermedio, (2) el desarrollo de sistemas de información para dar seguimiento a la denuncia; y finalmente el avanzado, (3) la generación de mecanismos que faciliten la participación ciudadana en la formulación del plan de auditorías; y (4) en la validación y evaluación del aporte de valor y beneficio de la EFS.

Cada nivel supone un impacto diferente en la participación ciudadana. Como indica el documento arriba mencionado, las prácticas de la región pueden ser ubicadas en el nivel básico y medio, representando un desafío: “trascender al desarrollo de mecanismos avanzados para una mayor interacción efectiva y bidireccional entre las EFS con la ciudadanía y las diversas partes interesadas, sin que ello roce la independencia, objetividad e imparcialidad de la labor fiscalizadora” (CGR Costa Rica, 2015, p.14).

Por lo anterior, se considera que los mecanismos de participación ciudadana en el proceso de auditoría repercuten positivamente en la gestión fiscalizadora; siendo importante reconocer que pueden existir distintos niveles de implementación de estas prácticas según los diseños institucionales y contextos normativos de las EFS.

2.2.2. Estrategia de promoción de la participación ciudadana (dimensión de identidad institucional)

Un factor de éxito en las prácticas de participación ciudadana promovidas por las EFS, es el diseño efectivo de la estrategia de vinculación con la ciudadanía. Esto se relaciona con factores exógenos, como el marco normativo y las reformas institucionales que puedan incidir en el alcance de tales programas, así como factores endógenos como la cultura institucional centrada en el auditor, donde los procesos participativos se podrían percibir como un factor de riesgo (Velásquez, 2015).

De esa manera, para lograr el control efectivo se necesita, según se indica en la “Guía de Buenas Prácticas” elaborada por ACD/ACIJ (n.d.):

“(…) avanzar en el diseño de metodologías apropiadas para la participación ciudadana en el control fiscal que definan los principios, roles y alcances de la participación, además de realizar los ajustes institucionales requeridos para tal efecto, incluyendo innovaciones en las normas técnicas de auditoría aplicadas” (p. 23).

Un referente en el diseño de programas de participación ciudadana, es el “Diagnóstico del Estado de la Participación Ciudadana en la Lucha contra la Corrupción en Honduras”, realizado por la Organización Centroamericana y del Caribe de Entidades de Fiscalización Superior –OCCEFS-. Dicho trabajo se efectuó con el propósito de identificar las oportunidades para el diseño de una estrategia de participación ciudadana en el Tribunal Superior de Cuentas de la República de Honduras, analizando las variables endógenas y exógenas que puedan posibilitar una propuesta efectiva (Velásquez, 2009).

Otro factor que incide en el diseño institucional es la asignación presupuestaria, en relación con la eficacia y eficiencia de los programas. En ese sentido, Tanzi (2000) considera que los recursos deben usarse en aplicaciones que maximicen su tasa social de rendimiento. En consecuencia, a menor absorción de recursos y mayor el impacto de los programas, mejor será la eficiencia del aparato estatal. Este presupuesto es fundamental para la medición de éxito de los programas y servicios -en este caso de participación ciudadana-, más allá del monto destinado. Bajo este contexto, se podría considerar que los organismos de control deben tomar en cuenta su capacidad para maximizar el bienestar social aún con los retos presupuestarios que pudieran presentarse.

Finalmente, las EFS deben considerar diferentes formatos participativos y actores sociales plurales, tal como considera Peruzzotti: “la interacción entre diversos tipos de actores enriquece toda iniciativa pues cada uno de los grupos aporta recursos e información específicas que cada uno por separado tendría dificultad en obtener o desarrollar” (2010, p. 23).

2.2.3. Demanda de Participación EFS y prestación de servicios públicos

La relación entre la participación ciudadana y las EFS se encuentra directamente vinculada a la rendición de cuentas, a los poderes y contra-poderes y a la manera en la que las instituciones de gobierno informan a la ciudadanía de su gestión. Tal y como sostienen Akyel y Köse (2013), la participación es un factor medular en la construcción de la confianza ciudadana hacia las instituciones políticas. Estos autores señalan que la tendencia global ha reformulado las formas tradicionales de representación y que gradualmente se ha incrementado el uso de los mecanismos de democracia deliberativa y directa, permitiendo que los ciudadanos se empoderen y tomen un rol más protagónico en el proceso de toma de decisiones.

Acorde con el Departamento de Naciones Unidas de Asuntos Sociales y Económicos (UNDASE, 2007), la importancia de una gobernanza transparente y participativa se traduce en oportunidades para el crecimiento económico, la justicia social y equidad. De ahí que se subraye el papel de las instituciones públicas en la promoción de una cultura de gobernanza y en el fortalecimiento de mecanismos de participación. La INTOSAI (2011, p. 11) sostiene que las EFS deberían tener la capacidad de proporcionar información de forma permanente a la ciudadanía con la meta de incrementar su conocimiento acerca de cómo supervisan el uso de los recursos públicos. Esta acción normativa indicada por la INTOSAI tiene como propósito que la ciudadanía participe e inclusive, intervenga en el cumplimiento de las recomendaciones de las EFS, entre otras consideraciones.

En efecto, el cómo las EFS deben actuar para garantizar una rendición de cuentas horizontal y constitucional

está reconocida por varios instrumentos internacionales; un ejemplo de ello es la Resolución A/RES/66/20916 adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas a finales de 2011, que destaca la promoción de una administración pública eficiente, transparente, horizontal y eficaz a fin de fortalecer la gestión de las EFS. Bajo este escenario, el vínculo entre la participación ciudadana, las EFS y las organizaciones de la sociedad civil cobra relevancia.

Las EFS pueden interactuar conjuntamente con la ciudadanía y/o construir canales estrechos de comunicación con otras instituciones como legislaturas, medios de comunicación u organizaciones de la sociedad civil. Las organizaciones de la sociedad civil o los medios de comunicación, por ejemplo, pueden ayudar a reportar a la ciudadanía el alcance, los límites y beneficios de la gestión de las EFS; de tal manera que los ciudadanos pueden a su vez ejercer presión y mejorar los procedimientos y los mecanismos vigentes de fiscalización (INTOSAI, 2010). Las instituciones relacionadas al área de fiscalización como aquellas que adoptan y promueven el cumplimiento de los marcos jurídicos dentro de los países, por su parte, pueden estimular cambios institucionales, legales y estructurales endógenos en las EFS dando como resultado una toma de decisión más participativa y democrática (Aykel&Köse, 2013).

En América Latina, ya existen mecanismos reconocidos de participación ciudadana, los cuales se constan en el documento de "Buenas Prácticas en el fortalecimiento de relaciones de las EFS y de la ciudadanía" (2012), elaborado por la Comisión Técnica de Participación Ciudadana de la OLACEFS. En ese sentido, entre las prácticas se reconoce: (1) la atención de denuncias; (2) la formación a la ciudadanía; (3) la participación directa en los procesos de control institucional; (4) la rendición de cuentas de los resultados institucionales; (5) la creación de sistemas de seguimiento de información; y, por último, (6) la promoción de mecanismos de relacionamiento con medios de comunicación y utilización de redes sociales, recursos culturales y sociales.

Si bien la demanda y prestación de servicios de participación ciudadana puede variar según las características de cada país y factores como su calidad democrática, tipo de ciudadanía, mandato de la EFS, es fundamental incentivar la educación cívica para mejorar la participación. De ese modo, Insausti indica: "si la ciudadanía no está debidamente capacitada, si desconoce sus derechos y obligaciones, si son fácilmente manipulables, los peligros a que se hizo referencia anteriormente se acentúan y con ello, la posibilidad de la existencia de un verdadero control ciudadano" (n.d., p. 23).

Por ende, es fundamental que las EFS propicien las condiciones necesarias y suficientes en los diseños institucionales de los programas de participación ciudadana con la finalidad de canalizar efectivamente las demandas de la ciudadanía. De esta manera, a través de una comunicación permanente con los actores de interés, se espera mejorar la prestación de servicios de las EFS.

Bajo este marco, se reconoce ya un nivel de institucionalización en la región de las prácticas de participación ciudadana en las EFS, impulsadas por las nuevas formas de representación y empoderamiento ciudadano, así como por la normativa internacional de la INTOSAI.

2.2.4. Dimensión de rendición de cuentas gubernamental

En los últimos años, la rendición de cuentas ha cobrado relevancia en la esfera pública, particularmente en el contexto de las EFS, debido a la demanda ciudadana de mayor control hacia las instituciones gubernamentales. Varios autores han contribuido al entendimiento del concepto de "accountability" (O'Donnell, 1998; Peruzzotti, 2010), esbozando nuevas formas de control a la calidad democrática y haciendo alusión a la eficiencia del sector público, mediante la incorporación de nuevos actores sociales y gubernamentales.

De ese modo, el aporte conceptual de O'Donnell, recae en la definición de una nueva dimensión de *accountability*, considerando a la rendición de cuentas horizontal: "como la existencia de agencias estatales que tienen la autoridad legal y están fácticamente dispuestas y capacitadas para emprender acciones" (1998, p. 26). Bajo esa definición, el autor distingue dos tipos de agencias: (1) las de balance -Legislativo-Judicial- y (2) las asignadas -Contralorías, Procuradurías- (Duque, 2014), siendo necesaria la labor eficaz y eficiente de ambas para asegurar el control de los recursos públicos.

Precisamente, O'Donnell reconoce que la efectividad de la *accountability horizontal* yace en la constitución de redes de agencias, y no en el trabajo aislado de las mismas. En ese sentido, el autor señala que las EFS guardan un rol preventivo, siempre y cuando cuenten con los recursos suficientes y sean independientes del ejecutivo (O'Donnell, 1998). De igual manera, reconoce la importancia del poder judicial, en la "cima" de las agencias de control, "pues es allí donde cierra todo sistema legal constitucional" (p. 29).

Por su parte, Peruzzotti (2002) señala entre las formas de rendición de cuentas, el *accountability social* que: "es un mecanismo de control vertical que se basa en las acciones de un amplio espectro de asociaciones y movimiento ciudadanos, así como acciones mediáticas" (p. 32). Esta propuesta considera que a través del *accountability social*, se puede controlar política y legalmente las acciones de las autoridades gubernamentales y burócratas mediante la exposición pública de temas y actos ilegales. A partir de ello coadyuvar que las acciones gubernamentales correspondan a las preferencias ciudadanas (Peruzzotti, 2002).

Tomando en cuenta los conceptos revisados, Peruzzotti (2007) encuentra espacios de articulación entre las EFS y las nuevas formas de participación ciudadana. Este autor argumenta que los organismos de control pueden suplir la demanda de información pública, respecto de la tarea de fiscalización; mientras que, los ciudadanos pueden reforzar la defensa de la autonomía institucional de las EFS. Adicionalmente, las organizaciones de la sociedad civil pueden complementar la tarea de fiscalización que desarrollan las EFS, por medio del desarrollo de iniciativas de veedurías ciudadanas.

En este contexto, tanto las EFS como la ciudadanía organizada, cumplen un rol importante en la consecución de buenas prácticas de rendición de cuentas: el (1) como agencia asignada que ejerce el control de forma continua y bajo criterios técnicos; y el (2) por el interés de supervigilar el cumplimiento de sus demandas en la agenda pública.

2.2.5. Dimensión de posicionamiento público e imagen institucional de las EFS

Actualmente, tanto la literatura como los organismos de control, reconocen el valor de la comunicación, como un elemento catalizador de la participación ciudadana y como un aspecto fundamental para asegurar la calidad de la labor fiscalizadora.

Esta necesidad de contar con una política de comunicación en las EFS, surge de varios factores, entre los que se destacan: (1) justificar a la ciudadanía de su existencia y valor público; (2) garantizar la eficacia de los procesos misionales de la entidad, ya que la comunicación de resultados, constituye el proceso final de la acción de control; y finalmente, (3) reforzar la independencia de la institución a través de menciones de su trabajo en los medios (González, López y García, 2008).

Bajo esta premisa, la INTOSAI ha desarrollado una política internacional sintetizada en la "comunicación nos beneficia a todos", incitando a los organismos de control a: (1) publicar la información de sus actividades en los sitios webs, revistas, boletines y otros espacios; (2) mantener relaciones externas con medios de comunicación y partes involucradas; además de, (3) vincularse con organizaciones de la sociedad civil a través de reuniones, seminarios, conferencias, entre otros (González et. al, 2008).

A más del interés de las mismas EFS, existen factores exógenos que han influido en el incremento de buenas prácticas de comunicación, como el desarrollo, en los últimos años, de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS), posibilitando la promoción de herramientas de gobierno electrónico. De igual manera, las redes sociales, devienen como otra herramienta que está siendo paulatinamente canalizada por los distintos niveles de gobierno, volviendo más factible que los gobiernos puedan rendir cuentas y/o que los ciudadanos soliciten información al sector público (Mergel&Bretschneider, 2013).

Adicionalmente, la promoción de la transparencia en las instituciones públicas guarda relación con el aumento de legislaciones en esa área, existiendo hasta la actualidad 11 países latinoamericanos que cuentan con este tipo de normativa (Scrollini, 2015). Estas regulaciones y buenas prácticas, inciden a su vez, en la mejora de: (1) la probidad del Estado y en particular de los servidores públicos; (2) los indicadores de gobernanza; (3) la transparencia fiscal; (4) las percepciones de corrupción; y (5) el reconocimiento del acceso a la información pública como derecho humano.

Dentro de este marco, cabe señalar que existe un mayor compromiso por parte de las EFS para facilitar la información a los actores externos de interés como los medios de comunicación y/o organismos de la sociedad civil, a través de diversos mecanismos tradicionales y digitales; todo ello por la demanda ciudadana de acceso a la información y por la normativa internacional y nacional que posibilita dicha interacción.

2.2.6. Dimensión de lucha de contra la corrupción

La lucha contra la corrupción tiene o debe tener un gran peso en las instituciones públicas. La corrupción está positivamente correlacionada a la eficiencia en el uso de los recursos públicos (Kayrak, 2008). Como sostienen Ahmad, Aman Ullah y IrfanullahArfeen (2012, p. 280), "el fenómeno de la corrupción oscila desde un simple acto de un pago ilícito hasta un mal funcionamiento endémico de los sistemas político y económico".

En América Latina, los problemas asociados a la corrupción tienen larga data. La literatura señala que la corrupción al modificar los objetivos gubernamentales, desvía los recursos públicos a la atención de los intereses personales causando afecciones de todo tipo, entre ellas económicas, pero también respecto de los servicios públicos (Alesina et al., 1992; Kruger, 1974; Myrdal, 1989; Tanzi&Davoodi, 1997)

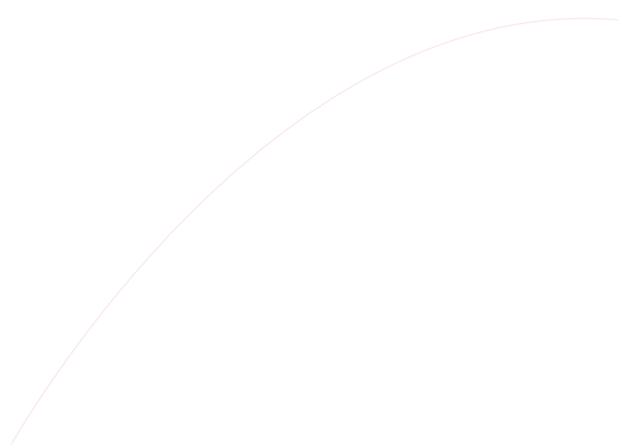
Para propósitos de este trabajo, la lucha contra la corrupción es otra de las áreas de cooperación entre la ciudadanía y las EFS. Esto parte del reconocimiento de que las actividades de auditoría garantizan que las operaciones financieras del Estado se ejecuten en cumplimiento con las disposiciones constitucionales y legales, de tal modo, que se mantenga la transparencia y rendición de cuentas en el sistema de gestión pública (Kayrak, 2008).

Por su parte, Dye and Stapenhurst (1998) consideran que las EFS constituyen un pilar importante en los Sistemas Nacionales de Integridad. Los reportes de auditoría, por ejemplo, podrían servir como un instrumento esencial para el desarrollo y promoción de buena gobernanza. En ese marco, los autores también reconocen la importancia de los medios de comunicación y el parlamento como otros actores estratégicos en la lucha contra la corrupción.

En el ámbito internacional, entre las EFS se han desarrollado mecanismos que promueven iniciativas para prevenir y combatir la corrupción, como la creación del Grupo de Trabajo de Lucha contra la Corrupción y Blanqueo de Activos de la INTOSAI, la expedición de la norma ISSAI 5530 sobre la "Adaptación de los procedimientos de auditoría para tener en cuenta el riesgo más elevado de fraude y corrupción en la fase de emergencia tras un desastre", la Declaración de Cartagena por parte de la Comisión Técnica, o la Declaración de Santiago "Sobre gobernanza, lucha contra la corrupción y confianza pública" en la XXIII Asamblea de la OLACEFS".

3

Diseño Metodológico





3. Diseño Metodológico

Este estudio busca conocer el estado de la implementación de los indicadores de impacto de las prácticas de participación ciudadana en los miembros de la CTPC, desarrollados en el 2015; para lo que se plantea efectuar un diagnóstico cuantitativo combinado con un seguimiento de procesos. De ahí que el enfoque metodológico sea mixto (cuanti-cualitativo), de tipo descriptivo-exploratorio. Las características de este trabajo, por ende, implican la descripción y caracterización del fenómeno de estudio, como primer paso. En segunda instancia, buscan generar nuevo conocimiento sobre la temática en cuestión.

La investigación planteada es de corte transversal y su temporalidad es de 2011 a 2015. Esto siguiendo los parámetros propuestos por el estudio de la CTPC (2015) y también respetando los alcances y limitaciones metodológicas. En ese marco, cabe destacar como principal limitación, la disponibilidad de los datos en todas las EFS abajo seleccionadas.

Tabla 2: Países miembros de la Comisión Técnica de Participación Ciudadana

1.	Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia
2.	Contraloría General de la República de Colombia
3.	Contraloría General de la República de Costa Rica
4.	Contraloría General de la República del Ecuador
5.	Corte de Cuentas de la República de El Salvador
6.	Auditoría Superior de la Federación de México
7.	Contraloría General de la República de Panamá
8.	Contraloría General de la República de Paraguay (Presidencia)
9.	Contraloría General de la República de Perú
10.	Tribunal de Cuentas de la República Oriental del Uruguay
11.	Cámara de Cuentas de la República Dominicana
12.	Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela

Los cálculos de población y muestra, siguiendo principios estadísticos, no son necesarios. Al contrario, las unidades de análisis para este estudio derivan de la membresía al CTPC de la OLACEFS (ver Tabla 1). Bajo este escenario, la primera unidad de análisis se compone de todas las EFS de los países miembros de la CTPC de la OLACEFS, y la segunda, son los funcionarios públicos que trabajan en ellas, sobre todo en Direcciones o Departamentos relacionados a la participación ciudadana. Esta división responde a la necesidad de emplear dos componentes metodológicos: por un lado y para el diagnóstico cuantitativo se utiliza las EFS (estudio estructural) como sujetos de análisis; y por el otro lado y para el seguimiento de procesos, se trabaja conjuntamente con las subjetividades, experiencias y percepciones de los funcionarios públicos (estudio agencial).

De tal manera que para el diagnóstico fue pertinente correr un cuestionario estructurado a todas las EFS de los países miembros de la CTPC de la OLACEFS, con la finalidad de recolectar los datos necesarios; y para el seguimiento de procesos se realizaron 11 entrevistas semi-estructuradas. Este número responde a la necesidad de acercarnos al objeto de estudio de manera plural, evitando caer en posibles sesgos e información.

En este informe se trianguló los datos cuantitativos con la información obtenida de las entrevistas para llenar los vacíos y nutrir la información provista por el cuestionario estructurado, al mismo tiempo que se demuestre las salvedades y acepciones por EFS.

4

Presentación de Resultados

A decorative graphic consisting of a thin, light red curved line that starts from the left side and curves upwards and to the right. Below this line, there are two small, light red dots positioned horizontally.



4. Presentación de Resultados

La presentación de resultados comprende dos partes, en primer lugar, un análisis estadístico descriptivo producto de una encuesta enviada a todos los miembros de la Comisión; y en segundo, la descripción de los hallazgos del seguimiento de procesos por medio de entrevistas semi-estructuradas para complementar la información provista en los cuestionarios.

Cabe señalar que, para volcar el diagnóstico hacia los datos proporcionados de forma comparada y no concentrar el análisis exclusivamente en el desempeño de la EFS proveniente, se ha realizado una codificación de dichos órganos de control, denominando a tales órganos como EFS A, B, C, y así sucesivamente.

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo

El análisis presentado a continuación desagrega los resultados de la encuesta, cuyas preguntas abordaron las ocho dimensiones del Informe de Medición de indicadores de impacto de las prácticas de participación ciudadana de la OLACEFS, considerando que las mismas engloban un total de 16 indicadores de impacto y que esta categorización permite identificar el estado de los ámbitos en los que la participación ciudadana puede tener efectos positivos en la gestión de los órganos de control.

Dimensión de Planificación de Auditorías

La dimensión de planificación de auditorías está orientada al reconocimiento de los aportes ciudadanos en torno a la definición y programación de las auditorías anuales que ejecutan los órganos de control.

En ese marco, se consideran las siguientes prácticas para receptar los insumos de la ciudadanía en la fase de planificación:

- a) propuestas de auditoría y sugerencias de planificación,
- b) peticiones, quejas, etc.,
- c) denuncias ciudadanas,
- d) auditorías articuladas (en la fase de planificación); y,
- e) foros y talleres con ciudadanos especializados y organizaciones de la sociedad civil.

Cabe destacar que de las prácticas anteriormente descritas se encuentra lo siguiente:

- diez de las 11 EFS encuestadas presentan el mecanismo de atención de denuncias. Solo la EFS E no presenta este mecanismo,
- solo la EFS G promueve auditorías articuladas con la ciudadanía,
- ninguna EFS cuenta con un programa de planificación participativa de auditorías, pues las denuncias

ciudadanas son consideradas como insumos para la planificación; y,

- la EFS G está obligada por ley a receptor "derechos de petición", los cuales pueden ser solicitudes o ser categorizados como denuncias.

Tabla 3: Indicadores de la Dimensión de Planificación de Auditorías

<p>Indicador 1.- N° de auditorías sugeridas por ciudadanos que se integran al plan anual de auditorías (que no estaban previstas por la EFS) en el plazo de 1 año en relación al N° total de auditorías planeadas en el mismo período.</p>	<p>Indicador 2.- N° de investigaciones especiales que la EFS desarrolla en el plazo de 1 año en relación al N° total de denuncias, quejas y peticiones recibidas por el organismo en el mismo período.</p>	<p>Indicador 3.- N° de auditorías del plan anual a las que se integraron aspectos específicos de interés público para auditar a petición o propuesta de la ciudadanía (temas transversales a los diferentes objetos de auditoría), que no estaban previstos por la EFS, en el plazo de 1 año, en relación al N° total de auditorías planeadas en el mismo período.</p>
---	---	---

En cuanto a la implementación de los indicadores de esta dimensión, es necesario señalar que, como se mencionó previamente, el mecanismo de denuncias es el principal insumo ciudadano para el desarrollo del Plan General de Auditorías en las EFS. En ese sentido, es necesario aclarar que, por la dinámica de este mecanismo, las denuncias ciudadanas (luego de un proceso de verificación preliminar) son derivadas a las áreas de fiscalización en el año en curso, o son incorporadas al Plan General de Auditorías en el siguiente período.

Por otro lado, se encuentra que de las 10 EFS que presentan el mecanismo de denuncias, solo cuatro (D, F, I y K) poseen marcos normativos internos para estipular el porcentaje de auditorías que deben ser atendidas, mientras que las seis EFS restantes (A, B, C, G, H y J) determinan la incorporación de las denuncias en el Plan, según la capacidad auditora.

En tal razón, se puede considerar que los procesos de atención de denuncias repercuten en el indicador 1 respecto del número auditorías sugeridas por los ciudadanos que se incorporan al Plan de Control. De tal manera se evidencia que seis de las 11 EFS encuestadas presentan el registro de los datos de las auditorías sugeridas por los ciudadanos que se integran al Plan de Control; no obstante, solo tres presentan a más del número de auditorías sugeridas por los ciudadanos, el total de auditorías programadas en el Plan de Control.

Tabla 4: Porcentaje de Auditorías sugeridas por los ciudadanos incorporadas al Plan de Control, en relación a las auditorías programadas por la EFS desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Promedio+
EFS B	2,07%	3,44%	4,11%	1,28%	1,96%	2,57%

EFS G	9,50%	11,10%	10,19%	5,96%	5,80%	8,51%
EFS I	23,86%	19,87%	21,01%	68,35%	36,18%	33,85%

De ese modo, se evidencian datos asimétricos, en torno al promedio de auditorías sugeridas por los ciudadanos que se incorporaron al Plan de Control del 2011 al 2015 en las EFS; reflejando:

- en el caso de la EFS B un promedio de 2,57%,
- en el caso de la EFS G un promedio de 8,51%; y,
- finalmente, en el caso de la EFS I un promedio 33,85%. Es necesario indicar que el valor del año 2014 es mayor, debido que ese año se realizaron elecciones seccionales, lo que tiende a impactar en el número de denuncias receptadas y, por ende, existe un aumento en las auditorías del Plan de Control.

En cuanto al indicador 2, que busca conocer el número de investigaciones especiales que las EFS desarrollan en el plazo de 1 año, en relación al número total de denuncias, quejas y peticiones recibidas por el organismo en el mismo período; es necesario indicar que diez EFS registran el dato de las denuncias presentadas en la institución.

Tabla 5: Número de denuncias receptadas desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Promedio
EFS A	702	954	809	906	923	858,8
EFS B	22	42	72	43	59	47,6
EFS C	1.709	1.179	1.083	1.079	821	1.174
EFS D	N/D	139	124	110	105	120
EFS F	1403	2379	2135	3.745	2.739	2.480
EFS G	4.649	3.433	2.770	3.143	2.914	3.382
EFS H	99	109	139	245	184	155
EFS I	1.301	1.076	1.153	1.298	1.367	1.239
EFS J	436	422	226	555	472	422
EFS K	N/D	N/D	93	90	95	93

* N/D: No se disponen los datos.

Si bien todas las EFS registran el número de denuncias que ingresan a la Entidad, solo tres indicaron el número de investigaciones especiales que se derivan de dichas denuncias. De ese modo, al realizar el cálculo de cuantas denuncias resultan en procesos de control, se encuentran porcentajes disímiles, como se presenta a continuación:

Tabla 6: Porcentaje de investigaciones especiales en relación al número de denuncias ciudadanas receptadas, desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
EFS A	95,01%	96,02 %	95,30 %	92,94 %	91,01 %
EFS C	0,59 %	0,25 %	0,37 %	0,09%	0,97 %
EFS I	29,05 %	26,39 %	23,50 %	93,84%	55,52 %

* N/D: No se disponen los datos.

Finalmente, el indicador tres busca determinar el número de auditorías del plan anual a las que se integraron aspectos específicos de interés, a petición o propuesta de la ciudadanía, que no estaban previstos por la EFS en el plazo de un año, en relación al número total de auditorías planeadas en el mismo periodo.

De esa manera, se encuentra que seis de 11 EFS encuestadas registran el número de auditorías que integran aspectos específicos de la ciudadanía. Al mismo tiempo, se puede observar que los valores promediados desde el 2011 al 2015, oscilan entre 7 a 42 auditorías que incorporan aspectos específicos solicitados por el público; a excepción de la EFS C cuyo promedio es de 518.

Tabla 7: Número de auditorías que integraron aspectos específicos de interés público a petición o propuesta de la ciudadanía, desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Promedio
EFS B	13	23	41	15	22	23
EFS C	660	490	663	557	220	518
EFS F	8	6	71	N/D	N/D	28
EFS I	49	44	35	49	32	42
EFS J	4	2	1	2	2	2
EFS K	N/D	N/D	22	0	0	7

* N/D: No se disponen los datos.

Dimensión de Resultados de la Fiscalización

La dimensión de resultados de fiscalización considera el impacto de las prácticas de participación ciudadana en los ejercicios de auditoría que emprende la EFS, en los cuales se puede integrar de manera directa o indirecta las sugerencias y propuestas de la sociedad civil.

En ese sentido, se considera en esta dimensión las siguientes prácticas:

- a) Auditorías sociales y/o articuladas,
- b) Veedurías ciudadanas/sociales,
- c) Aportes ciudadanos de información y/o evidencia en el marco de auditorías; y,
- d) Consultas ciudadanas para proveer información en el marco de Auditorías.

Como se evidenció en el punto anterior, solo una EFS realiza auditorías articuladas; mientras que dos órganos de control (D y G) indicaron en el cuestionario que efectúan veedurías ciudadanas. Por otro lado, los aportes de la sociedad civil, en cuanto al sustento de las irregularidades para las auditorías, están contemplados en el proceso de atención de denuncias.

Tabla 8: Indicadores de la Dimensión de Resultados de la Fiscalización

Indicador 1.- N° de hallazgos identificados en auditorías propuestas por -o con intervención de- la ciudadanía en relación al N° total de hallazgos identificados en los ejercicios de auditoría en el plazo de 1 año.	Indicador 2.- N° de auditorías propuestas por -o con intervención de- la ciudadanía que derivaron en sanciones y/o recomendaciones específicas en el plazo de 1 año, en relación al N° total de auditorías realizadas en el mismo período.
---	---

En cuanto al primer indicador de esta dimensión, el cual pretende evidenciar el número de hallazgos identificados en las auditorías propuestas por o con intervención de la ciudadanía, en relación al total de hallazgos identificados en los ejercicios de auditoría en el plazo de un año; se encuentra lo siguiente:

- Entendiendo que no todas las EFS promueven programas de auditorías articuladas, solo se registraron los hallazgos de las auditorías propuestas "por" la ciudadanía. De ese modo, seis de 11 EFS encuestadas presentaron dicha información.
- Para colocar el valor de los hallazgos en las auditorías propuestas por la ciudadanía, cabe señalar que las EFS interpretaron de manera distinta el término "hallazgo", por lo que la EFS B indicó los datos de los hallazgos económicos, la EFS C indicó los datos donde se confirmaron irregularidades, la EFS I realizó una fórmula para señalar el promedio de hallazgos en general encontrados y la EFS K colocó el valor de los reportes con indicios de responsabilidad penal. Las otras EFS no especificaron el origen del dato.

Tabla 9: Número de hallazgos en las auditorías sugeridas por la ciudadanía desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
EFS B	81	115	155	23	(2)
EFS C	227	138	145	112	101
EFS F	N/D	N/D	N/D	2	12
EFS I	3780	2840	2710	12980	7590
EFS J	4	2	1	3	3
EFS K	N/D	N/D	22	0	0

* N/D: No se disponen los datos.

En lo que respecta al segundo indicador, en torno al número de auditorías propuestas por -o con intervención de- la ciudadanía que derivaron en sanciones y/o recomendaciones específicas en el plazo de 1 año, en relación al número total de auditorías realizadas en el mismo período; se evidencia que solo dos EFS (B y C) registran los datos de las sanciones derivadas de las auditorías propuestas por la ciudadanía, desde el año 2011 al 2015; mientras que las cuatro EFS restantes (F, G, J y K) registran dicha información desde el 2013 en adelante.

Tabla 10: Número de auditorías propuestas por -o con intervención de- la ciudadanía que derivaron en sanciones y/o recomendaciones específicas

	2011	2012	2013	2014	2015
EFS B	13	23	41	15	22
EFS C	107	69	63	56	26
EFS F	N/D	N/D	N/D	1	9
EFS G	N/D	N/D	N/D	N/D	28
EFS J	N/D	N/D	N/D	1	2
EFS K	N/D	N/D	22	0	0

* N/D: No se disponen los datos.

Dimensión de Identidad Institucional y Estrategia de las EFS

La dimensión de identidad institucional y estrategia de las EFS engloba las prácticas que buscan incorporar las sugerencias de la sociedad civil en los productos institucionales de participación ciudadana; así como las estrategias internas para fomentar los programas de vinculación con la ciudadanía.

Tabla 11: Indicadores de la Dimensión de Identidad Institucional y Estrategia de las EFS

<p>Indicador 1.- N° de productos institucionales incorporados en el Plan Estratégico Institucional (o plan de acción anual de la EFS) relacionados con la promoción de la participación ciudadana en el control fiscal, en el plazo de 1 año.</p>	<p>Indicador 2.- Monto de recursos asignados en el presupuesto de la EFS para la promoción de estrategias y mecanismos de participación ciudadana, en el plazo de 1 año.</p>	<p>Indicador 3.- N° de funcionarios de la EFS que manifiestan conocimiento sobre la estrategia de promoción de la participación ciudadana en relación al N° total de funcionarios de la entidad, en el plazo de un año.</p>
--	---	--

El primer indicador de esta dimensión busca conocer el número de productos institucionales incorporados en el Plan Estratégico Institucional (o plan de acción anual de la EFS) relacionados con la promoción de la participación ciudadana en el control fiscal, en el plazo de un año.

En ese marco, entre los productos agregados al Plan Estratégico desde el 2011 al 2015, se encuentran: 1) programas de capacitación, 2) fortalecimiento al sistema de denuncias, 3) programas dirigidos al sector educativo, 4) estrategias territoriales, 5) vigilancia al buen uso de recursos públicos en época electoral, 6) audiencias públicas; entre otros. Por ende, luego de revisar a detalle tales programas, se evidencia que los casos más concurrentes son:

- Fortalecimiento del mecanismo de atención de denuncias (seis de 11 EFS).
- Programas de capacitación (cinco de 11 EFS); y,
- Programas dirigidos al sector educativo (cuatro de 11 EFS).

Tabla 12: Programas incorporados a Plan Estratégico de la EFS para promocionar la participación ciudadana desde el 2011 al 215

	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
Programas de capacitación	X		X	X		X					X
Estrategias territoriales (sistemas georreferenciados, mediación ente gobierno y población local)	X						X				
Seguimiento especial a los recursos de participación ciudadana y gestión de emergencias							X				
Programas en el sector educativo (Talleres, auditorías juveniles)	X		X			X			X		
Audiencias Públicas						X			X		
Materiales lúdicos									X		
Fortalecimiento del sistema de denuncias (desarrollo de aplicativos web, mejora de procesos)	X	X	X	X		X			X		
Veedurías Ciudadanas				X							
Seguimiento a obras públicas en tiempo real						X					
Mejora al sistema de Rendición de Cuentas						X					
Programas para la vigilancia del uso correcto de recursos públicos en época electoral						X			X		

En cuanto al segundo indicador de esta dimensión, cabe señalar que solo las EFS E, J y K indicaron los montos específicos dirigidos para los programas de participación ciudadana, en relación al presupuesto general de los órganos de control, dando los siguientes resultados:

Tabla 13: Porcentaje del monto destinado a los programas de participación ciudadana en relación al presupuesto general desde el 2011 al 2015

	2011		2012		2013		2014		2015	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
EFS F	93.738,02	88.524.159,00	170.978,64	103.309.084,00	171.857,83	102.402.362,00	202.039,38	108.695.213,00	191.835,66	137.731.565,00
EFS J	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	2068,96	12.352.244,68	551,72	13.659.877,04	971,26
EFS K	307.996,98	90.625.742,55	1.727.677,91	133.885.083,95	314.931,49	126.609.307,78	58.728,96	21.266.989,86	50.390,84	8.503.134,80

Nota: La columna 1 se refiere al monto en dólares destinado a las estrategias de la promoción ciudadana; mientras que la columna 2 se refiere al presupuesto en general de la EFS descrito en dólares.

* N/D: No se disponen los datos.

De igual manera, es necesario señalar que cinco de las 11 EFS en estudio han presentado restricciones presupuestarias. Estos órganos de control consideran que dicha reducción afecta directamente al desarrollo de los proyectos de participación ciudadana.

Tabla 14: EFS que han presentado restricciones presupuestarias desde el 2011 al 2015

	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
Si	X			X			X		X		X
No		X	X			X				X	

El tercer y último indicador de esta dimensión, pretende evidenciar el número de funcionarios de las EFS que manifiestan conocimiento sobre la estrategia de promoción de la participación ciudadana, en relación al total de funcionarios de la entidad, en el plazo de un año. En ese marco, cinco de 11 EFS registran los valores de los funcionarios capacitados en la temática señalada con antelación. Cabe destacar que en el caso de la EFS C, los valores corresponden a los funcionarios del área de denuncias, ascendiendo a un total 12 profesionales.

Tabla 15: Número de funcionarios de la EFS capacitados en la estrategia de promoción ciudadana

	2011	2012	2013	2014	2015
EFS B	N/D	N/D	100	300	400
EFS C	1	2	1	1	2
EFS D	64	115	189	224	288

EFS I	183	44	100	71	24
EFS J	70	55	0	237	254

* N/D: No se disponen los datos.

Dimensión sobre la Demanda de Participación de las EFS

La dimensión de demanda de participación de la EFS, se refiere a la apertura de canales para la promoción de programas, a partir de las solicitudes de la ciudadanía.

Tabla 16: Indicadores sobre la Demanda de Participación de las EFS

Indicador	1.- N° de denuncias (y/o propuestas o sugerencias de fiscalización) recibidas por la EFS en el plazo de 1 año, en relación al N° registrado en el año previo	Indicador 2.- N° de solicitudes de información (o consultas de información) recibidas por la EFS en el plazo de 1 año, en relación al N° registrado en el año previo.	Indicador 3.- N° de solicitudes de apoyo y capacitación de ciudadanos y/u organizaciones de la sociedad civil recibidas por la EFS en el plazo de 1 año, en relación al N° registrado en el año previo.
-----------	--	---	---

El primer indicador considerado en esta dimensión busca reconocer si aumentaron o no las denuncias recibidas por año. En ese sentido, se encuentra que 10 de las 11 EFS encuestadas, registran la evolución de las denuncias desde el 2011 al 2015, reflejando las siguientes líneas de tendencia:

Tabla 17: Número de denuncias receptadas desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia
EFS A	702	954	809	906	923	
EFS B	22	42	72	43	59	
EFS C	1.709	1.179	1.083	1.079	821	
EFS D	N/D	139	124	110	105	
EFS F	1403	2379	2135	3.745	2.739	
EFS G	4.649	3.433	2.770	3.143	2.914	

EFS H	99	109	139	245	184	
EFS I	1.301	1.076	1.153	1.298	1.367	
EFS J	436	422	226	555	472	
EFS K	N/D	N/D	93	90	95	

* N/D: No se disponen los datos.

En lo que respecta al segundo indicador, en torno al número de solicitudes de información (o consultas de información) recibidas por la EFS en el plazo de un año, en relación al número registrado en el año previo; se encuentra que ocho de las 11 EFS encuestadas presentan los datos de las solicitudes de información por parte de la ciudadanía desde el 2011 al 2015. En ese punto, es necesario recapitular que la EFS G cuenta con la figura de "derechos de petición" donde toda solicitud ciudadana debe ser atendida por ley en un plazo máximo de seis meses.

Tabla 18: Número de solicitudes de información registradas desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia
EFS A	140	211	378	185	90	
EFS B	40	58	36	46	90	
EFS C	3	4	4	2	3	
EFS D	N/D	6	16	103	105	
EFS F	457	632	788	808	900	
EFS I	1023	1029	1231	1823	612	
EFS J	N/D	6	N/D	5	2	

* N/D: No se disponen los datos.

Tabla 19: Número de derechos de petición que recibe la EFS G del 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia
EFS G (derechos de petición)	18524	15198	12162	11839	14621	

Finalmente, el tercer indicador reconoce el número de solicitudes de apoyo y de capacitaciones a ciudadanos y/u organizaciones de la sociedad civil recibidas por la EFS en el plazo de un año, en relación al número registrado en el año previo. En este punto, seis de las 11 EFS encuestadas presentan la evolución de las solicitudes de apoyo y capacitación de las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía, mostrando una tendencia a incrementarse, salvo en el caso de la EFS C que mantiene valores similares, y la EFS G cuyas solicitudes han decrecido.

Tabla 20: Número de solicitudes de apoyo y capacitación registradas desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia
EFS C	2	3	2	2	3	
EFS D	N/D	N/D	22	26	34	
EFS F	22	38	53	75	106	
EFS G	N/D	158	169	132	139	
EFS J	N/D	N/D	N/D	6	8	
EFS K	N/D	N/D	15	25	39	

* N/D: No se disponen los datos.

Dimensión de Rendición de Cuentas Gubernamental

La dimensión de rendición de cuentas gubernamental consiste en la mejora de la gestión y o servicios públicos a partir de la intervención indirecta de la ciudadanía en los procesos de fiscalización.

Tabla 21: Indicador de la Dimensión de Rendiciones de Cuentas Gubernamental

Indicador 1.- Existencia de una o más experiencia/s que denoten que -a instancias de las estrategias de vinculación con la sociedad civil que propicia la EFS- la demanda ciudadana de transparencia y rendición de cuentas a los organismos públicos que son objeto de fiscalización resultó en la publicación de información o en la implementación efectiva de las recomendaciones u observaciones expresadas por la EFS, en el plazo de un año.

El indicador contemplado en esta dimensión pretende evidenciar el impacto de las estrategias de vinculación con la ciudadanía en la rendición de cuentas y los mecanismos de transparencia de las entidades auditadas, a través de la publicación de los avances de las recomendaciones emitidas por los órganos de control. De ese modo, en este punto se revela que solo dos de las 11 EFS encuestadas registran casos de éxito, siendo estas las siguientes:

- En lo que respecta a la EFS A se encuentra que a partir de una capacitación a líderes del movimiento “Territorios Seguros”, en el uso y alcance del sistema de presupuestos públicos, un ciudadano detectó una inconsistencia en el registro de una partida presupuestaria de la municipalidad de la zona. A raíz del hallazgo, el órgano de control logró determinar una omisión del gobierno local, responsable de actualizar los recursos en línea y pudo ordenar la corrección inmediata.
- Por otro lado, para la EFS G el resultado de cada proceso de intervención pasa por la presentación de recomendaciones, permitiendo a los ejecutores de los recursos modificar sus decisiones para ajustar las inversiones a las expectativas ciudadanas y al cumplimiento de los objetivos contractuales. Por ende, este órgano de control ha encontrado éxito en la promoción de veedurías y deliberaciones públicas para el seguimiento de la implementación de recomendaciones en los siguientes casos: a) la descontaminación de un río, b) el manejo eficiente de un complejo minero y sus respectivas remediaciones dirigidas a las comunidades indígenas involucradas, c) el establecimiento de un mecanismo de seguimiento para la vigencia de garantías en la población con discapacidad, d) el seguimiento a obras de infraestructura y megaproyectos, y e) la vigilancia del programa de suplementación alimenticia.

Dimensión de Posicionamiento Público e Imagen Institucional de las EFS

La dimensión de posicionamiento público e imagen institucional de las EFS, considera el rol de los órganos de control en el debate público, así como las estrategias comunicacionales para dar a conocer su trabajo ante la ciudadanía; a más del impacto de la gestión de fiscalización en medios tradicionales y digitales.

Tabla 22: Indicadores de la Dimensión de Posicionamiento Público e Imagen

<p>Indicador 1.- N° de invitaciones dirigidas a la EFS para participar en carácter de expositor en eventos relacionados con la discusión y promoción de la participación ciudadana en la gestión pública, en el plazo de un año, en relación al N° de convocatorias similares cursadas en el año previo</p>	<p>Indicador 2.- N° de apariciones o menciones de la EFS en medios de comunicación (radio, periódico, televisión, portales de noticias) en referencia a la promoción de iniciativas vinculadas a promoción de la participación ciudadana en la gestión pública, en el plazo de un año, en relación al N° de apariciones registradas en el año previo.</p>
--	--

De tal manera, el indicador uno de esta dimensión, busca reflejar la demanda de participación de la sociedad civil para que las EFS sean expositoras en eventos en materias relacionadas con la promoción de la vinculación ciudadana a la gestión pública.

En ese sentido, se encuentra que cinco de las 11 EFS (C, D, F, I y J) encuestadas registran el número de invitaciones de las organizaciones de la sociedad civil, en aras a que sean ponentes en eventos sobre participación ciudadana. Al respecto, es importante indicar que salvo la EFS C, se evidencia que dichas invitaciones tienden a aumentar.

Tabla 23: Número de invitaciones por parte de la sociedad civil para que las EFS participasen en carácter de ponente, desde el 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia
EFS C	2	2	1	2	2	
EFS D	20	18	35	46	48	
EFS F	33	36	47	67	64	
EFS I	10	11	12	12	14	
EFS J	N/D	N/D	2	4	9	

* N/D: No se disponen los datos.

Respecto del indicador dos, cabe señalar que las EFS sí realizan un monitoreo de las menciones en medios en torno a la gestión de la entidad; sin embargo, esta información no está clasificada y, por ende, no permite conocer el detalle de las menciones sobre los programas de participación ciudadana. En ese marco, solo la EFS J presentó dicho registro:

Tabla 24: Número de menciones en medios de los programas de participación ciudadana, del 2011 al 2015

	2011	2012	2013	2014	2015	Tendencia
EFS J	136	170	220	450	350	

Como complemento, se consultó a las EFS sobre los canales que usan para comunicar a la ciudadanía respecto de su gestión, identificando los siguientes mecanismos:

Tabla 25: Canales de comunicación que las EFS emplean para comunicar su gestión

	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
Publicaciones en medios tradicionales y digitales	X		X	X	X	X	X	X	X		X
Página Web	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Redes sociales	X	X	X	X		X	X	X		X	
Boletines Internacionales	X	X	X	X			X	X	X		
Boletines Institucionales para actores involucrados			X	X		X	X	X	X		X
Otros		X	X	X		X	X	X	X	X	X

Nota: En cuanto a los otros canales se encuentran: infografías, ruedas de prensa, videos explicativos, presentaciones animadas, envío de información a públicos específicos, memoria anual, casas abiertas, carteleras y pantallas dentro de la institución.

Dimensión de Prestación de Servicios Públicos

La Dimensión de Presentación de Servicios Públicos se refiere al impacto de las prácticas de participación ciudadana en la mejoría de la prestación de servicios y bienes públicos, que son objeto de fiscalización de las EFS, como resultante de haber incorporado estrategias de promoción de vinculación con la sociedad civil.

Tabla 26: Indicador de la Dimensión de Prestación de Servicios

Indicador 1.- Existencia de una o más experiencia/s que denoten que -a instancias de la participación ciudadana en la fiscalización, mediante los mecanismos puestos a disposición por la EFS- se aseguró o perfeccionó la prestación de uno o más servicios públicos, en el plazo de un año.

De ese modo, tres de las 11 EFS encuestadas reflejan casos de éxito con sectores específicos como el gobierno local o el sector educativo:

- En el caso de la EFS A, por medio del proyecto de facilitación de acercamiento entre comunidades

y gobierno local, se logró que la municipalidad se comprometiera a iniciar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos en la zona.

- Por su parte, la EFS D, propició a través de un proceso de capacitación de implementación de veedurías y de formulación de denuncias, que, en una comunidad al interior del país, que se vio afectada por la calidad y condición del servicio sanitario, pueda realizar observaciones en el informe de auditoría que derivó en recomendaciones, las cuales fueron aplicadas por la institución sujeta de control, y resultó en una pronta mejora del servicio.
- Finalmente, la EFS B, mantiene un programa en el cual se validan las plantillas del personal de los Consejos Escolares, realizando un proceso de verificación de la mismas para evitar el cobro de sueldos de docentes que no asisten a los planteles escolares.

Dimensión de Lucha Contra la Corrupción

Esta dimensión presupone que la participación ciudadana ayuda a la detección de las irregularidades en la gestión de los recursos públicos, y que, a su vez, incentiva a una actuación ética por parte de los funcionarios públicos. Es así que la vinculación con la ciudadanía se entiende como un pilar fundamental en la lucha contra el fraude y la corrupción.

Tabla 27: Indicador de la Dimensión de Lucha Contra la Corrupción

Indicador 1.- Valor de las recuperaciones de recursos públicos que fueron posibilitadas mediante acciones de fiscalización que comprendieron aportes ciudadanos (ya sea en la planificación como en el ejercicio mismo o posterior a la auditoría) en el plazo de un año, en relación al valor registrado el año previo.

De ese modo, cabe señalar que el planteamiento de este indicador busca conocer los resultados concretos en torno a los montos recuperados de los recursos públicos, a partir de un proceso de auditoría donde haya existido algún tipo de aporte ciudadano. En ese sentido, se encuentra que las EFS consultadas si cuentan con los datos de los montos recaudados cuando se ha confirmado una irregularidad; no obstante, no se categoriza si esas recuperaciones que surgen de procesos de fiscalización se originan de denuncias, veedurías, auditorías articuladas, y otros de los mecanismos de vinculación ciudadana.

4.2. Seguimiento de procesos

El seguimiento de procesos tuvo como objetivo obtener información que complementa los datos recolectados

por la encuesta. Para ello, se llevó a cabo la ejecución de entrevistas semi-estructuradas a los funcionarios de las 11 EFS participantes del diagnóstico.

Bajo esa consigna, los resultados de la primera fase de esta investigación revelaron oportunidades para explorar con mayor detalle tres dimensiones: a) planificación de auditorías, b) identidad institucional y estrategia de la EFS; y c) posicionamiento público e imagen institucional.

Cabe señalar que los funcionarios participantes en las entrevistas corresponden a distintos niveles jerárquicos, en su mayoría de las áreas encargadas de la participación ciudadana en las EFS, salvo casos específicos donde se incluyó personal de las áreas de Cooperación Internacional y Comunicación:

- El número uno corresponde sólo a Especialistas,
- El número dos se refiere solo a Directivos,
- El número tres engloba tanto Directivos como Especialistas; y,
- El número cuatro corresponde a Autoridades y Directivos.

Tabla 28: Clasificación del nivel jerárquico de los funcionarios entrevistados

EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
1	3	2	3	4	3	1	2	1	3	3

4.2.1. Análisis de las entrevistas

En lo que respecta a la Dimensión de Planificación de Auditorías, se identificó en la encuesta que el mecanismo de denuncias cuenta, en términos comparados, con un mayor registro en las Entidades Fiscalizadoras Superiores, constituyendo el principal instrumento para poder incorporar las demandas ciudadanas en su planificación institucional.

Por lo anterior, se consultó a las EFS sobre las características de las unidades que atienden denuncias ciudadanas, clasificándose las respuestas en lo siguiente:

- 1) la EFS tiene un departamento de participación ciudadana y el área de denuncias está integrado a la misma.
- 2) la EFS tiene un departamento de denuncias separado del área de participación ciudadana, o en su efecto, de las áreas que manejan los proyectos de participación ciudadana; y,

3) la EFS tiene un departamento que entre otros aspectos atiende denuncias ciudadanas.

4) la EFS no tiene un departamento de participación ciudadana y/o área denuncias.

Tabla 29: Tipos de los modelos institucionales para la atención de denuncias

Opciones	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
1		X		X				X	X	X	
2	X		X			X	X				
3											X
4					X						

Siguiendo la clasificación propuesta, se identifica que existen tres modelos de estructura organizacional para sistematizar el mecanismo de denuncias en los órganos de control. De ese modo, se encuentra lo siguiente:

- cinco EFS de las 11 entrevistadas (B, D, H, I y J) cuentan con departamentos de participación ciudadana, encontrándose dentro de sus funciones la atención de denuncias,
- cuatro órganos de control de los 11 entrevistados tienen un departamento específico para la atención de denuncias,
- solo una EFS cuenta con un departamento que entre otras funciones recepta las denuncias.
- la EFS E no presentan un mecanismo de atención de denuncias.

Es importante señalar que, en el grupo del segundo caso, sólo la EFS G cuenta además con un Departamento de Participación Ciudadana; mientras que las EFS A, C y F, indican que los mecanismos de participación ciudadana son promovidos como proyectos manejados por diferentes unidades.

Siguiendo esa misma línea, dada la relevancia del mecanismo de denuncias y su grado de institucionalización en los órganos de control, se consultó a las EFS el número de funcionarios que formaban parte de dicha área; clasificando las respuestas en los siguientes rangos:

- 1) Menos de 10 personas
- 2) De 10 a 20 personas
- 3) De 25 a 50 personas
- 4) Más de 50 personas

Tabla 30: Número de funcionarios empleados en las áreas de denuncias

Opciones	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
1				X				X	X		
2			X							X	X
3	X				N/A						
4						X	X				

Por los resultados encontrados, no se evidencia un modelo único en cuanto a la cantidad de funcionarios empleados en las áreas de atención de denuncias, lo que responde más bien a los diseños institucionales de cada EFS y la capacidad presupuestaria de las mismas. En ese marco, cabe señalar que dos EFS indicaron que la capacidad operativa no era suficiente (A e I) para la atención de las denuncias.

En cuanto al procesamiento de las denuncias, se encuentra que nueve EFS cuentan con una instancia de admisibilidad/verificación preliminar y/o validación. Este primer filtro sirve para descartar las denuncias que no cumplen con los requisitos previstos por las distintas normativas o lineamientos internos, o para remitir tales denuncias a las instituciones pertinentes, en caso de que las EFS no tengan la competencia para atenderlas.

Cabe indicar que la mayoría de las EFS recepta las denuncias ciudadanas identificando los datos del denunciante, a excepción de la EFS A que recibe denuncias anónimas. Para los funcionarios entrevistados de dicha EFS existe la percepción de que la falta de datos del denunciante afecta al proceso de seguimiento, particularmente cuando se requiere más información para la admisibilidad de la denuncia y para la notificación al denunciante cuando concluye el trámite.

En el caso de la EFS C, esta entidad cambió su política de recepción de denuncias anónimas a partir de la opinión de la Dirección de Asesoría Jurídica que consideró que la identificación de datos permite un trato justo tanto al denunciante y al denunciado.

Comentario del representante de la EFS C, respecto de la identificación de los datos del denunciante:

"(...) Nosotros además de apegarnos a la Ley 38, reconocemos que este proceder es un mecanismo de protección tanto (para) el denunciante como (para) el denunciado... precisamente porque las denuncias anónimas eran aceptadas, muchos denunciantes presentaban denuncias, que eran para indisponer injustificadamente a otros servidores públicos."

En cuanto al proceso de atención, seguimiento y finalización de la denuncia, se encuentran las siguientes etapas:

- 1) Recepción de denuncias
- 2) Orientación y/o asesoría
- 3) Comunicación de inicio

- 4) Verificación preliminar
- 5) Análisis de fondo
- 6) Convocatoria a mesa de trabajo para definir si la denuncia entra el ejercicio fiscal actual o en próximos periodos
- 7) Comunicación al denunciante de la resolución que se toma en torno a la denuncia
- 8) Investigación por parte de la entidad denunciada
- 9) Investigación por parte de la EFS
- 10) Notificación al denunciante de los resultados y finalización del trámite

Tabla 31: Proceso de atención de denuncias en las EFS

Opciones	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
1	X	X	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X
2					N/A	X		X			
3			X	X	N/A				X		
4	X	X	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X
5					N/A	X		X			
6				X	N/A						
7				X						X	
8			X		N/A						
9	X	X		X	N/A	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	N/A	X	X	X	X	X	X

En ese marco, se encuentran cuatro momentos similares en las EFS: 1) la recepción de las denuncias, ya sea personalmente, por teléfono, vía portal web a través de aplicativos y mediante correo electrónico, 2) verificación preliminar, 3) investigación por parte de la EFS y 4) notificación al denunciante de los resultados.

Para la EFS H, el proceso de denuncias se puede fortalecer a partir de un análisis jurídico a profundidad previo al desarrollo de la auditoría.

Comentario del representante de la EFS H, en cuanto al valor agregado de su entidad en torno a la atención y admisibilidad de denuncias

" (...) Como complemento a esta primera etapa, el aporte más valioso que nosotros (hacemos), que parece no hacerse en otras Entidades Fiscalizadoras, es realizar un análisis jurídico (a) profundidad de la denuncia, en donde damos insumos, que le sirva a la instancia de las Auditorías que realmente van hacer el examen especial sobre los supuestos denunciados. (...)"

Por otro lado, como fue abordado en los resultados de la encuesta, la EFS G, está obligada legalmente a atender todos los derechos de petición ciudadana, los cuales pueden tener la categoría de denuncia.

Comentario del representante de la EFS G, sobre la atención de derechos de petición

" (...) para mí cualquier papel que me deje el ciudadano es un derecho de petición, que yo ya después le dé la categoría de denuncia, porque presenta los requisitos, para mí es un derecho de petición, y el derecho de petición, como derecho fundamental consagrado en la Constitución tiene que responderse so pena sancionatoria, so pena de responsabilidad, disciplinaria para el funcionario [...]"

En cuanto al registro de la información de las distintas etapas en el procesamiento de las denuncias, las EFS entrevistadas indicaron que se concentran principalmente en: 1) número de denuncias receptadas, 2) número de denuncias validadas; y 3) datos de las que se derivan en actuaciones fiscales. No obstante, los hallazgos de dichas investigaciones no son registrados por las áreas de participación ciudadana y/o denuncias, ya que recaen en las unidades de control.

Comentario del representante EFS G, sobre el registro de la información de las denuncias y seguimiento

" (...) Nosotros tenemos un informe que se llama Supervisión de Denuncias y otro informe que es el Observatorio de Denuncias. El uno es trimestral y el otro es mensual. En esos observatorios nosotros nos reunimos con los ejecutores del control fiscal, o sea con las Delegadas Sectoriales y miramos las denuncias que están pendientes de trámite y cuáles ha sido el trámite que ellos les han dado (...)"

En cuanto a los programas de Planificación de Auditorías de forma participativa, ninguna de las EFS presentó este mecanismo. Para las EFS A y C, el contexto socio-cultural y las limitaciones normativas no posibilitan la promoción de estos programas, mientras que la EFS K considera que estos programas podrían acarrear un riesgo de la politización de las auditorías.

Comentario del representante de la EFS A sobre los esquemas de auditoría participativa

"[...] Para poder llegar a un esquema de auditoría participativa u otros esquemas de participación directa en el ejercicio de la fiscalización [...] todavía (hay) camino por recorrer [...]".

"[...] Hay varias condiciones propias dentro de la EFS, que, de algún modo, todavía no lo permiten. Empezando por la misma estructura legal que nos sustenta, que habla de muchos procesos que son muy restrictivos en tanto marcan muy claramente cuál es el rol de la Contraloría y no hay más que apegarse al principio de legalidad. Hay que hacer como institución pública lo que manda la ley".

Otro es el tema del manejo de algunos elementos de confidencialidad, como es el sistema del trámite de denuncias, declaraciones juradas, que hay todo un sustento legal que apuesta a la confidencialidad [...]".

Sin embargo, cabe destacar que para ciertas EFS el mecanismo de denuncias impacta efectivamente en la Planificación de Auditorías; ya sea porque se define un porcentaje de "auditorías no programadas" –donde una de las fuentes la constituyen las denuncias ciudadanas-, o porque dentro del análisis para la elaboración de plan se consideran tales denuncias.

Comentario del representante de la EFS K sobre el impacto de las denuncias ciudadanas en la reprogramación de auditorías

"[...] Actualmente, pero en especial en el pasado inmediato las denuncias se constituían en el principal insumo para la reprogramación de las Auditorías [...]".

Para la EFS A, otra fuente de información para alimentar el Plan de Auditorías es a través de una encuesta ciudadana relacionada con temas de transparencia, rendición de cuentas y servicios públicos críticos.

Por otro lado, a diferencia de otros órganos de control, la EFS G mantiene un programa denominado "Auditorías Articuladas" donde se invitan a organizaciones ciudadanas a formar parte del proceso de control gubernamental.

Dentro de la dimensión de Identidad institucional y estrategia de la EFS, se considera importante el monto destinado a las estrategias de promoción de la participación ciudadana, con miras a que los órganos de control puedan realizar a cabalidad los programas y proyectos previstos en la planificación institucional. En ese sentido, dado que cinco de 11 EFS indicaron en la encuesta que habían tenido restricciones presupuestarias, se consultaron las estrategias utilizadas para afrontar dicha situación y procurar la ejecución de los programas de participación ciudadana.

Ante esta situación se han presentado los siguientes escenarios:

- 1) Priorización de programas
- 2) Alianza con entidades nacionales
- 3) Uso de la cooperación internacional

Tabla 32: Estrategias que emplean las EFS para la sostenibilidad económica de los programas de participación ciudadana

Opciones	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS I
1			X			X
2	X		X			
3	X			X	N/A	X

En ese marco, opciones como la priorización de programas mediante indicadores de gestión y el uso de alianzas tanto nacionales como locales; se vuelven alternativas ante la reducción de presupuesto que presentan las EFS, aunque no necesariamente sean prácticas estandarizadas en los órganos de control.

Comentario del representante de la EFS D, sobre la realidad presupuestaria de las EFS en torno al desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana.

“[...] La lógica de que la participación ciudadana dependa de un ámbito de relacionamiento y cooperación, está relacionado a una cuestión presupuestaria, no tendría mucho sentido esto, si estuviese en otro ámbito del organigrama de la Contraloría donde tuviera presupuesto; fuese mucho más difícil fluir en alianzas o en cooperación.

Comentario del representante de la EFS C, sobre la creación de indicadores de medición para los programas para reconocer donde deben de ser colocados los recursos

“[...] Nosotros para cada uno de los programas hemos desarrollado indicadores de medición. Anualmente evaluamos la efectividad de cada uno de los programas y a dónde van a ser colocados los recursos, [...] y en ese sentido son dos cosas que van de la mano, tanto la gestión como el presupuesto que sabemos que contamos. Menciono lo de los indicadores de medición porque es importante recalcar que se está midiendo la efectividad o no de los programas para entonces poder solicitar, sustentar, el incremento o el posible incremento del presupuesto que se necesita el año próximo [...]”.

Tal como se evidenció en los resultados de la encuesta, pese a que las EFS registran las menciones de su

gestión en los medios, no se efectúa una categorización de tales menciones, por lo que no se conoce el valor de las que corresponden a los programas de participación ciudadana. Aun así, los entrevistados consideran importante la sinergia entre las unidades de Comunicación y de Participación Ciudadana; inclusive la EFS D, considera que podrían incorporarse expertos en comunicación en dichas áreas.

Comentario del representante de la EFS D, sobre la incorporación de expertos de comunicación en las áreas de participación ciudadana

“[...]En realidad, yo creo que las áreas de Participación ciudadana deberían tener sus propios ámbitos de comunicación, o sea deberían tener expertos de comunicación porque no podemos depender de una Dirección de Comunicación, que de por sí, ya es un cuello de botella con muchísima información que surge de los procesos de auditoría [...]. Creo que a la larga también deberíamos tener *expertise* en comunicación”.

Otro aspecto que se discutió fue el uso de las plataformas de redes sociales para la promoción de los programas de participación ciudadana. La mayoría de los entrevistados consideró que el mecanismo es beneficioso, de hecho, nueve de 11 EFS utilizan este mecanismo. No obstante, los entrevistados de las EFS C, D, F indicaron que se debe contar con contenido de calidad y no descuidar la comunicación tradicional. Por otro lado, la EFS J para el 2017, lanzó en Twitter la etiqueta #LaDenunciaEsParticipaciónCiudadana, lo que facilita la comunicación con los usuarios.

Tabla 33: Número de EFS que utilizan redes sociales para promover la gestión de la ciudadanía

Opciones	EFS A	EFS B	EFS C	EFS D	EFS E	EFS F	EFS G	EFS H	EFS I	EFS J	EFS K
Sí	X	X	X	X		X	X	X		X	X
No					X				X		

Comentario del representante de la EFS F, sobre su estrategia para tener éxito en redes sociales

“[...] Ahora lo interesante es que para lograr el éxito en la comunicación en redes sociales, hemos tratado de generar productos vinculados a estas redes, por ejemplo en la comunicación tradicional hacemos notas de prensa pero cada vez que nosotros generamos una nota de prensa, nosotros generamos un video, un resumen de la nota con imágenes vinculadas al tema [...] y la colocamos en YouTube pero también lo difundimos vía Twitter, o sea no solo la nota, sino que generamos que otros canales en redes sociales hagan como una amplificación de lo que estamos difundiendo”.

Comentario del representante de la EFS D, sobre las redes sociales

"[...] En el tema de manejo de redes, tal vez lo que nos detenga [...] es saber que, meterte en las redes, implica tener capacidad de interactuar. Ahora, esa no es excusa para nunca poder hacer eso, al contrario, lo que debiera es generar la capacidad de cómo hacer para responder, porque no podemos estar ausentes en las redes si queremos hablar de participación [...]" .

En cuanto a la relación de los órganos de control y las organizaciones de la sociedad civil, se encuentra que el sector educativo es el que en mayor medida las EFS se han especializado. De ese modo, las EFS A, B, C, F y J mantienen iniciativas como: 1) auditorías juveniles/Contraloría Escolar, 2) incorporación de módulos pedagógicos en la malla curricular, 3) desarrollo de talleres de valores; y 4) trabajo con Consejos Escolares.

Comentario del representante de la EFS B sobre el trabajo que se realiza con los Consejos Escolares

"[...] Hasta ahora, solamente en este año, se llevó a cabo (un) ejercicio con el sector educativo, con los Consejos Escolares [...] se llamó una estrategia de "pase de lista". Lo que estamos haciendo con ellos es proporcionarles las nóminas que trabajan en las escuelas, y que ellos validen que efectivamente ese personal está trabajando, con base a esta prueba piloto, se tiene pensado involucrar a otros sectores, como sería el sector de salud, el sector de desayunos escolares".

Comentario del representante de la EFS F, sobre el Programa de Auditorías Juveniles

"[...] Uno de los principales (programas) que tenemos son las Auditorías Juveniles que nace en el año 2010 [y] ha ido creciendo. Tiene una forma de capacitación piramidal, está dirigido a profesores, [y] se ha tratado de hacer un cierto convenio específico con el Ministerio de Educación (para) integrar al currículo nacional [y] colocar como interés en el currículo nacional que los docentes y los alumnos puedan participar en la gestión del control social, y se les enseña como efectuarlo, es más se les hace a ellos participar escogiendo que áreas de cada uno de sus centros educativos podrían tener un seguimiento específico y en cuáles habría una debilidad".

Por otro lado, también se desarrollan o se planea desarrollar sistemas de denuncias empresariales, como es el caso de la EFS B, C y F. De igual manera para la EFS D, los gremios constituyen un sector no explorado aún, donde podrían generarse alianzas estratégicas que contribuyan al control social.



5

Discusión de Resultados

A decorative graphic consisting of a thin, light red curved line that starts from the left side and curves upwards and to the right. Below this line, there are two small, light red dots positioned horizontally.



5. Discusión de Resultados

Los resultados de este diagnóstico revelan los esfuerzos de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de la Comisión hacia la institucionalización de los mecanismos de participación ciudadana. En ese ámbito, para estos órganos de control es claro el aporte de la ciudadanía en el establecimiento de un “sistema de sensores” y/o “alertas tempranas” de las potenciales irregularidades en torno al uso de los recursos públicos (Peruzzotti, 2010).

Pese a que estos esfuerzos son cada vez mayores, en la práctica, la institucionalización de los mecanismos de participación ciudadana resulta más compleja. Depende, acorde con lo señalado en las entrevistas, de las normativas en los países de origen de las EFS, de los respectivos diseños institucionales y del presupuesto destinado a los programas de vinculación con la ciudadanía.

En consecuencia, el diagnóstico más allá de dar a conocer el estado de la implementación de los indicadores de impacto; permitió visualizar las diversas características de las EFS en relación al avance y desarrollo en materia de participación ciudadana. De esta forma, se pudo identificar el nivel de institucionalización de dichas prácticas (abordadas como dimensiones), así como el grado de estandarización de las mismas.

Por lo anterior, se expone a continuación una tabla que sintetiza los principales hallazgos en cada una de las dimensiones previstas en el Diagnóstico:

Dimensiones	Síntesis de los principales hallazgos
Planificación de auditorías	<p>La vinculación de la sociedad civil en el proceso de planificación de auditorías se da principalmente a través de la denuncia ciudadana; la cual tiene un impacto en el Plan de Control.</p> <p>En esta línea se esbozan dos vías para la incorporación de las denuncias: 1) son consideradas en análisis de riesgos para identificar las entidades a auditar y 2) se incorporan como “Imprevistos” o “auditorías no programadas”.</p>
Resultados de la fiscalización	<p>Los hallazgos de las fiscalizaciones que cuentan con el aporte de la ciudadanía, son interpretados de diferentes maneras por las EFS, ya sea como: 1) los informes que generaron indicios de responsabilidad penal, 2) en los que se obtuvieron recuperaciones monetarias, y; 3) donde identificaron irregularidades.</p> <p>En este punto no todas las EFS presentaron dicha información.</p>

<p>Identidad institucional y estrategia de la EFS</p>	<p>Las EFS han incorporado varios servicios a partir de recomendaciones de la ciudadanía.</p> <p>A más de los recursos que las EFS destinan para la promoción de la participación ciudadana, los órganos de control realizan alianzas estratégicas nacionales e internacionales para asegurar la sostenibilidad de los proyectos.</p>
<p>Demanda de participación a la EFS</p>	<p>Las instituciones de control receptan y registran las diversas solicitudes por parte de la ciudadanía, así como la evolución de las denuncias interpuestas por la sociedad civil.</p>
<p>Rendición de cuentas gubernamental</p>	<p>El aporte ciudadano a la mejora de la rendición de cuentas gubernamental, se evidencia únicamente en ciertas EFS a través de casos de éxito.</p>
<p>Posicionamiento público e imagen institucional de la EFS</p>	<p>Las EFS cuentan con varios canales de comunicación para promocionar las estrategias de participación ciudadana, incluyendo las redes sociales y aplicativos de información; no obstante, las unidades de comunicación no tienden a realizar reportes específicos sobre el impacto mediático de dichos programas.</p>
<p>Prestación de servicios públicos</p>	<p>El aporte ciudadano a la mejora de la prestación de servicios, se evidencia únicamente en ciertas EFS a través de casos de éxito.</p>
<p>Lucha contra la corrupción y creación de una cultura de control</p>	<p>Las EFS aún no identifican el aporte de la ciudadanía en la recuperación de los montos donde han existido irregularidades reconocidas en los informes de auditoría.</p>

6

Conclusiones





6. Conclusiones

A partir de esta investigación se evidencia la importancia de dar continuidad a los proyectos de la Comisión Técnica de Participación Ciudadana (CTPC) de la OLACEFS; especialmente cuando éstos sean documentos técnicos que requieran del reconocimiento de prácticas y metodologías estandarizadas entre las EFS.

Si bien la elaboración de indicadores de impacto constituye una herramienta esencial para que los órganos de control consoliden prácticas de “accountability horizontal y social”; es necesario en primer lugar, la definición de estrategias conjuntas para la implementación de los indicadores elaborados en el 2015 por la CTPC.

En ese contexto, un punto de partida fue la ejecución de este diagnóstico, para conocer si las EFS ya habían implementado acciones y mejoras en sus procesos, que posibiliten la medición de los indicadores de impacto. A grandes rasgos el estudio reflejó la predisposición de las entidades miembros de la CTPC, para ser evaluadas y conocer el estado de dichos indicadores, así como aplicar las recomendaciones que surjan de esta investigación.

A modo de conclusión, respecto del estado de las dimensiones que engloban a los indicadores de impacto, se puede indicar lo siguiente:

- Las dimensiones que corresponden a un nivel interno, es decir, a las prácticas de participación que tienen incidencia directa en la gestión de los órganos de control como: planificación de auditorías, identidad institucional y estrategia de las EFS, y demanda de participación ciudadana; presentaron registros de información más completos, pese a que no en todos los casos se haya podido conocer dicho impacto. Esto demuestra avances significativos en torno a la institucionalización de prácticas como la denuncia ciudadana, a más de la apertura de las EFS en responder a las solicitudes de información, brindar capacitación a actores externos e incorporar productos sugeridos por la sociedad civil en sus planificaciones estratégicas.
- En esa misma línea, la dimensión de resultados de fiscalización que también es parte del nivel interno, requiere de un mayor esfuerzo en la sistematización de la información, pues es fundamental para determinar el impacto de la vinculación de la sociedad civil en las actividades de fiscalización. Esto supone una mayor sinergia entre las áreas de participación ciudadana y las unidades de control, considerando que ambas unidades deben de trabajar en conjunto para que las prácticas que repercuten en la focalización de las auditorías sean efectivas.
- En cuanto a las dimensiones que corresponden al nivel externo, la dimensión de posicionamiento e imagen institucional de la EFS, presenta oportunidades para dar a conocer exponencialmente las estrategias de participación ciudadana. En ese marco, aunque los órganos de control no miden el impacto mediático de los programas de vinculación con la sociedad civil; existe el interés por parte de las áreas de participación ciudadana de trabajar junto a las unidades de comunicación para afianzar los canales de información a los actores externos y el público en general. Este aspecto es fundamental para generar confianza en la ciudadanía y credibilidad en torno al rol de las EFS en el aseguramiento de la integridad del sector público.
- Las demás dimensiones que corresponden al nivel externo, como la mejora de prestación de servicios, la mejora en la rendición de cuentas gubernamental y la lucha contra la corrupción, requieren del perfeccionamiento de las dimensiones de nivel interno, es decir del grado de institucionalización y sistematización de los resultados de la fiscalización que cuenta con el aporte ciudadano.

De igual manera, en cuanto al manejo y sostenibilidad de los programas de participación ciudadana en las EFS, se puede concluir que:

- La cooperación internacional juega un rol importante, no solo en el intercambio técnico y en el desarrollo de capacidades para el perfeccionamiento de los mecanismos de vinculación ciudadana, sino también en la sostenibilidad económica de los programas.
- La focalización de los programas de participación ciudadana en sectores específicos, contribuye a la mejora en la sistematización de información y puede incidir en el establecimiento de voceros externos que refuercen la imagen de las EFS.

Finalmente, se espera que los resultados de este diagnóstico posibiliten a la adopción de un enfoque gradual donde se prioricen las prácticas e indicadores que se medirán a futuro; y que, a partir de espacios de diálogo y consensos, las EFS se comprometan a la generación de una línea base que permita conocer la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana y su impacto en la mejora del control gubernamental.

7

Recomendaciones Generales





7. Recomendaciones Generales

En vista de que existen oportunidades para mejorar los procesos internos de las EFS, que posibiliten a futuro la medición de impacto de los indicadores de las prácticas de participación ciudadana, se sugiere considerar las siguientes recomendaciones:

Como punto de partida, es necesario recapitular la sugerencia prevista en las conclusiones del “Informe de Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS”; donde se insta a los órganos de control a alinear las metas de los programas de participación ciudadana, contempladas en sus respectivos instrumentos de planificación, con lo previsto en la propuesta metodológica de indicadores.

En este marco, se reconoce que solo a partir de dicha delimitación de las metas, se podrá efectuar la medición de impacto de la gestión de participación ciudadana; tomando en cuenta que se aplicarán indicadores de desempeño similares entre los órganos de control de la Comisión.

Para viabilizar lo anterior, se recomienda que se adopte un enfoque gradual al momento de alinear las metas, conviniendo los miembros de la Comisión en la priorización de las dimensiones e indicadores a implementarse. Dicho análisis debe combinar tanto los resultados de este diagnóstico, como los acuerdos en futuras discusiones por parte de los órganos de control; lo que debe formalizarse en una Declaración de Compromisos, que prevea plazos de cumplimiento.

En ese sentido, se presupone que la adopción de un enfoque gradual permitirá la ejecución de reportes de medición en el corto y mediano plazo; así como la actualización de las prácticas que son promovidas por las EFS, identificando las que tienen éxito y las que presentan dificultades en su aplicación.

De forma complementaria, se debe considerar la generación de un glosario de prácticas donde se unifique, en la medida de lo posible, los diversos términos que usan las EFS para referirse a las prácticas de participación ciudadana y los demás conceptos que se prevén en el documento de Medición de Indicadores de Impacto; ya que esto puede ser problemático al momento de efectuar la evaluación del cumplimiento de los indicadores.

Por otro lado, es pertinente la sinergia entre las áreas de participación ciudadana, las unidades de control y de comunicación de las EFS; posibilitando a partir de dicha articulación la mejora en la sistematización de la información, indispensable para conocer el impacto de los programas de vinculación con la ciudadanía.

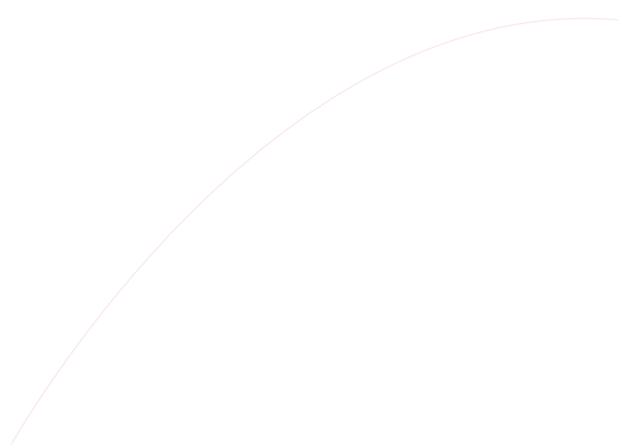
A más de la sinergia entre las áreas previamente señaladas, es necesario que las EFS capaciten a sus funcionarios en torno a los mecanismos de control social, tal como se prevé en el indicador 2 de la Dimensión de Identidad Institucional y Estrategia de la EFS. Esto puede ser complementado con el desarrollo de campañas internas para afianzar el compromiso de los funcionarios de la entidad con la promoción de la participación ciudadana.

De ese modo se pueden considerar las siguientes acciones para la aplicación de las recomendaciones:

Estrategia interna a cargo de cada EFS	Estrategia externa a cargo de la CTPC
<p>Capacitación de los funcionarios en torno a la estrategia de participación ciudadana</p> <p>Desarrollo de campañas internas</p>	<p>Incluir en la planificación operativa anual que cada EFS desarrolle al menos una campaña de promoción de la estrategia de vinculación con la ciudadanía</p>
<p>Reuniones entre las unidades de participación ciudadana, control y comunicación para acordar en manera de documentarlos mecanismos de participación ciudadana</p>	<p>Ejecución de una reunión de trabajo para convenir en la priorización de dimensiones e indicadores a revisarse en el corto y mediano plazo, formalizadas en una Declaración de Compromisos</p>
<p>Alineación de las dimensiones de los indicadores priorizados en la planificación estratégica y operativa anual</p>	<p>Ejecución de un estudio de medición de impacto de los indicadores priorizados</p>

8

Bibliografía





8. Bibliografía

- ADC/ACIJ (n.d.). *El Acceso a la información pública y la participación ciudadana de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS). Guía de Buenas Prácticas*. Recuperado de: <http://siteresources.worldbank.org/PSGLP/Resources/elaccesoalainformacionpublica.pdf>
- Ahmad, Eatnaz, ULLAH. MUHAMMAD AMAN, & ARFEEN, MUHAMMAD IRFANULLAH. (2012). Does Corruption Affect Economic Growth? *Latin American Journal of Economics*, 49(2), 277-305.
- Akyel, R. & Kose H. O. (2013). Auditing and Governance: Importance of Citizen Participation and the Role of the Supreme Audit Institutions of Enhance Democratic Governance. *Journal of Yasar University*, 8(32) 5495-5514.
- Alesina, A. N., S. O. Roubini, and P. Swagel. (1992). Political Instability and Economic Growth. NBER Working Paper No. 4173.
- Baimyrzaeva, M. & Kose, H. O. (2014). The role of Supreme Audit Institutions in improving citizen participation in governance. *International Public Management Review* (15), 77-90.
- Comisión Técnica de Participación Ciudadana/OLACEFS (2015). *Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS*. Recuperado de: <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/01/Indicadores-de-PC-OLACEFS.pdf>
- Comisión Técnica de Participación Ciudadana/OLACEFS (2015). *Participación ciudadana y entidades de fiscalización superior: impactos en el control y generación de valor público*. Recuperado de: <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2015/11/A-Tema-tecnico-1-Participacion-Ciudadana2.pdf>
- Duque Daza, J. (2014). Guillermo O'Donnell y la democracia. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, (58), 113-144.
- Dye, K. M. & Stapenhurst, R. (1998). *Pillars of Integrity: The Importance of Supreme Audit Institutions in Curbing Corruption*. Washington DC: World Bank.
- González, B., López, A. & García, R. (2008). Supreme Audit Institutions and their communication strategies. *International Review of Administrative Sciences*, 74(3), 435-46.
- Insausti, M. (n.d.) *Las Entidades de Fiscalización Superior y Participación Ciudadana*. Recuperado de: <http://buenagobernanza.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfilesfiles/LAS%20EFS%20Y%20LA%20PARTICIPACION%20CIUDADANA.pdf>
- INTOSAI/Naciones Unidas (2011). *Effective Practices of Cooperation between SAIs and citizens to enhance public accountability*. Report on the 21st UN/INTOSAI Symposium on Government Audit. Viena, Austria. Recuperado de: http://www.intosai.org/fileadmin/downloads/downloads/5_events/symposia/2011/_E_21_UN_INT_SympReport.pdf
- INTOSAI, ISSAI 5300. Recuperado de: <http://es.issai.org/media/75032/issai-5530-s.pdf>
- Kayrak, M., (2008). Evolving challenges for supreme audit institutions in struggling with corruption. *Journal of Financial Crime*, 15 (1), 60-70.
- Krueger, P. (1974). The Political Economy of the Rent-Seeking Society. *American Economic Review* 64, 291-303.
- Myrdal, G. (1989). *Corruption: Its Causes and Effects*. In *Political Corruption: A Handbook*. New Brunswick: Transaction Publishers.

- Naciones Unidas (2007). *Auditing for Social Change: A Strategy for Citizen Engagement in Public Sector Accountability*. Recuperado de: https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2005%20Auditing%20for%20Social%20Change_A%20Strategy%20for%20Citizen%20Engagement%20in%20Public%20Sector%20Accountability.pdf
- O'Donnell, G. (junio, 1998). *Accountability Horizontal*. Conferencia "Institutionalizing Horizontal Accountability". Institute for Advanced Studies de Viena and The International Forum for Democratic Studies, Viena - Austria.
- Peruzzotti, E. (2010). *Entidades de Fiscalización Superior y Participación Ciudadana*. Recuperado de: <http://buenagobernanza.agn.gov.ar/sites/all/modules/ckeditor/ckfinder/userfilesfiles/PERUZZOTTI%20III.pdf>
- Peruzzotti, E. y Catalina S. (2002). *Controlando la política: Ciudadanos y Medios en las nuevas democracias*. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 23(2), 287-288.
- Scrollini, F. (n.d.). *Evaluación de la Transparencia, Estado del Arte de Indicadores*. Consejo para la Transparencia. Recuperado de: http://anterior.cdc.gob.cl/wp-content/uploads/2015/03/estado_del_arte_transparencia.pdf
- Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. *CEPAL* (71), 7 - 22.
- Tanzi, V., and H. Davoodi. (1997). *Corruption, Public Investment, and Growth*. Washington, DC: International Monetary Fund.
- Velásquez, L.F. (2009). *Corporación Ciudadana Colombia. Ciudadanía y Control Fiscal*. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://iniciativatpa.files.wordpress.com/2010/11/4-ciudadania-y-control-fiscal-efs-colombia-y-honduras-pd-f.pdf>
- Velásquez, L.F. (2015). *Avances y desafíos de las EFS en materia de Participación Ciudadana en América Latina: Iniciativas para su fortalecimiento*. Recuperado de: https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/jaguar/Documentos/convenios_cgr/org_int/comisiones/iv_part_ciud/avances_part_EFS.pdf

9

Anexos

A decorative graphic element consisting of a thin, light red curved line that starts from the left side and curves upwards and to the right. Below this line, there are two small, light red dots positioned horizontally.



9.- Anexos

9.1. Formato de la Encuesta

Dimensión de Planificación de Auditorías

1.- ¿Cuenta su EFS con mecanismos de recepción de denuncias?, En caso de ser afirmativa su respuesta, detalle a continuación cuáles son:

2.- Detalle el número de denuncias receptadas en los años 2011 al 2015, en relación a las investigaciones especiales (imprevistos) que realiza la EFS:

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# de denuncias receptadas					
# de investigaciones especiales					

3.- Además de las denuncias, ¿existen otros mecanismos para institucionalizar auditorías sugeridas por los ciudadanos? Si es afirmativo, ¿cuáles?

4.- ¿Se incorporan las auditorías sugeridas por los ciudadanos al Plan Anual de Auditorías?, En caso de ser así, indicar el número de auditorías incorporadas al Plan Anual para los años 2011 al 2015, en relación con las auditorías programadas:

Sí No

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# de auditorías sugeridas por los ciudadanos incorporadas en el Plan Anual de Auditoría					
# de Auditoría Programadas					

5.- ¿Existe un porcentaje establecido por ley, reglamento y/o instructivo, que delimite la incorporación de imprevistos o auditorías no programadas al Plan Anual? Detalle la norma.

6.- Indique el número de auditorías que integraron aspectos específicos de interés público a petición o propuesta de la ciudadanía para los años 2011 al 2015:

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# auditorías que integraron aspectos específicos de interés público a petición o propuesta de la ciudadanía					

Dimensión de Resultados de Fiscalización

7.- ¿Desarrolla su EFS algún programa de planificación participativa?, describa brevemente el programa:

8.- Indique el número de hallazgos identificados en auditorías propuestas por -o con intervención de- la ciudadanía en relación al número total de hallazgos identificados en los ejercicios de auditoría en el plazo de 1 año

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# de hallazgos identificados en auditorías propuestas por la ciudadanía					
# de hallazgos identificados en auditorías propuestas con la intervención de la ciudadanía					
# total de hallazgos identificados en los ejercicios de auditoría					

Observaciones: _____

9.- Indique el número de auditorías propuestas por -o con intervención de- la ciudadanía que derivaron en sanciones y/o recomendaciones específicas en el plazo de 1 año, en relación al N° total de auditorías realizadas en el mismo periodo:

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# de auditorías propuestas por la ciudadanía que derivaron en sanciones y/o recomendaciones					
# auditorías propuestas con la intervención de la ciudadanía que derivaron en sanciones y/o recomendaciones					

Observaciones: _____

Dimensión de la Identidad Institucional y Estrategia de la EFS

10.- Del 2011 al 2015, ¿se han incorporado al Plan Estratégico Institucional o al Plan Anual de las EFS, servicios o productos para promocionar la participación ciudadana al control social?

Sí No

En caso de haberse incorporado, indicar cuáles son y una breve descripción:

11.- Indique el monto de recursos del presupuesto de la EFS, destinado para la promoción de estrategias y mecanismos de participación ciudadana:

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
Monto (USD) de recursos del presupuesto de la EFS, destinados a la participación ciudadana					
Presupuesto (USD) de la EFS					

12.- Del 2011 al 2015 ¿Han existido restricciones en el presupuesto de la EFS? En caso de ser afirmativo indicar el año que se hizo efectiva la restricción:

Sí No

A partir de: _____

- ¿Repercuten dichos ajustes en el desarrollo de los programas de participación ciudadana?

Sí No

13.- ¿Promueve la EFS programas de capacitación para que sus funcionarios conozcan de la estrategia de capacitación ciudadana?

Sí No

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# funcionarios capacitados en la estrategia de capacitación ciudadana					
# de funcionarios en total					

- ¿Qué otros mecanismos existen en su EFS para dar a conocer la estrategia de capacitación ciudadana a los funcionarios? - ¿Se realizan encuestas luego de la comunicación de la estrategia?

Dimensión de la Demanda de Participación

14.- Del 2011 al 2015, indique el número de solicitudes de información recibidas por la EFS:

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# número de solicitudes de información recibidas por la EFS					

15.- Del 2011 al 2015, indique el número de solicitudes de apoyo y capacitación de ciudadanos y/u organizaciones de la sociedad civil:

Criterios	2011	2012	2013	2014	2015
# solicitudes de apoyo y capacitación de ciudadanos y/u organizaciones de la sociedad civil					

16.- ¿Existen en la EFS programas de capacitación a la sociedad civil? Describa brevemente el objetivo y alcance del programa:

Sí No

Dimensión de Prestación de Servicios

17.- ¿Existen en la EFS experiencias que, a partir de la participación ciudadana, aseguraron la prestación de servicios?

Sí No

Dimensión de posicionamiento público e imagen institucional

18.- ¿Cuenta la EFS con una política de comunicación? En caso de ser afirmativo detalle brevemente su contenido:

Sí No

19.- ¿A través de qué canales la EFS comunica sus actividades?

- a) Publicaciones en medios tradicionales y digitales
- b) Página Web
- c) Redes sociales (_____)
- d) Boletines Internacionales (_____)
- e) Boletines Institucionales para actores involucrados (nivel nacional)
- f) Otro _____

20.- ¿Existe alguna normativa nacional y/o institucional que oriente la publicación de la información en el portal web? En caso de ser afirmativo especifique la norma y los requisitos de publicación:

Sí

No

21.- Indique el número de menciones en medios respecto a las actividades que la EFS ejecuta para promocionar las iniciativas de participación ciudadana:

criterio	2011	2012	2013	2014	2015
Menciones en medios respecto de actividades que la EFS ejecuta para promocionar la participación ciudadana					

22.- Indique el N° de invitaciones dirigidas para participar en carácter de expositor en eventos relacionados con la discusión y promoción de la participación ciudadana en la gestión pública, en relación al N° de participaciones por parte de los funcionarios y/o autoridades en dichos eventos:

criterio	2011	2012	2013	2014	2015
N° de invitaciones dirigidas a la EFS para participar en carácter de expositor en eventos relacionados con la discusión y promoción de la participación ciudadana en la gestión pública					
N° de eventos en los que se participó en carácter de expositor					

Dimensión de Rendición de Cuentas

23.- ¿Existe en la EFS, experiencias que, a partir de las estrategias de vinculación con la sociedad civil, hayan resultado en la publicación de información o implementación de recomendaciones, en torno a los organismos públicos que son objeto de fiscalización?

Sí No

- ¿Cuáles?
-
-
-

Alcance al cuestionario

Indicar el valor de los montos y/o recursos recuperados en los procesos de fiscalización que comprendieron aportes ciudadanos desde el 2011 al 2015 (ya se de origen por denuncias, solicitudes, auditorías coordinadas, veedurías):

	2011	2012	2013	2014	2015
montos y/o recursos recuperados en los procesos de fiscalización que comprendieron aportes ciudadanos					

9.2. Formato de la entrevista semi-estructurada

Para conocer la capacidad operativa de las EFS en torno a los mecanismos y procesos de atención de denuncias:

- ¿Existe una unidad que se encargue del proceso de atención de denuncias?

Sí No

- Por favor, podría decirnos: ¿Cuáles son las funciones de esta unidad?
- ¿Considera usted que el personal que trabaja en esta unidad, y particularmente en la atención de denuncias es suficiente y necesario dentro de su EFS? - ¿Por qué? - ¿Cómo se apoya el personal de esta unidad para la realización de sus funciones?

Para conocer el proceso de atención, seguimiento y registro de información de las denuncias ciudadanas:

- ¿Cuáles son los procesos de validación de las denuncias recibidas en su EFS?
- ¿Cuáles son los procesos de seguimiento en relación a la atención de denuncias dentro de su EFS?
- ¿Existe un proceso del registro de información de las denuncias?

Sí No

Si es así, detalle por favor cómo se realiza el registro de información de las denuncias en su EFS.

Para conocer la relación de las denuncias ciudadanas/imprevistos con la planificación de auditoría

- ¿Cuál es el peso de las denuncias ciudadanas en el proceso de planificación de auditorías?

Se incorpora en el proceso de planificación de auditorías de mi EFS, un porcentaje convenido por la Alta Directiva y unidades pertinentes

Pese a que existe el interés, es compleja la incorporación de denuncias en el proceso de planificación de auditorías dentro de mi EFS

Otros _____

- ¿Se ha evaluado el desarrollo de un programa de planificación participativa en su EFS?

Sí No

- ¿Considera que el desarrollo de programas de planificación participativa, podrían reducir el número de denuncias que se incorporan al plan como imprevistos? Argumente por favor sus razones.

Para determinar el impacto de la reducción presupuestaria en los programas de participación ciudadana de las EFS

- ¿A qué se debe la reducción de programas de participación ciudadana de su EFS? - ¿Esta reducción guarda relación con el presupuesto asignado a su EFS? Explique por favor.

Para indagar en los mecanismos de comunicación con la ciudadanía y en la medición del impacto mediático de los organismos de control

- Según su criterio, ¿Cuál es el peso de la gestión comunicacional y la incorporación de medios no tradicionales (redes sociales) para su EFS?
- ¿Existen reportes y/o informes que miden el impacto mediático (# de menciones, menciones positivas/negativas) de las EFS? Si es así, lo pudiese anexar.

Para conocer la relación con actores externos

- ¿Cómo es la relación de su EFS con las organizaciones de la sociedad civil?
- Podría por favor describir los programas de formación y/o capacitación que se han incorporado en la planificación participativa de su EFS en estos últimos años.

