



# PORTAL CONTRALORÍA Y CIUDADANO: DENUNCIA EN LÍNEA Y SUGERENCIAS DE FISCALIZACIÓN.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

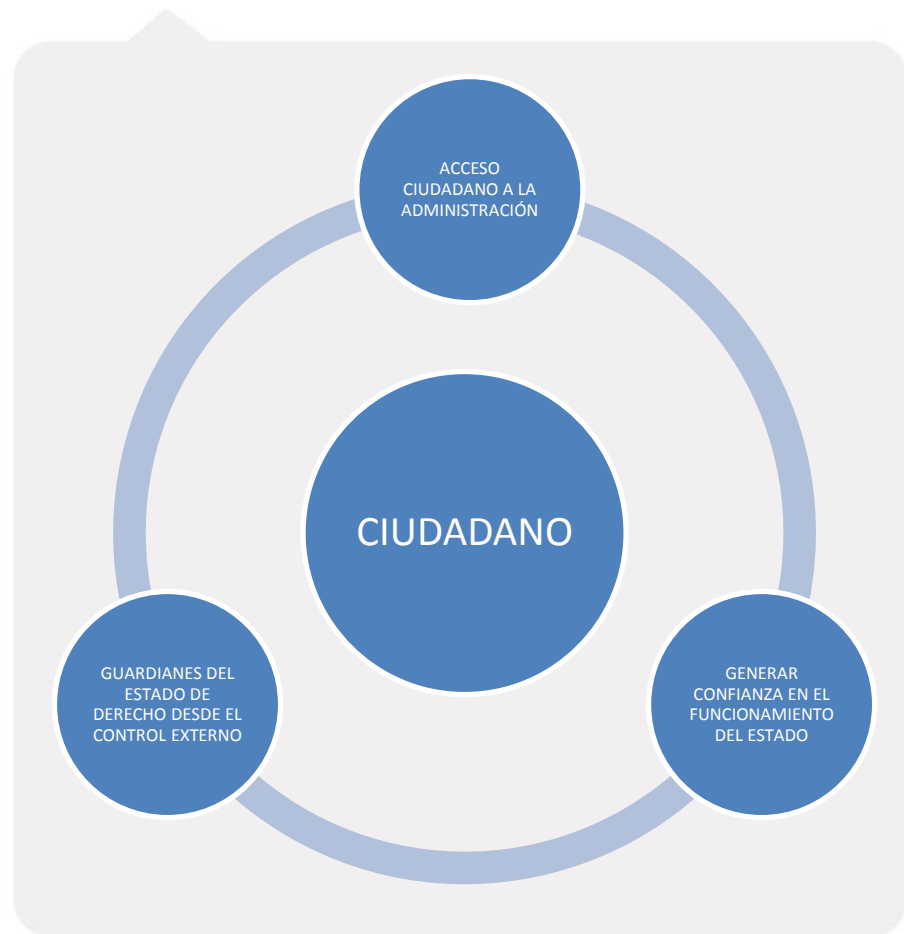


## ¿Cuál es su objetivo?

El objetivo de esta iniciativa es que la ciudadanía (funcionario público o particular) se convierta en un colaborador de la labor de fiscalización de la Contraloría General de la República, enviando sus sugerencias de fiscalización y denuncias a través de los formularios online especialmente diseñados para estos propósitos.

## Estrategia:

Centralizar el control desde y hacia el Ciudadano, focalizándonos esencialmente en el mejor gasto público.



# Objetivo y Estrategia del Portal Contraloría y Ciudadano

- La sociedad civil es un aliado estratégico, en el cumplimiento de nuestra labor de fiscalización.
- A través de este tipo de herramientas, se genera una comunicación efectiva entre esta Entidad de Control y los ciudadanos, haciéndoles partícipes de la labor fiscalizadora de nuestra Institución.
- Se requiere de productos oportunos y de calidad, que respondan a la necesidad planteada por el ciudadano.
- Esta herramienta se encuentra disponible desde el 28.09.2012.

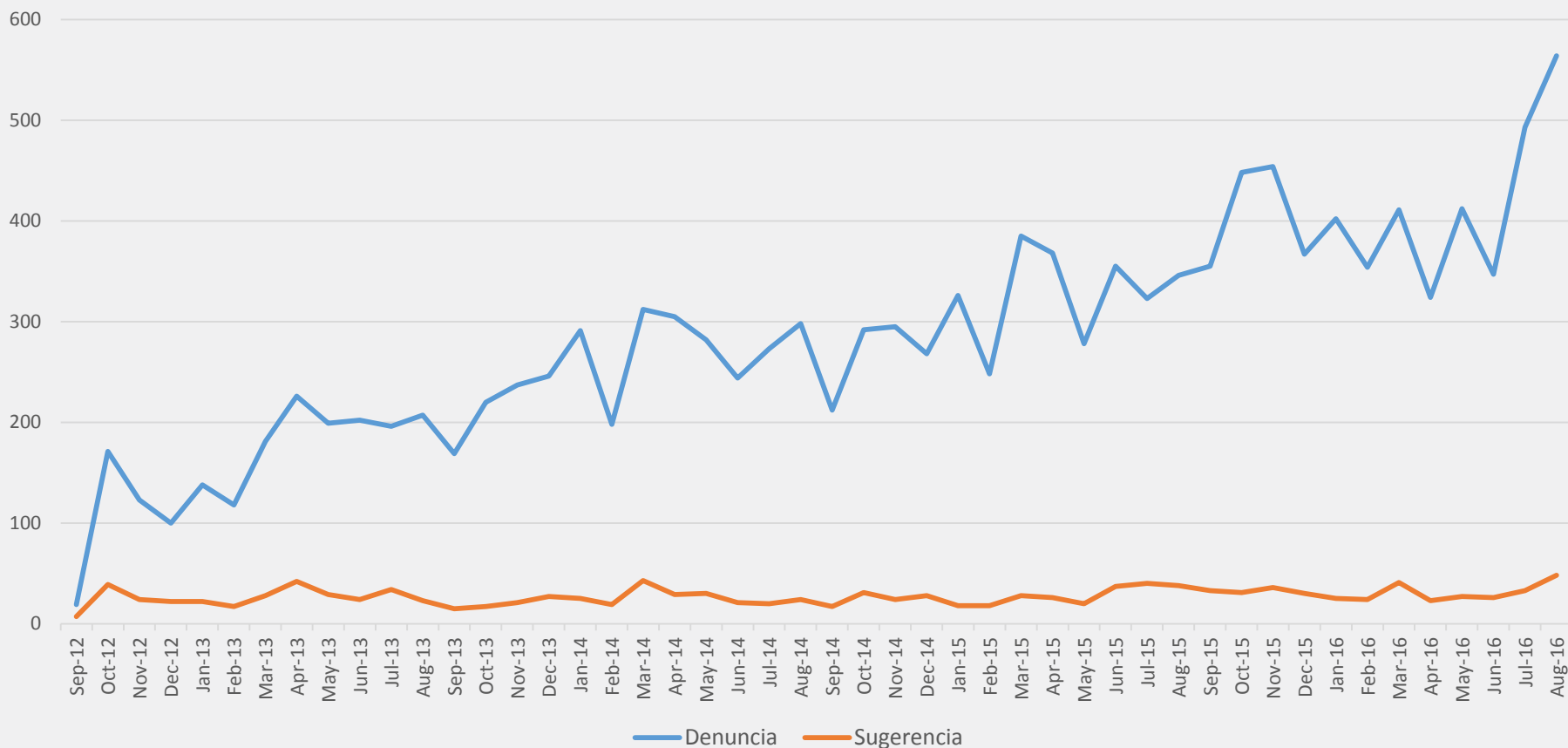


Denuncias y sugerencias de fiscalización a:  
[www.contraloria.cl/contraloriayciudadano](http://www.contraloria.cl/contraloriayciudadano)

  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

# Algunos datos.

Panorama general: desde su lanzamiento han ingresado 14.886 requerimientos ciudadanos, de los cuales 13.582 (91%) corresponden a denuncias y 1.304 (9%) a sugerencias.



# Algunos datos.

Panorama general: durante julio y agosto se han registrado cifras récord de ingresos a través del Portal.

2016													Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Denuncia	402	354	411	324	412	347	493	564					<b>3307</b>
Sugerencia de fiscalización	25	24	41	23	27	26	33	48					<b>247</b>
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>378</b>	<b>452</b>	<b>347</b>	<b>439</b>	<b>373</b>	<b>526</b>	<b>612</b>					<b>3554</b>

# Flujo de tramitación.



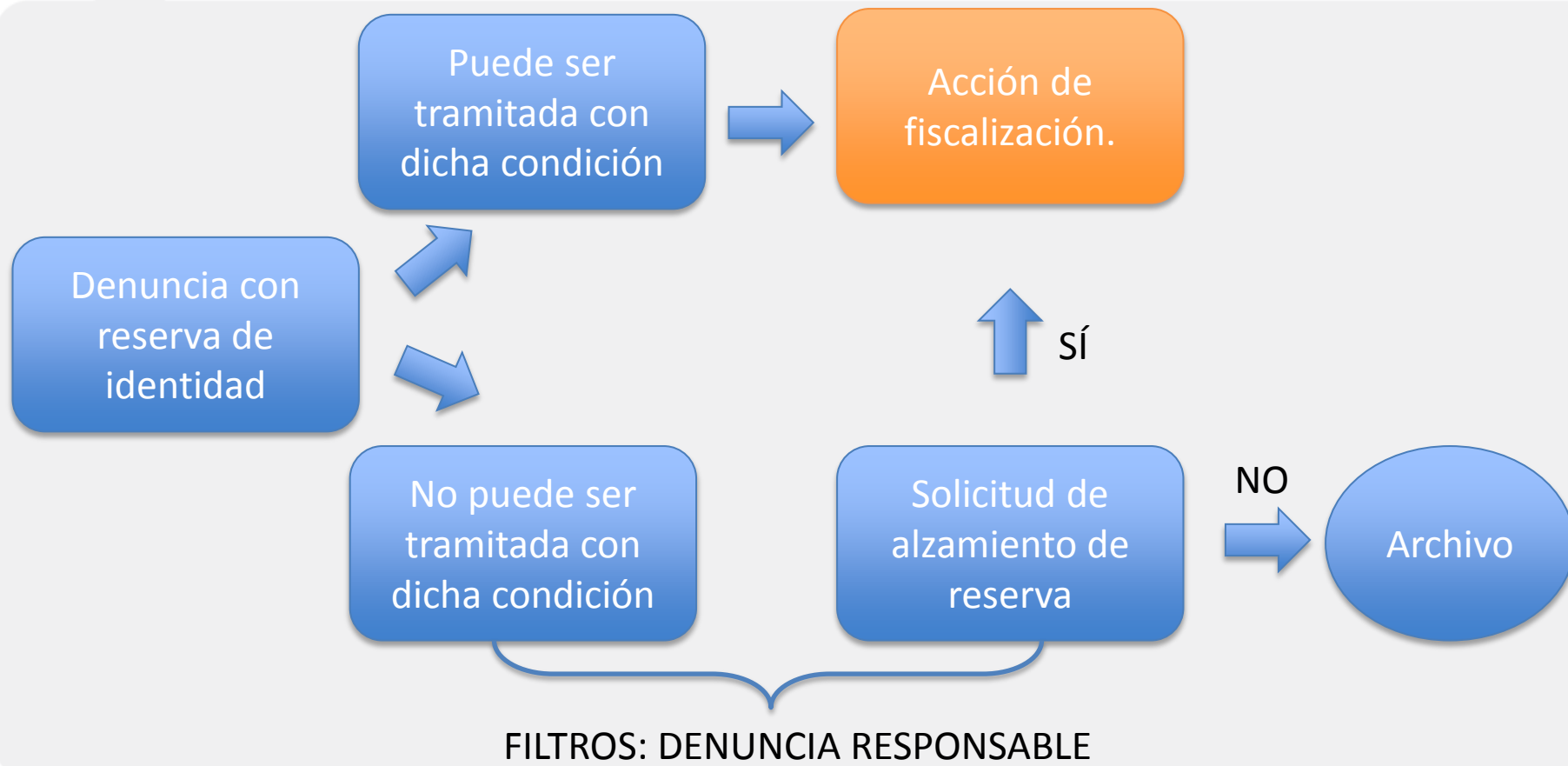
Ciudadano

- Denuncia
- Sugerencia



# Flujo de tramitación ingresos con reserva de identidad.

Este procedimiento también se aplica para presentaciones que ingresan por Oficina de Partes. Fomenta denuncia responsable y proporciona al usuario una herramienta de protección.



# Medidas de seguridad en la protección de los datos personales.

Distintos perfiles según rol en el proceso de fiscalización.

Consulta N° W000969/2016  
- Reserva de Identidad - (Denuncia)

Usuario: Joaquín Elías Muga Hernández  
Sistema: Sistradoc  
Fecha: 14/09/2016 16:30:41

-----  
Contraloría General de la República

Fecha de Recepción: 11/03/2016

---

Unidad o Regional:

Código: DIVAUD

Descripción: DIVISIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

---

Organización representada:

Identificación de la Organización:

Rut de la Organización:

---

Servicio o entidad

Servicio o Entidad: cesfam gabriela mistral

Región: Región Metropolitana de Santiago



# Medidas de seguridad en la protección de los datos personales.

Ejemplo de oficio de inicio de inspección.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y DENUNCIA CIUDADANA

REF. N° W00969/2016  
AOB

COMUNICA VISITA INSPECTIVA.

SANTIAGO,

La Jefa del Departamento de Atención y Denuncia Ciudadana que suscribe, comunica a Ud., que en el marco de la denuncia formulada bajo reserva de identidad, sobre eventuales irregularidades en el Centro de Salud Familiar Gabriela Mistral, se realizará una visita inspectiva en ese establecimiento dependiente de la red pública de atención primaria de salud de la Municipalidad de San Ramón. Con el fin de llevar a cabo dicha labor se solicita proporcionar los antecedentes que sean requeridos en el transcurso de las validaciones.

# Medidas de seguridad en la protección de los datos personales.

Ejemplo de oficio de respuesta.



## CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y DENUNCIA CIUDADANA

REF. N° W000969/2016  
AOB

SOBRE FALTA DE ATENCIÓN EN EL  
CENTRO DE SALUD FAMILIAR GABRIELA  
MISTRAL

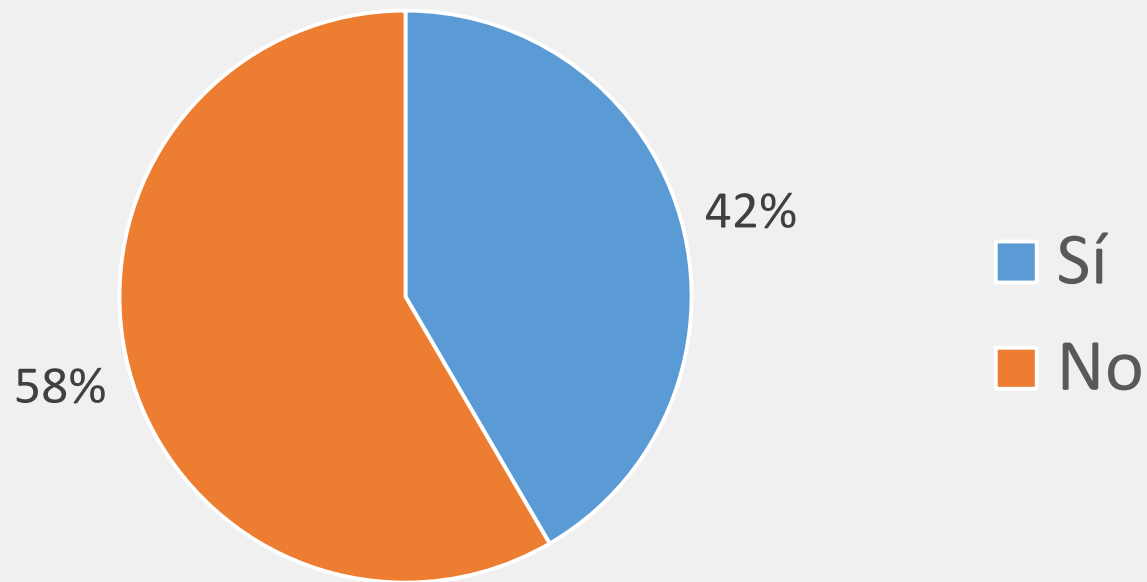
**RESERVA  
DE  
IDENTIDAD**

SANTIAGO, 18. AGO 16 \*061088

Se ha dirigido a esta Contraloría General un particular bajo reserva de identidad, denunciando la falta de atención en el Servicio Organización Médico Estadístico, SOME, y en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS, del Centro de Salud Familiar, CESFAM, Gabriela Mistral, de la Municipalidad de San Ramón y asimismo, la precariedad del aseo en ese recinto, debido a la ausencia de los funcionarios, los cuales se habrían hallado realizando campaña política durante el mes de marzo de 2016.

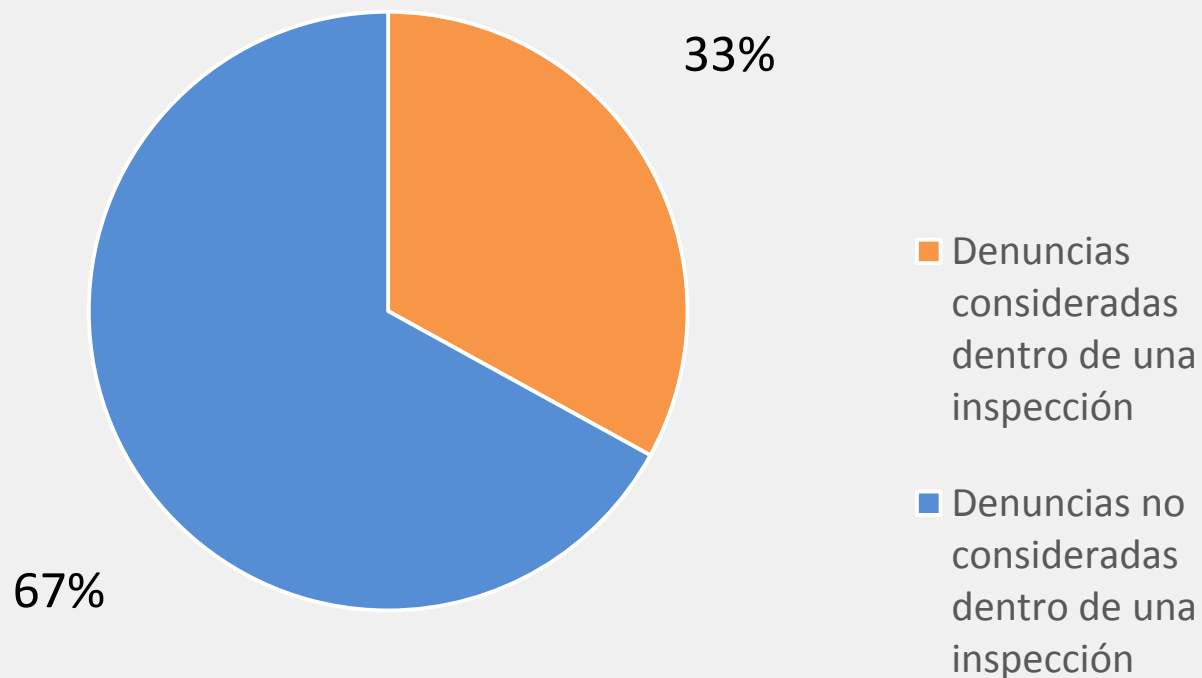
# Denuncias con reserva de identidad.

El **42%** de los ingresos se efectúa bajo reserva de identidad.



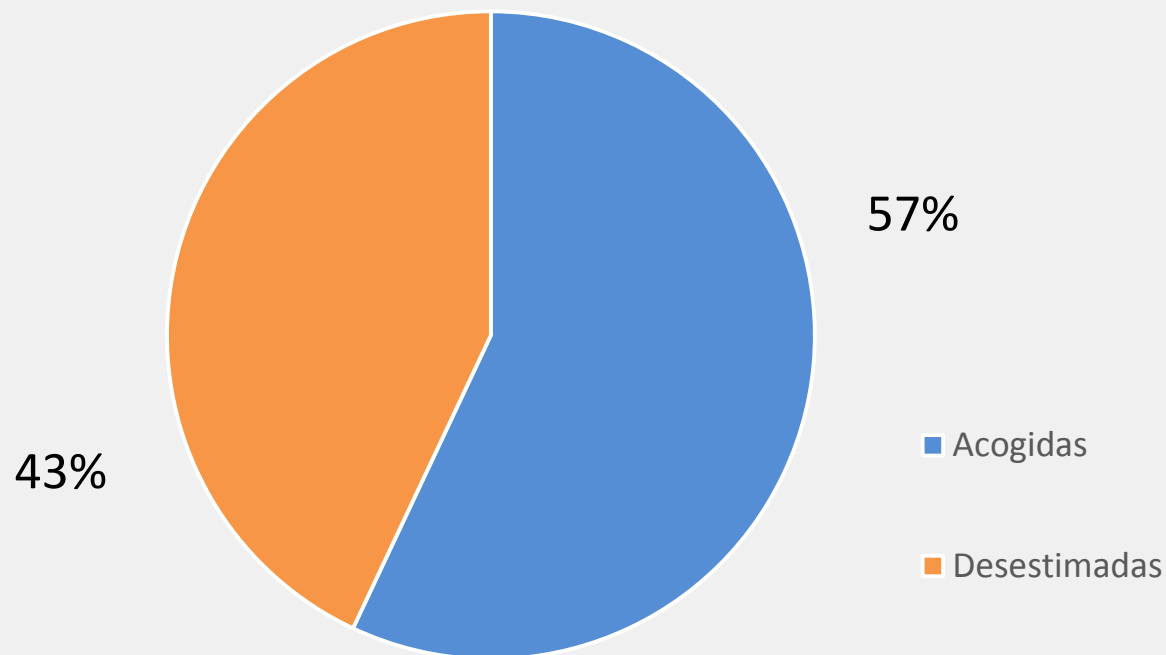
# Distribución de denuncias con reserva de identidad.

De ese **42%** , un **33%** se transforma en una acción de fiscalización.



# Distribución de denuncias con reserva de identidad.

De las inspecciones que consideran denuncias con reserva de identidad, un **57%** es acogida por esta Contraloría General.





Muchas gracias