



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Dirección Nacional de Participación Ciudadana DINPAC

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN

1 AL 31 DE MARZO DE 2025

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

INDICE

	Página
Introducción.....	3
Departamento de Atención y Formación Ciudadana.....	4
Mecanismo de Participación Ciudadana: Denuncias Recibidas.....	4
I. Detalles Generales.....	4
II. Indicadores.....	6
III. Denuncias Ciudadanas en el 2025.....	6
IV. Denuncias en Evaluación.....	9
V. Denuncias Pendientes.....	10
VI. Seguimiento de las denuncias ciudadanas.....	10
Departamento de Promoción Ciudadana.....	12
Departamento de Centro de Llamadas.....	14
Departamento de Administración.....	15
Conclusión.....	16
Anexos.....	17

INTRODUCCIÓN

Este informe contempla las actividades realizadas en la Dirección Nacional de Participación Ciudadana, en el Departamentos Atención y Formación Ciudadana, Departamento de Promoción Ciudadana, Departamento de Centro de Llamadas y el Departamento de Administración durante el período que comprende del 1 al 31 de marzo de 2025.

Específicamente se muestran la información y los datos generados en los mecanismos de participación ciudadana de la Dirección, las actividades de promoción y divulgación, los refrendos informados y lo relacionados a las denuncias ciudadanas junto con la gestión que se realiza para su atención y respuesta.

Departamento de Atención y Formación Ciudadana

Objetivo Departamental

Incentivar la colaboración y contribución de los ciudadanos en la vigilancia de los fondos y bienes públicos, a través de los programas y mecanismos de participación ciudadana, con la finalidad de fortalecer su uso adecuado en la gestión gubernamental.

Mecanismo de Participación Ciudadana: Denuncias Recibidas

I. Detalles Generales

En el mes de marzo de 2025, se recibieron y atendieron efectivamente 18 denuncias, de las cuales 5 denuncias (28%) se realizó de manera anónima y 13 denuncias (72%) se realizaron con la identificación completa del denunciante.

Denuncias Recibidas	Cantidad	Porcentaje
Denuncias Concluidas	12	67%
Denuncias Asignadas en Investigación	1	5%
Denuncias por Evaluar	5	28%
Total general	18	100%

Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	5	42%
No es competencia de la Contraloría General de la República	5	42%
Denuncia Repetida	2	16%
Total general	12	100%

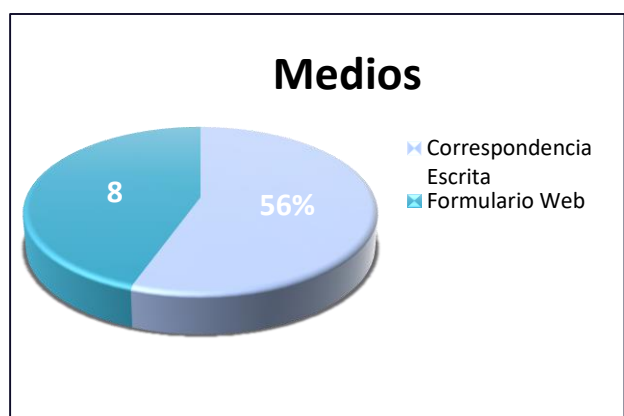
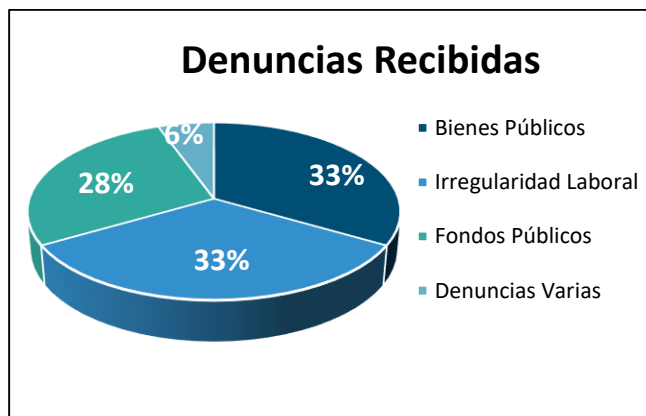
Ubicación de las Denuncias Asignadas	Cantidad	Porcentaje
En Participación Ciudadana	1	100%
Total general	1	100%

Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de cambio de Estado	3	60%
En espera de firma del denunciante	2	40%
Total general	5	100%

Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Ministerio de Educación	5		4	1
Asamblea Nacional	2	1		1
Concejo Provincial de Herrera	1		1	
Contraloría General de la República	1			1
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAAN)	1			1
Junta Comunal Finca 30	1		1	
Junta Comunal La Espigadilla – Los Santos	1		1	
Junta Comunal San Pablo Nuevo – Chiriquí	1		1	
Junta Comunal de Santa Ana – Panamá	1		1	
Mi Ambiente	1		1	
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	1		1	
Ministerio de Obras Públicas	1		1	
Ministerio de Seguridad Pública	1			1
Total general	18	1	12	5

Los medios utilizados por los ciudadanos para realizar estas denuncias fueron:

Medio	Denuncias	%
Correspondencia Escrita	10	56%
Formulario web	8	44%
Total general	18	100%



II. Indicadores

En el mes de marzo, el promedio de gestión en días transcurridos de las denuncias ciudadanas recibidas son los siguientes:

MARZO 2025			Días
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA REGISTRADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA REGISTRO	36	2
	DENUNCIAS RECIBIDAS	18	

TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA ANALIZADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA ANÁLISIS	41	2
	DENUNCIAS RECIBIDAS	18	

TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA EVALUADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA EVALUACIÓN	56	3
	DENUNCIAS RECIBIDAS	18	

En el mes de marzo, el trámite de registro de las 18 denuncias ciudadanas recibidas se ha realizado en un promedio de 2 días hábiles, igualmente tenemos un promedio de análisis de 2 días hábiles después de su registro y un promedio de evaluación de 3 días hábiles para el cambio de estatus después del análisis registrado, dando un promedio total de evaluación de **7** días hábiles para las denuncias ciudadanas nuevas.

III. Resumen del trámite de las denuncia ciudadana en el año 2025

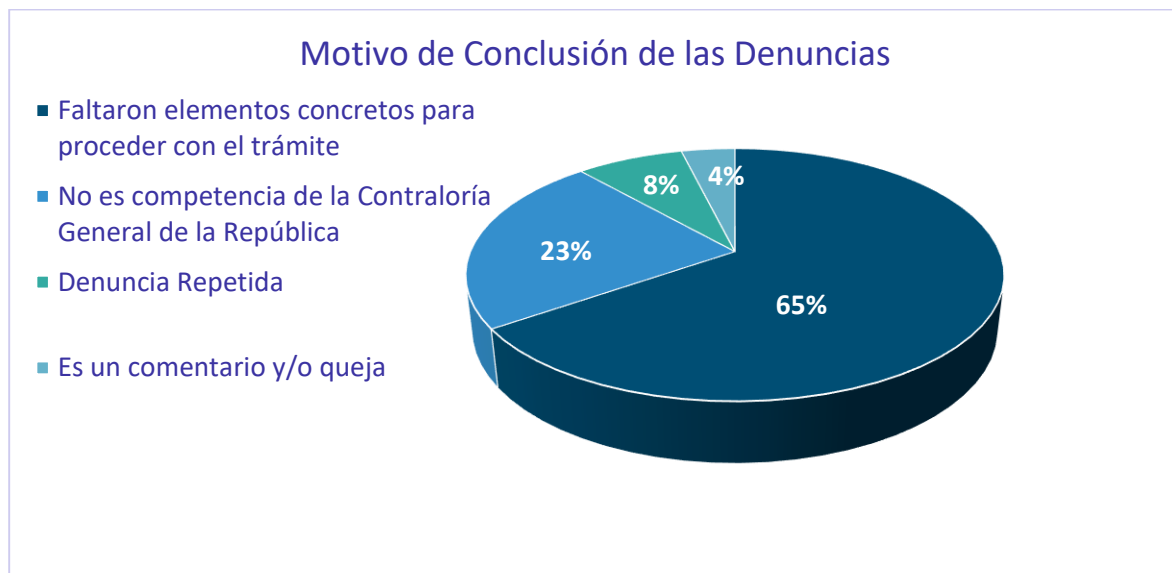
De las 37 denuncias recibidas hasta el mes de marzo, tenemos la siguiente información:

DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EVALUADAS A TIEMPO	22	60%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	37	

DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EN EVALUACIÓN	5	14%	100%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	37		
	DENUNCIAS ASIGNADAS EN INVESTIGACIÓN	6	16%	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	37		
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	26	70%	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	37		



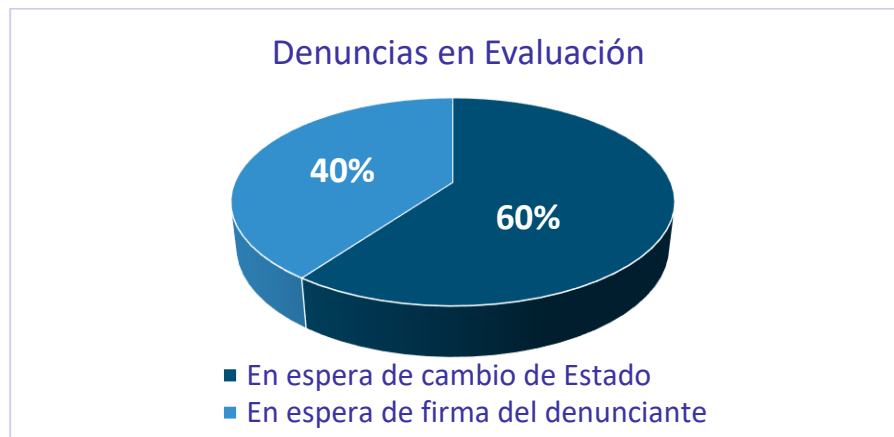
Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	17	65%
No es competencia de la Contraloría General de la República	6	23%
Denuncia Repetida	2	8%
Es un comentario y/o queja	1	4%
Total general	26	100%



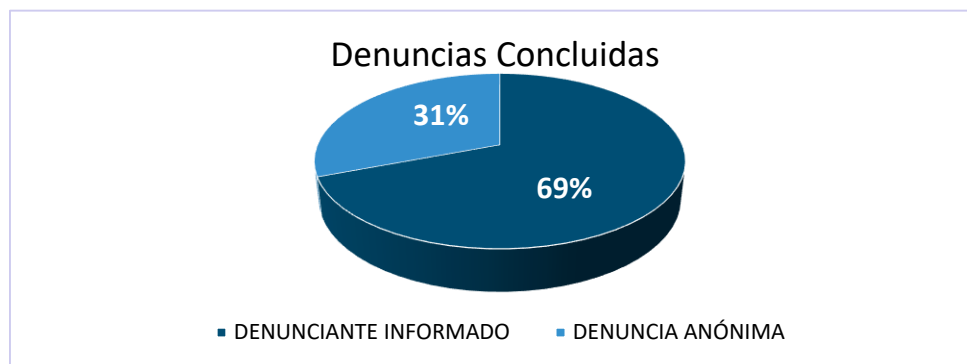
Ubicación de las Denuncias Asignadas en Investigación	Cantidad	Porcentaje
En Investigación y Auditoría Forense	5	83%
En Fiscalización General	1	17%
Total general	6	100%



Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de cambio de Estado	3	60%
En espera de firma del denunciante	2	40%
Total general	5	100%



DENUNCIAS CONCLUIDAS 2025	DENUNCIANTE INFORMADO	18	69%
	DENUNCIA ANÓNIMA	8	31%
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	26	100%



IV. Denuncias en Evaluación:

De las denuncias que se encontraban en evaluación, fueron tramitadas según el siguiente cuadro:

Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Enero 2025	2	0	2	0
Febrero-2025	3	1	2	0
Marzo-2025	5	0	0	5
Total general	10	1	4	5

V. Denuncias Pendientes: 156

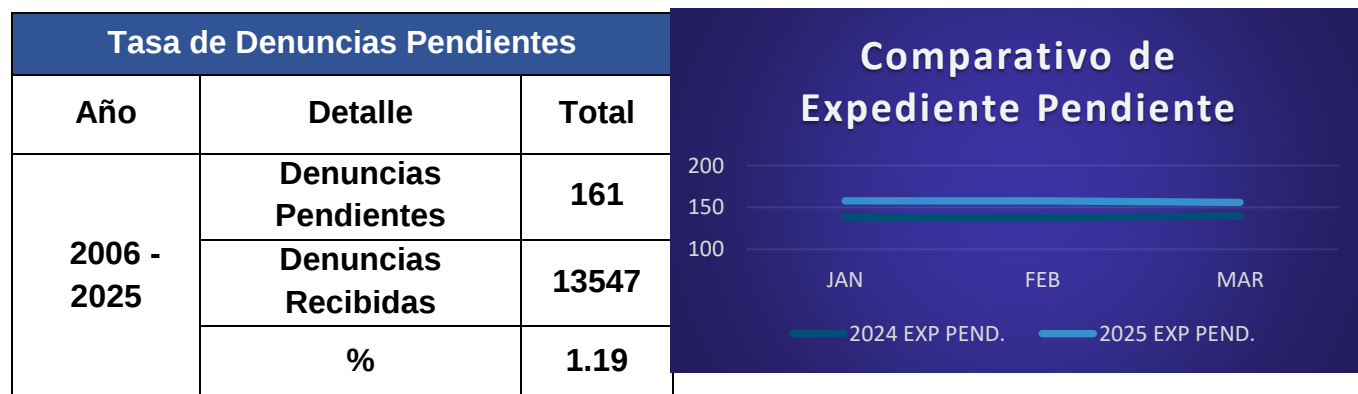
Presentamos estas denuncias desglosadas según año de registro e inicio de investigación:

Años	Total
2014	1
2015	5
2016	15
2017	14
2018	13
2019	18
2020	16
2021	15
2022	17
2023	20
2024	18
2025	4
Total	156

El Ministerio de Educación (MEDUCA) tiene el 18% de las denuncias pendientes, siendo la entidad con más denuncias (28) en trámite al 31 de marzo de 2025.

VI. Seguimiento de las denuncias ciudadanas

Las denuncias ciudadanas recibidas desde el año 2006 hasta la fecha son de 13547 de las cuales tenemos 156 denuncias pendientes que se encuentran en investigación y 5 denuncias pendientes que se encuentra en evaluación. Con una tasa de denuncia pendiente a la fecha de 1.19%.



Se mantienen en investigación 156 expedientes de denuncias ciudadanas relacionadas a 77 entidades gubernamentales, de las cuales se realizó seguimiento a 54 expedientes de denuncias ciudadanas por medio de memorando y vía telefónica, teniendo un 35% de efectividad en el trámite de seguimiento en este mes. El tiempo promedio de ejecución para el seguimiento a estas denuncias ciudadanas para solicitar respuesta fue de 20 días hábiles.

Seguimiento de Denuncias Ciudadanas			
Ubicación	Medio	Expedientes	Porcentaje
Direcciones Internas	Teléfono	46	30%
	Memorando	5	3%
Entidades Públicas	Teléfono	3	2%
Expedientes en seguimiento	156		35%

La tasa de reducción de las denuncias pendientes para el mes de marzo del 2025, fue de 1.92%.



Mecanismos de Formación:

En el mes de marzo no se realizó actividad de formación. Se había estipulado utilizar este mes para la planeación y organización de los próximos seminarios y para la elaboración de los módulos, actividades y pruebas de los seminarios virtuales de nuestra Dirección.

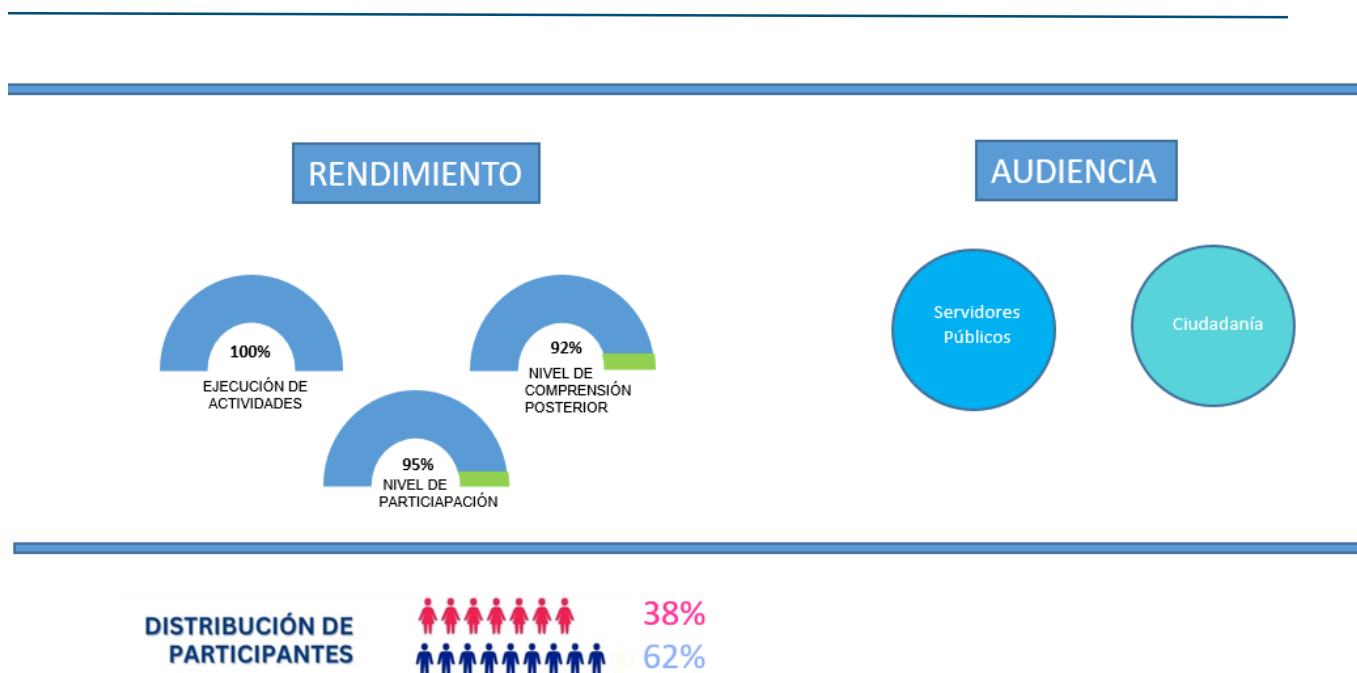
Departamento de Promoción Ciudadana

Objetivo Departamental

Facilitar a la ciudadanía en general, el acceso de información sobre los mecanismos de participación ciudadana, a través de tecnologías de información y comunicación y otros medios existentes, a fin de fortalecer la vigilancia de los fondos y bienes públicos.

Resultado de las actividades del mes de marzo de 2025

El 100% de las actividades programadas se ejecutaron, esta fueron divulgación en el Ministerio de Economía y Finanzas, participación en las Feria Internacional San José de David, Chiriquí y en la Feria Multisectorial de Expocomer realizada en el Panama Convention Center. En total se llevaron a cabo 3 actividades de promoción logrando informar a 923 ciudadanos. Los mismos se realizaron para promocionar información sobre la Transparencia, El buen uso de los Vehículos del Estado, La Denuncia Ciudadana, Los Mecanismos de Participación Ciudadana y el portal web de nuestra dirección. El nivel de engagement generado en la red social Instagram de la CGR con las publicaciones de la Dirección Nacional de Participación Ciudadana, alcanzó un destacado resultado de 21.38%, con 5 publicaciones, lo que demuestra una excelente interacción y un fuerte vínculo con la audiencia. Se logró que el 47% de los ciudadanos atendiendo llenaran nuestra encuesta externa.

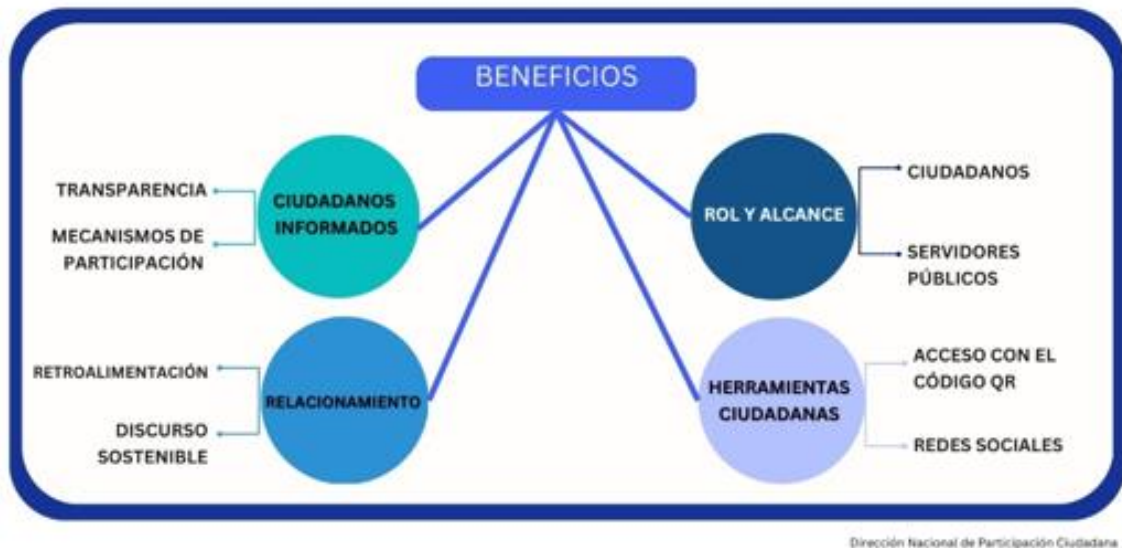


Visitas de Cortesía del Departamento de Promoción Ciudadana

Visitas estratégicas con el objetivo de promover los programas DINPAC, para coordinar agendas de capacitaciones.

ENTIDAD	CONTACTO	FECHA
Oficina Central de la CSS	Lcdo. Domingo Osses/ Lcda. Irene Ledezma	13/03/2025

Beneficios de las actividades de la dirección en el mes de marzo:



Departamento de Centro de Llamadas

Objetivo

El Centro de llamadas fue creado para que los usuarios conozcan el estado de sus trámites, notificándoles cuando han sido refrendados, fortalecer la comunicación con los proveedores y contratistas del Estado, optimizar la transparencia en los procesos, garantizando una atención mas eficiente y oportuna, reducir tiempos de espera y minimizar incertidumbre en los trámites, brindar una excelente y fluida experiencia de atención al cliente además de dar un paso significativo en la modernización de la Contraloría reforzando la eficiencia administrativa.

Resultado de las actividades del mes de marzo 2025

Actualmente contamos con 11 servidores en el Centro de Llamadas, 1 jefa de área, 1 supervisora, 3 agentes que son recepcionistas, los cuales reciben llamadas y las envían a las direcciones que solicitan los usuarios y 6 agentes que realizan las llamadas a los proveedores.

Del 17 al 31 de marzo de 2025	
Documentos refrendados	753
Proveedores por informar	56
Proveedores informados	697

Del 17 al 31 de marzo 2025	
días laborados	11
llamadas realizadas por día	68
llamadas exitosas diarias por agente	11



Departamento de Administración

Objetivo:

Coordinar y ejecutar las acciones que permitan mantener la operatividad y el funcionamiento de la Dirección, realizando la labor secretarial y apoyo logístico a las secciones establecidas.

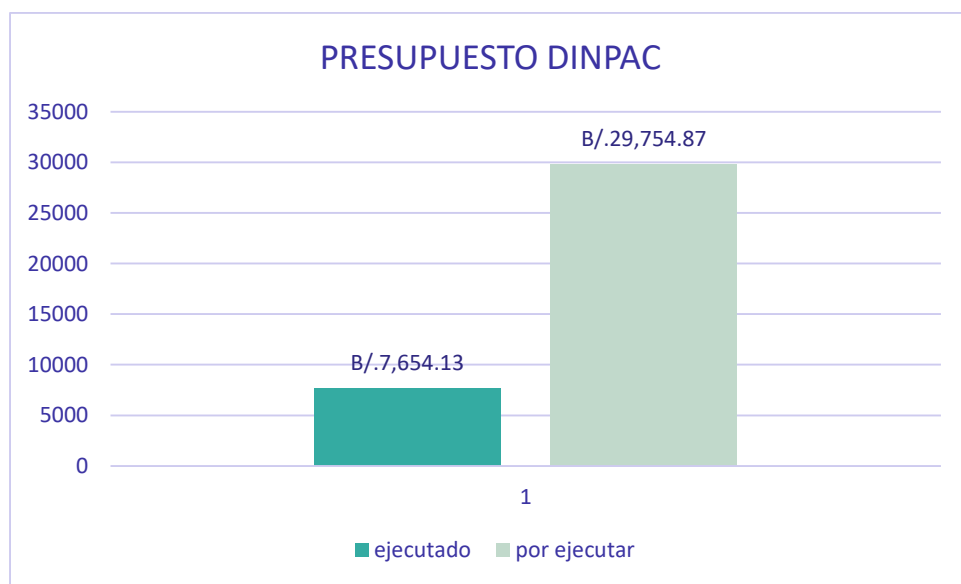
Resultado de las actividades del mes de marzo 2025

El departamento de administración ha cumplido con la meta de digitalizar 2,800 documentos al 31 de marzo de 2025.

Mes	Digitalizaciones
enero	1,000
febrero	1,000
marzo	800
Total a la fecha	2,800

Indicador de Presupuesto Anual

Asignado	Ejecutado a marzo	Variación	Porcentaje
37,409.00	7,654.13	29,754.87	20.46%



CONCLUSIÓN

En conclusión, durante el mes de marzo de 2025, la Dirección Nacional de Participación Ciudadana ha cumplido con su misión de promover la participación activa de los ciudadanos en los asuntos públicos, a través de diversas actividades realizadas por sus departamentos. El informe destaca la gestión eficiente de los mecanismos de participación, la promoción de la ciudadanía y la atención a las denuncias, las cuales fueron manejadas con un enfoque de respuesta rápida y eficaz. Los datos recolectados demuestran un compromiso constante por parte de la Dirección en fortalecer los canales de comunicación entre los ciudadanos y nuestra Institución.

Además, se resalta el trabajo conjunto de los diferentes departamentos, como el Departamento de Atención y Formación Ciudadana, el Departamento de Promoción Ciudadana, el Centro de Llamadas y el Departamento de Administración, quienes, en colaboración, han gestionado de manera adecuada las demandas de los ciudadanos. Este informe subraya la importancia de mantener una infraestructura sólida para el apoyo y la orientación de la ciudadanía.

VI. ANEXOS



Fotos de la Actividad de promoción realizada el 2 de febrero de 2025 en el Ministerio de Economía y Finanzas





Fotos en la Feria Internacional de San José en David, Chiriquí en el stand de la CGR realizado del 13 al 15 de marzo de 2025





Inauguración del Centro de Llamadas el 17 de marzo de 2025





Fotos en la inauguración del stand de la CGR en la Feria de Feria Multisectorial de Expocomer realizado del 25 de marzo de 2025



Fotos en la Feria de Feria Multisectorial de Expocomer realizado del 25 al 27 de marzo





Fotos en la Feria de Feria Multisectorial de Expocomer realizado del 25 al 27 de marzo

