



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Análisis de la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos en la región de Valparaíso período 2012-2015

TESIS PARA OPTAR
AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tesista

NATHALIE ALEJANDRA MONTOYA RIQUELME

Profesor Guía

MARÍA ANGÉLICA PIÑONES SANTANA

Valparaíso, Enero 2016

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL
CONTRALORÍA Y CIUDADANO Y SU APOORTE AL
CONTROL SOCIAL EN LA FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS EN LA REGIÓN DE VALPARAÍSO PERÍODO
2012-2015**

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Porque hace cinco años dejé mi futuro en sus manos y en todo este proceso nunca me abandonó. Hoy vuelvo a confiar en él, se que guiará mis pasos.

A mis padres Patricia y Julio.

Porque con solo verlos cada mañana con una sonrisa, confiando en mí y creyendo en que yo podría lograrlo, me dieron las fuerzas para continuar, incluso en los momentos más complicados.

A Alberto.

Por alentarme en mi loca idea de comenzar esta travesía hace cinco años, y haberme ayudado y apoyado incondicionalmente en cada instante hasta el día de hoy. Por acompañarme en este camino, entregando tanto sin pedir nada a cambio.

A Profesora María Angélica Piñones.

Por ser una profesora guía excepcional, que estuvo siempre con una sonrisa dispuesta a ayudarme. Por entregar un cariño inmenso en cada reunión que tuvimos e instarme a perseverar en todo momento de este proceso.

A Cimasol

Por ser un lindo equipo. Pablo, Marcelo, y especialmente Lynda, por tantos momentos de estrés compartidos y ayudarnos las veces que lo necesitamos; por cada tarde de estudio y trabajos juntos. Sin ustedes cada semestre no hubiera sido el mismo.

A Nicky.

Por ser mi compañero en mis noches de estudio y alegrar mis días con sus juegos y ladridos.

De todo corazón,

Muchas gracias.

ÍNDICE

ÍNDICE	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. CORRUPCIÓN EN CHILE	11
1.1 Concepto de Corrupción	11
1.2. Contexto Nacional en relación a la Corrupción	12
1.3. Acciones Tomadas por el Gobierno de Chile para Enfrentar la Corrupción	15
1.3.1. Decisiones Gubernamentales con Organismos Externos para Enfrentar la Corrupción	15
1.3.2. Políticas Internas Programadas por Chile para disminuir el Nivel de Corrupción	17
CAPITULO II. CONTROL SOCIAL	19
2.1. Participación Ciudadana y Control Social como lucha contra la Corrupción.....	19
2.2. Objetivos del Control Social	20
2.3. La denuncia como instrumento del Control Social	21
CAPÍTULO III. PORTAL CONTRALORÍA Y CIUDADANO	23
3.1. Concepto de Denuncia	23
3.1.1. Proceso de la Denuncia	24
3.2 Sugerencia de Fiscalización	24
3.2.1. Proceso de la Sugerencia de Fiscalización	24
3.3. Modo de Uso del Portal Ciudadano	26
3.4. Proceso Interno de las Denuncias Recibidas	29

CAPÍTULO IV. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	30
4.1. Contraloría General de la República	30
4.2. Competencia de la Contraloría General de la República.....	30
4.3. Unidad de Control Externo.....	31
CAPÍTULO V. MARCO METODOLÓGICO	32
5.1. Planteamiento del Problema	32
5.2. Objetivo General.....	32
5.3. Objetivos Específicos.....	32
5.4. Diseño de la Investigación	33
5.5. Recolección de Información.....	34
5.6. Descripción de la Muestra.....	34
5.6. Instrumento de Recopilación de Información	34
CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL CONTRALORÍA Y CIUDADANO Y SU APOORTE AL CONTROL CIUDADANO EN LA FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	39
6.1. Análisis de la Intervención Ciudadana en el Portal Contraloría y Ciudadano, en la Región de Valparaíso.....	40
6.1.1. Denuncias recibidas en la Región de Valparaíso respecto a las denuncias recibidas a nivel nacional	40
6.1.2. Aporte del Portal Contraloría y Ciudadano al ejercicio del Control Social en la Región de Valparaíso	43
6.2. Preparación Funcionaria frente al Portal en la Región de Valparaíso.....	45
6.2.1. Capacidad Funcionaria frente a aumento de tareas de fiscalización	45
6.2.2. Percepción sobre la consecuencia entre tiempo invertido y resultados obtenidos	45
6.3. Análisis del Proceso del Portal en la Región de Valparaíso.....	47

6.3.1. Denuncias ingresadas por Portal Ciudadano realmente investigadas	47
6.3.2. Contribución del control social a la labor de fiscalización de Contraloría	49
6.3.3. Análisis del funcionamiento de filtro y tratamiento de denuncias en la región de Valparaíso	50
6.4. Evaluación de la implementación del Portal Ciudadano, según la percepción de fiscalizadores de Contraloría Regional de Valparaíso	51
6.4.1. Percepción de los fiscalizadores sobre la implementación en la región de Valparaíso	52
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	56
BIBLIOGRAFÍA	60

RESUMEN

El Portal Contraloría y Ciudadano es un Portal web para la realización de denuncias ciudadanas, creado el año 2012 por Contraloría General de la República con la finalidad de promover el control social como herramienta de la ciudadanía para combatir actos de corrupción en la administración pública, transformando a los ciudadanos en colaboradores de la labor de fiscalización ejercida por Contraloría. Por ello, en el presente estudio se busca analizar la implementación del Portal y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos, especialmente en la región de Valparaíso, desde su inicio el año 2012 hasta el año 2015. Lo anterior se lleva a cabo mediante el estudio de datos obtenidos a través de transparencia activa de Contraloría y por encuestas realizadas a fiscalizadores de la Unidad de Control Externo de Contraloría Regional de Valparaíso, con el fin de conocer sus percepciones sobre la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano, revisar la participación ciudadana mediante el Portal en la región de Valparaíso, e identificar las denuncias realmente investigadas respecto al total de las ingresadas en la región.

Palabras Claves: Portal Ciudadano, Control Social, Fiscalización, Corrupción.

ABSTRACT

The “Portal Contraloría y Ciudadano” is a web portal for make citizen complaints, created in 2012 by Contraloría General de la República in order to promote the social control as a tool for citizens to combat corruption in public administration, transforming citizens into partners control efforts exerted by Contraloría. Therefore, the present study aims to analyze the implementation of the Portal and its contribution to social control in monitoring public services, especially in the region of Valparaíso, since its inception in 2012 until 2015. The above it is performed by studying data obtained through active transparency of Contraloría and through surveys of auditors of the external control unit of Contraloría Regional de Valparaíso, in order to know their perceptions on the implementation of the Portal Contraloría y Ciudadano, reviewing citizen participation through the Portal in the region of Valparaiso and identify really investigated complaints regarding the total entered in the region.

Key Words: Portal Ciudadano, Social Control, Audit, Corruption.

INTRODUCCIÓN

El Portal Contraloría y Ciudadano fue creado el año 2012 con la finalidad de que el ciudadano se transforme en un colaborador de Contraloría en la labor de fiscalización de los servicios públicos, esto ejerciendo el control social mediante la realización de denuncias en el Portal, con el fin de combatir los actos de corrupción en los servicios públicos.

Es por esto, que ante los hechos de corrupción que el último tiempo han marcado al país, se hace necesario analizar la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos, específicamente en la región de Valparaíso en el período comprendido entre su creación en septiembre 2012 hasta septiembre de 2015. Lo que se realiza mediante una investigación de enfoque mixto, tipo no experimental, exploratorio y de modelo descriptivo, donde se busca cumplir los objetivos de describir el funcionamiento del “Portal Contraloría y Ciudadano” tanto desde el punto de vista interno como la interfaz vista por el usuario, describir el funcionamiento de Contraloría General de la República, determinar el nivel de participación de la ciudadanía en el “Portal Contraloría y Ciudadano” en la región de Valparaíso respecto al nivel nacional, también identificar las denuncias efectivamente investigadas respecto al total de denuncias recibidas en la Contraloría Regional de Valparaíso comparadas con el nivel nacional y, por último, conocer la percepción de los fiscalizadores de la Contraloría Regional de Valparaíso sobre la implementación de este Portal.

En base a los puntos anteriormente nombrados, en el primer capítulo se expone el concepto de corrupción, los delitos en que se tipifica, y el contexto de Chile frente a ella, donde se exhibe el aumento del nivel de corrupción interno y los casos ocurridos en el país que han marcado este aumento en los últimos años. Asimismo, se muestran las acciones gubernamentales tomadas para enfrentar la corrupción, mediante convenciones con organismos externos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), además de las políticas internas instauradas con este fin en el país.

Luego, el segundo capítulo explica qué es el control social y cómo éste ayuda al combate de la corrupción dentro de una sociedad, explicando los objetivos de ejercerlo en una sociedad, y mostrando a la denuncia como el instrumento principal por el cual se ejerce.

Posteriormente, en el capítulo tercero se describe el Portal Contraloría y Ciudadano, donde se definen los conceptos de denuncia y sugerencia de fiscalización, que son las acciones posibles a realizar mediante el Portal Ciudadano. Luego, se muestra el modo de uso del Portal paso a paso y el proceso interno de cada requerimiento recibido.

El cuarto capítulo describe la Contraloría General de la República, enmarcando institucionalmente el Portal estudiado, y explicando qué es la Contraloría, sus competencias y atribuciones. Además, se expone sobre la Unidad de Control Externo, su relación en el proceso del Portal y sus principales productos de fiscalización.

El marco metodológico se presenta en el quinto capítulo, donde se explican los objetivos del estudio, el diseño de investigación, e instrumento de recopilación de datos a utilizar. Además, se exponen las variables a utilizar en la investigación, las que son el conocimiento de funcionarios sobre el Portal Contraloría y Ciudadano, el nivel de intervención ciudadana por medio del Portal, la preparación funcionaria frente a la implementación del Portal, percepción de efectividad del Portal y, finalmente, la evaluación de la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano.

Por último, en el capítulo sexto, se realiza el análisis de la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos, donde se analizan los datos obtenidos por transparencia activa de Contraloría e información recolectada mediante encuestas realizadas a los fiscalizadores de la Contraloría Regional de Valparaíso.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos del análisis, se exponen las conclusiones y propuestas con el objeto de mejorar los aspectos débiles detectados en esta investigación, pues es una herramienta que de ser bien implementada puede ser de mucha ayuda al país a través del ejercicio del control social por la ciudadanía sobre los servicios públicos mediante la realización de sus denuncias.

CAPÍTULO I. CORRUPCIÓN EN CHILE

1.1 Concepto de Corrupción

Según la Real Academia Española, corrupción es *“en las organizaciones, especialmente en las públicas, una práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores.”* (RAE, 2015)

Sin embargo, una de las definiciones que proporcionan una mayor precisión para el presente trabajo es la propuesta por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), una de las organizaciones más importantes que se ha encargado de aportar en la disminución de los niveles de corrupción. Esta definición se centra principalmente en lo que ocurre dentro del sector público y la explica como *“el uso o abuso de poderes y de funciones públicas para obtener indebidamente riqueza o beneficios privados”* (Cepal, 2007). Esta es una práctica que siempre ha existido pero solo en los últimos años se ha tomado conciencia a nivel internacional sobre lo relevante y negativo de este fenómeno, lo que se debe a la gravedad de los problemas y amenazas que provoca a las sociedades en su estabilidad y seguridad, al socavar las instituciones y los valores de la democracia, la ética y la justicia, además de comprometer el desarrollo sostenible de cada país. Según Transparencia Internacional¹, se puede presentar a través de diversos delitos tipificados como actos de corrupción, los cuales podemos ver en la Ilustración 1.

La corrupción trae consecuencias graves dentro de un país, disminuye la confianza en las instituciones y debilita el orden normativo de la sociedad. Cuando la corrupción adquiere un carácter sistémico, afecta la estabilidad de las instituciones democráticas, erosiona el Estado de Derecho y perjudica al crecimiento económico y a la competitividad (Parker, 2004). Otra de sus consecuencias, es su permanente amenaza para la gobernanza, el desarrollo sustentable, los procesos democráticos y las prácticas corporativas justas dentro de un país (OCDE, 2015).

¹ Transparencia Internacional es una organización internacional, no gubernamental, no partidista, y sin fines de lucro, dedicada a combatir la corrupción a nivel nacional e internacional.

Ilustración 1. Delitos de Corrupción



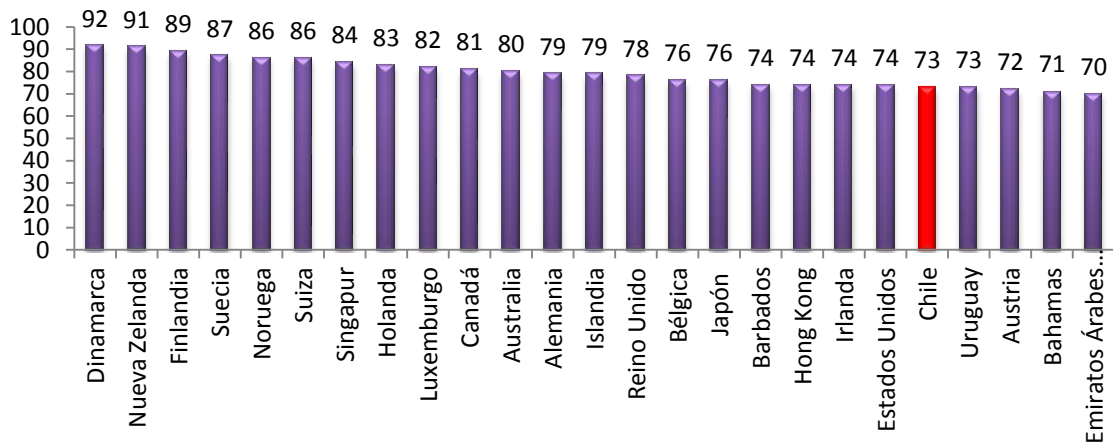
Fuente: Elaboración propia, con información rescatada de Transparencia Internacional.

Una vez conocidos los daños que produce la corrupción y sus consecuencias en los países y sus habitantes, es que se hace necesario analizar cómo se encuentra Chile frente a este problema y las herramientas obtenidas para poder combatirla.

1.2. Contexto Nacional en relación a la Corrupción

Chile es considerado como un ejemplo de desarrollo y de menor corrupción en América Latina, lo que se confirma en 2014 al ocupar el puesto 21 de 175 países en el índice de percepción de corrupción realizado por la organización Transparencia Internacional, el puesto más alto alcanzado por un país latinoamericano (Transparency International, 2015). Según esta medición, Chile se encuentra en el lugar 21 con 73 puntos, siendo en conjunto con Uruguay, líderes dentro de América Latina, tal como se muestra en Ilustración 2. Índice de Percepción de Corrupción 2014. Si se compara con su puntuación en el 2012 y 2013 su evaluación ha aumentado.

Ilustración 2. Índice de Percepción de Corrupción 2014



Fuente: Transparencia Internacional.

Sin embargo, esta situación puede cambiar debido a que durante el presente año 2015 han aparecido públicamente una serie de escándalos de corrupción, entre los que se encuentra un caso de tráfico de influencias que involucraba al hijo de la presidenta Michelle Bachelet y varios casos de financiamiento irregular de campañas políticas.

Uno de los casos que ha instaurado nuevamente el concepto de corrupción en el país, es el nombrado “Caso Penta” el cual muestra que parlamentarios y ex candidatos a la Presidencia, pedían dinero por e-mail para sus campañas políticas a uno de los grupos empresariales más importantes del país, Penta, a cambio de honorarios fraudulentos por trabajos no realizados, con el fin de justificar los ingresos (El País, 2015).

Otro acto que ha sacudido al país, es el caso “Caval” que ha llamado la atención especialmente porque el hijo de la presidenta Michelle Bachelet, Sebastián Dávalos, ha sido acusado de usar su influencia durante su campaña para asegurar un préstamo de US\$10 millones con la ayuda de uno de los hombres más ricos de Chile, Andrónico Luksic, (New York Times, 2015) para un negocio de tierras que cosechó millones de dólares en ganancias en el espacio de unas pocas semanas.

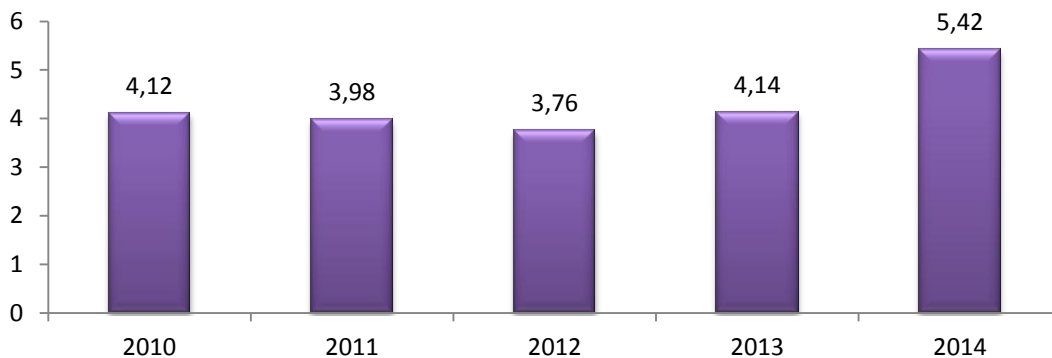
Por último, está el “caso Soquimich”, que ha llamado la atención primeramente, porque su principal controlador es yerno del ex Comandante en Jefe del Ejército Augusto Pinochet, y se investiga que entre los años 2009 y 2013 familiares de parlamentarios, y dirigentes, políticos, militantes de distintas corrientes, asesores y funcionarios públicos de firma minera. Hijos jóvenes de candidatos y parlamentarios emitieron documentos para

Soquimich, a título personal o a nombre de sociedades, con pagos millonarios de por medio. (El País, 2015)

Es por estos antecedentes que ha cambiado la percepción de la ciudadanía respecto a la corrupción existente en el país, lo que se refleja en los resultados de la encuesta realizada por el Centro de Estudios e Investigación Libertad y Desarrollo², realizada durante el presente año. El sondeo, que permite elaborar un ranking de hechos de corrupción y otro de percepción, de una escala de 1 a 10 puntos considerando 1 como menor nivel de corrupción y 10 como un alto nivel de corrupción, para la presente encuesta arrojó un nivel de percepción de corrupción de 5,42 puntos, es decir, aumentó en 1,28 puntos sobre la medición de 2014, lo que se muestra en.

Ilustración 3. Nivel de Percepción de Corrupción. En la misma línea, un 63% cree que en relación a un año atrás la corrupción es mayor y un 35% cree que se mantiene igual (Libertad y Desarrollo, 2015).

Ilustración 3. Nivel de Percepción de Corrupción



Fuente: Encuesta de Corrupción 2015. Libertad y Desarrollo.

Es así, como en Chile se ha instaurado el concepto de corrupción, y en el último tiempo la lucha contra ella ha pasado rápidamente a ser uno de los principales temas de los programas del gobierno, despertando el interés de los responsables de las políticas y los profesionales del sector en Chile así como en todo el mundo.

² Libertad y Desarrollo es un centro de estudios e investigación privado, independiente de todo grupo político, religioso, empresarial y gubernamental que se dedica al análisis de los asuntos públicos promoviendo los valores y principios de una sociedad libre.

1.3. Acciones Tomadas por el Gobierno de Chile para Enfrentar la Corrupción

Chile con el fin de prevenir escándalos de corrupción, ha tomado algunas medidas para combatirla, tanto a nivel interno como con organismos internacionales. En el ámbito externo, ha formado parte de convenciones con organismos internacionales para adoptar medidas en común de combate a la corrupción, mientras que a nivel interno, se ha optado por políticas públicas que apuntan principalmente a la transparencia en la administración pública y a promover una participación más activa de la ciudadanía en ella. Sin embargo, los esfuerzos realizados no han sido suficientes, y cada día aparecen más actos de corrupción que empañan los pequeños avances obtenidos.

1.3.1. Decisiones Gubernamentales con Organismos Externos para Enfrentar la Corrupción

En este contexto, es que Chile ha tomado decisiones gubernamentales para prevenir la corrupción, donde se ha hecho parte de la Convención Interamericana contra la Corrupción, la Convención para Combatir el Cohecho a Funcionarios Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales de la OCDE y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

La convención para combatir el cohecho a funcionarios públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), fue ratificada por Chile en el año 2001. El objetivo final que se persigue con esta Convención es que cuando las empresas obtengan contratos que involucren grandes cantidades de dinero, ello no provenga del ofrecimiento de sobornos (Dipres, 2010).

Otra decisión gubernamental para combatir la corrupción es la adopción de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción en Chile (UNCAC) de PNUD³, que es un instrumento internacional vigente desde el 14 de Diciembre de 2005, que a la fecha de la presente investigación ha sido firmada por 160 países, donde 140 la han ratificado, entre ellos Chile, quien forma parte de la convención desde el 13 de Septiembre de 2006 (PNUD, 2013).

³ El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) es la red mundial de desarrollo establecida por las Naciones Unidas para proporcionar los conocimientos, las experiencias y los recursos para ayudar a los países a forjar una vida mejor.

La UNCAC ha sido creada con la finalidad de promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción a nivel global, mediante la regulación de la transparencia y la medición de las políticas públicas implementadas en los países que forman parte. Para cumplir con estos objetivos, la Convención introduce un conjunto de normas, medidas y reglamentaciones que todos los países firmantes pueden aplicar para fortalecer el Estado de derecho y reforzar la lucha contra la corrupción (PNUD, 2004).

Chile se ha comprometido a darle seguimiento al acuerdo firmado en la Convención mediante la Contraloría General de la República con el soporte del PNUD, lo que se ha hecho efectivo a través del proyecto llamado “Autoevaluación Participativa y Representativa de la Implementación de la UNCAC”, que tiene por objetivo desarrollar una revisión participativa de las políticas de prevención de la corrupción en Chile en relación con los requisitos prescritos por el Capítulo II de “Medidas de Prevención” de la Convención y el Capítulo V de “Recuperación de Activos.”

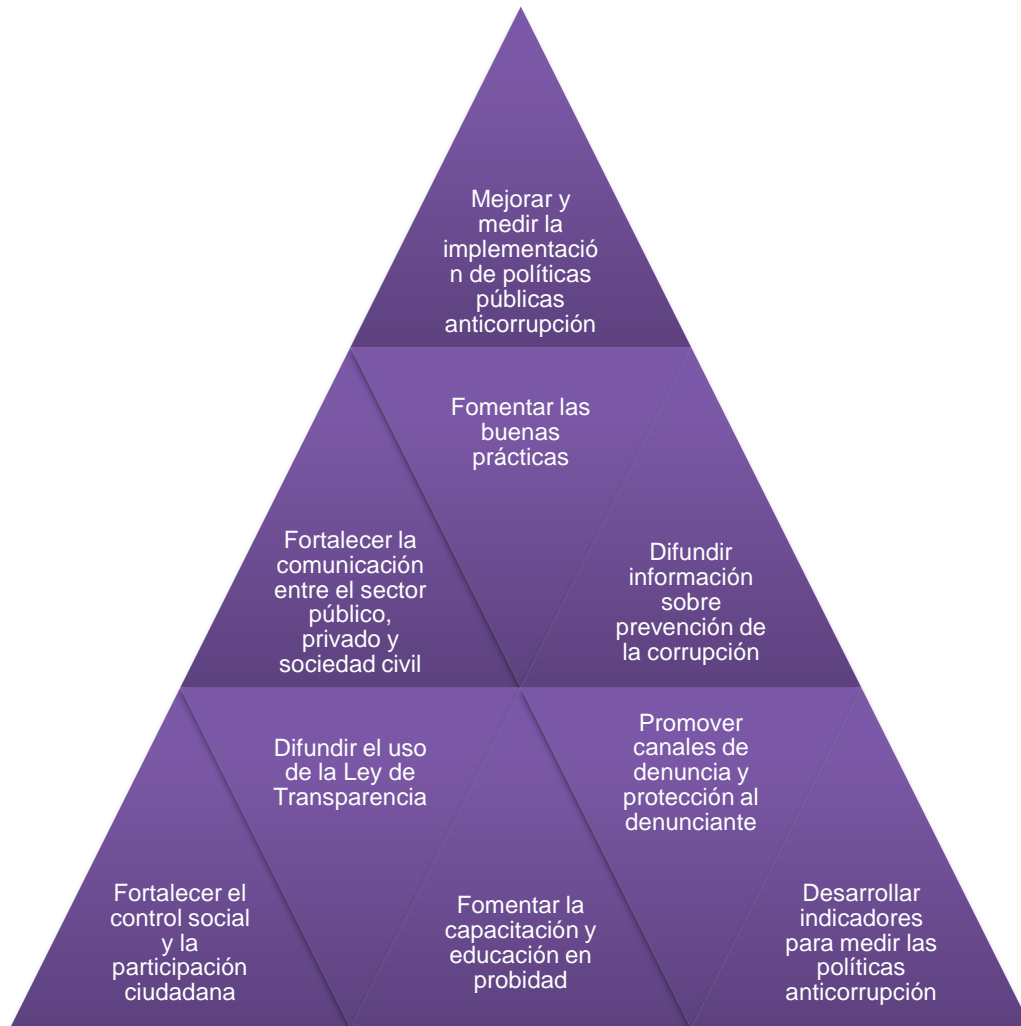
La primera revisión efectuada por las mesas de trabajo en Chile, fue sobre el Capítulo II de medidas de prevención propuestas para evitar el surgimiento de la corrupción en el país. Es en este capítulo, donde se hace especial énfasis en la integración de la ciudadanía para combatir la corrupción, tal como se expresa en el artículo 6 donde dice que *“Se debe promover la participación de la sociedad y concienciarla de la existencia de la entidad o entidades que luchan contra la corrupción.”* (PNUD, 2004) Además de lo estipulado en el artículo 13 que indica lo siguiente:

Cada Estado Parte adoptará medidas apropiadas para garantizar que el público tenga conocimiento de los órganos pertinentes de lucha contra la corrupción mencionados en la presente Convención y facilitará el acceso a dichos órganos, cuando proceda, para la denuncia, incluso anónima, de cualesquiera incidentes que puedan considerarse constitutivos de un delito tipificado con arreglo a la presente Convención (PNUD, 2004).

Dentro de este contexto, es que en el seguimiento de la UNCAC realizado mediante las mesas de trabajo mixtas, surgen algunos lineamientos a seguir en Chile, entre los que destaca el “fortalecer el control social y la participación ciudadana” y la necesidad de “promover canales de denuncia y protección al denunciante”. Ver

Ilustración 4. Principales Lineamientos Nacidos en Mesas de Trabajo.

Ilustración 4. Principales Lineamientos Nacidos en Mesas de Trabajo.



Fuente: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

Siguiendo estos lineamientos, se comienza a buscar nuevos mecanismos para fortalecer el control social en el país, con el fin de que la ciudadanía tenga las herramientas necesarias para fiscalizar a la Administración Pública, y así combatir la corrupción.

1.3.2. Políticas Internas Programadas por Chile para disminuir el Nivel de Corrupción

A nivel interno, se han implementado diversas políticas públicas y programas en el país, con el fin de combatir la corrupción, algunas orientadas a la transparencia en el servicio público y otras a fomentar un rol activo en la participación de la ciudadanía.

En el año 2009, en Chile se promulga la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado N°20.285, lo que busca instalar en sus instituciones una importante política pública para el desarrollo democrático, la transparencia y el acceso a la información pública, que por un lado, abre la posibilidad para mejorar la calidad de la democracia chilena avanzando con la instalación de un canal formal e institucional de participación ciudadana y, por otro lado, involucra una transformación de la cultura en los funcionarios de gobierno sobre la concepción tradicional del “secretismo” en la provisión de información al público. En este caso, el principio de transparencia de la función pública consiste en *“respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la Ley”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2009).

Otro mecanismo para combatir la corrupción es la participación ciudadana, la que se utiliza en Chile mediante la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana, promulgada el año 2011, cuyo eje central es la participación ciudadana, centrándose principalmente en facilitar la asociatividad de los ciudadanos y en fomentar la participación ciudadana en la gestión pública. Esta Ley, busca hacer efectiva la participación ciudadana mediante el acceso a información relevante, entregar anualmente una cuenta pública participativa a la ciudadanía, realizar consultas ciudadanas sobre temas específicos y, por último, establecer Consejos de Sociedad Civil de carácter consultivo conformados de manera diversa, representativa y pluralista (Gobierno Abierto).

Además de estas políticas, se han instaurado otras políticas públicas con el fin de prevenir la corrupción, tal como el Sistema de Alta Dirección Pública que busca la transparencia de los procesos de selección de altos directivos públicos, donde se privilegien el mérito y las capacidades por sobre otras cosas, que si bien es cierto ha ayudado en la transparencia de los procesos de selección, últimamente ha sido cuestionado debido a los altos costos y la corta duración de los cargos elegidos. Sin embargo, todo lo implementado durante los últimos años para combatir y prevenir la corrupción mediante el aumento de transparencia en servicios públicos, participación ciudadana y nuevos procesos de elección de altos cargos públicos, no ha sido suficiente pues la corrupción sigue presente y cada vez más visible en el país, lo que hace surgir la necesidad de nuevos mecanismos para evitar la corrupción, como es el caso del control social.

CAPITULO II. CONTROL SOCIAL

2.1. Participación Ciudadana y Control Social como lucha contra la Corrupción

Frente al surgimiento de corrupción, se han propuesto diversas medidas para combatirla. Tal es el caso de las propuestas por las mesas de trabajo UNCAC en Chile, de las que nacieron medidas donde destaca la promoción de la participación ciudadana y del control social, lo que constituye una de las mayores herramientas con las que cuenta la ciudadanía para la lucha contra la corrupción.

La participación ciudadana juega un papel importante en este combate contra la corrupción, tanto en los procesos de ejecución y evaluación de los planes de gobierno, como de las demás acciones que se desprenden de los mismos, en especial en la asignación y uso del presupuesto, de exigir la rendición pública de cuentas, como procesos que permiten a la ciudadanía, de manera individual y organizada, ser gestora del desarrollo, y a los gobernantes dar cumplimiento a las necesidades de la ciudadanía y de sus obligaciones.

Es claro que la existencia de una democracia participativa es necesaria para garantizar el éxito de las políticas públicas instauradas en el país, pero también es necesario que existan condiciones a nivel local para su ejercicio, y es en este punto donde cobra importancia el control social como derecho y deber de la ciudadanía, que permite participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. El control social tiene por objeto la vigilancia de la gestión pública y sus resultados (Muñoz V, 2011).

El control social de la gestión pública, es una modalidad de participación mediante la cual las personas ejercen vigilancia de las acciones desarrolladas por el Estado y está orientado a generar un empoderamiento ciudadano sobre lo público, haciendo uso de su derecho de vigilar, revisar y controlar la gestión pública y los resultados de la misma. Es decir, es un derecho y un deber que tiene la ciudadanía de controlar la gestión de lo público (Olacefs, 2012).

La necesidad de control se fundamenta en el hecho de que el Estado maneja fondos que pertenecen a la sociedad, la cual le delega la potestad de recaudarlos y administrarlos con el fin de proveer bienes públicos a la comunidad en su conjunto. Una de las obligaciones fundamentales del gobernante, que es el administrador de estos fondos, es informar a la ciudadanía acerca de la manera en que utiliza los recursos que le fueron confiados. Ante esto, los funcionarios deben ser probos y demostrarlo dando a conocer su accionar, además de llevar a cabo una gestión transparente, tanto en el ámbito económico como en su actuar ético y moral, tal como lo ha manifestado las Naciones Unidas: *“Todos los ciudadanos tienen el derecho de constatar, por sí mismos o por sus representantes, la necesidad de contribución pública, de consentirla libremente, de seguir su empleo y reparto y determinar su disponibilidad, su recaudación y duración”* (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

2.2. Objetivos del Control Social

Es importante el ejercicio del control social por la ciudadanía, debido principalmente a que éste fortalece los medios de control contra la corrupción en la gestión pública y la contratación estatal, formando una presión por parte de la población frente a los servicios públicos propendiendo al cumplimiento de los principios constitucionales y legales que rigen la función pública. Además de mejorar la participación ciudadana en los asuntos públicos y en el seguimiento y control de los actos llevados a cabo por la administración pública. Por otra parte, el control social ayuda a establecer una relación constante entre los ciudadanos y la administración, siendo este un elemento esencial para evitar abusos de poder y actos de corrupción, contribuyendo a generar un entorno de confianza, credibilidad y responsabilidad pública por parte de los ciudadanos frente a los servicios públicos que frecuentan día a día. Más detalle de los objetivos de ejercer el control social en una sociedad, se detallan a continuación:

Ilustración 5. Objetivos del Control Social



Fuente: Elaboración propia, con información obtenida de Guía ciudadana para el control social a la gestión pública. Medellín: Jaime A. Muñoz V. Segunda edición, 2011.

2.3. La denuncia como instrumento del Control Social

El autor Enrique Silva Cimma⁴, indica que el control social se hace efectivo mediante dos modalidades, que son la acción popular y la denuncia, las que define de la siguiente forma:

La denuncia es el instrumento que se concede a los administrados para que pongan en conocimiento de la administración, en especial a los órganos de control, circunstancias o situaciones de hecho que habilitaran a la autoridad competente para ejercer sus potestades fiscalizadoras. Y la acción popular, por su parte, es la actividad que realizan los administrados principalmente para poner en conocimiento de la autoridad competente aquellas acciones u omisiones de la administración que transgreden la obligación de prestar eficazmente el servicio público (Silva Cimma, 1994).

⁴ Enrique Silva Cimma fue un reconocido jurista, académico y político chileno, senador y ministro de Estado.

Así podemos comprender el importante rol de la ciudadanía de aportar en el control de la gestión pública, y su crucial participación para fundamentar, principalmente la denuncia, como una herramienta utilizada para dar a conocer las irregularidades que se registran en la administración pública, contribuyendo fehacientemente en la lucha contra la corrupción y para que haya una verdadera transparencia en el accionar del gobierno.

Con base a lo anterior se han creado una serie de instrumentos y mecanismos orientados a promover, formar y garantizar un control activo de la ciudadanía comprometido con la salvaguarda y vigilancia del manejo de lo público. Es así como la Contraloría General de la República de Chile ha creado algunos mecanismos que tienen una relación directa con el control social, tal como el Portal Geo-CGR que trata sobre un control mediante acción popular directa sobre las obras públicas, y el Portal Contraloría y Ciudadano, que tiene por objetivo promover el control social sobre los servicios públicos a través de la recepción y análisis de denuncias ciudadanas por medio del Portal en línea, en el cual nos centraremos en la presente investigación.

CAPÍTULO III. PORTAL CONTRALORÍA Y CIUDADANO

En el marco de combate de la corrupción mencionado en los capítulos precedentes, se ha propiciado la adopción de nuevas metodologías de fiscalización en la Contraloría General de la República, que tienen como ejes principales el fortalecer la transparencia, la probidad y promover el control ciudadano, con fuerte énfasis en el uso de tecnologías de la información.

Es así como mediante Resolución 6686/2012 de Contraloría General de la República, se crea el Portal Web “Contraloría y Ciudadano”, que se comienza a implementar a contar del 28 de septiembre de 2012. Esta es una iniciativa que aspira a incentivar a los ciudadanos para que contribuyan a la labor institucional, convirtiéndolos en un colaborador de la labor realizada por esta Entidad de Control, enviando sus denuncias y sugerencias de fiscalización en el ámbito de las competencias de esta Entidad, es decir, Administración Pública y Municipalidades, contando así con una vía expedita, a través de formularios electrónicos en línea, para formular sus requerimientos.

Anteriormente a la creación de este Portal, los ciudadanos podían presentar una denuncia o una propuesta de auditoría a la oficina general de partes de la CGR en su sede de Santiago o en cada una de sus sedes regionales. Con la creación de este portal, se pone en línea el mismo servicio que se proporcionaba solo en forma presencial, lo que busca incentivar aun más a que la ciudadanía colabore con la labor fiscalizadora de Contraloría.

Para comprender el concepto a tratar, antes es importante conocer la definición de algunos términos, tal como denuncia y sugerencia de fiscalización.

3.1. Concepto de Denuncia

Las denuncias son declaraciones, mediante las cuales los ciudadanos ponen en conocimiento de la CGR información concreta de uno o más hechos puntuales, relacionados con una eventual situación irregular, cometida por un funcionario o servicio público sometido a la fiscalización de la CGR, con el objetivo que se investigue y determine la veracidad de lo expuesto y las responsabilidades que de ello puedan derivarse (Contraloría General de la República, 2015).

3.1.1. Proceso de la Denuncia

Una vez ingresada la denuncia por el Portal Ciudadano, ésta es analizada por el Comité Contraloría y Ciudadano, en donde se determina el tratamiento interno que se le dará, los que pueden ser Auditoría, Investigación Especial o Atención de Referencia de Auditoría. Una vez realizadas las actividades de fiscalización y obtenido el producto final, se notifica al denunciante los resultados obtenidos y se envía mediante carta certificada el informe completo de la investigación realizada.

Ilustración 6. Proceso de Denuncia



Fuente: Elaboración propia.

3.2 Sugerencia de Fiscalización

Las sugerencias de fiscalización, son propuestas realizadas por el ciudadano, quien entrega información general sobre alguna materia y servicio público que considere relevante fiscalizar y sus fundamentos (Contraloría General de la República, 2015).

3.2.1. Proceso de la Sugerencia de Fiscalización

Primeramente la sugerencia de fiscalización ingresa al Portal mediante el formulario completado por el ciudadano. Luego, ésta es analizada por el Comité Contraloría y Ciudadano, en donde se estudia la información a tomar en cuenta para futuras fiscalizaciones y el impacto que produce en la ciudadanía el tema de investigación

propuesto. Dependiendo de los resultados del análisis realizado, y comparado con las prioridades nacionales de auditoría, se decide si se agrega al Plan Anual de Auditoría, se integran los antecedentes a una actividad de fiscalización ya en ejecución, o se realiza otro tipo de fiscalización. Una vez obtenidos los productos de auditoría, se notifica a cada usuario que aportó en la planificación o en la ejecución de la investigación, enviándoles el informe pertinente.

Ilustración 7. Proceso de Sugerencia de Fiscalización



Fuente: Elaboración propia.

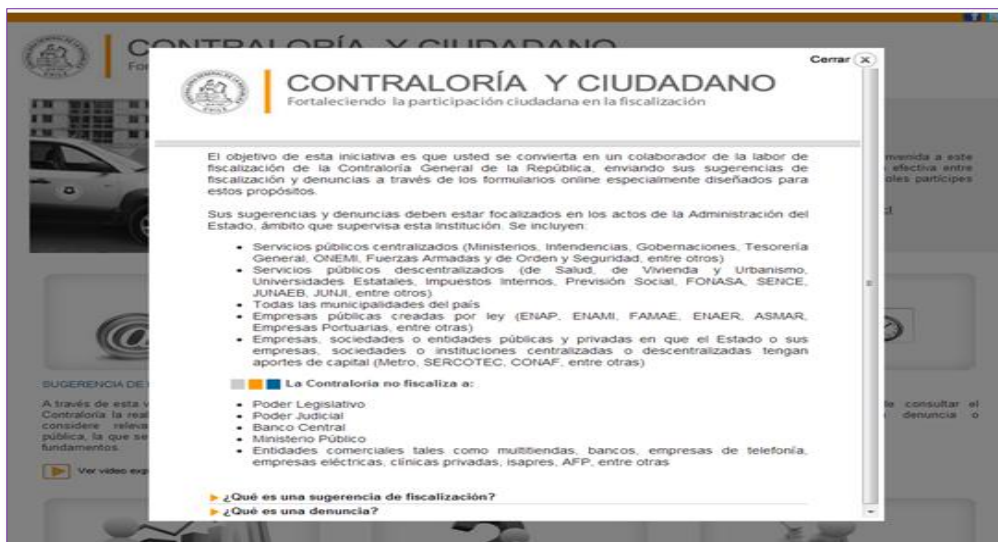
3.3. Modo de Uso del Portal Ciudadano

Para utilizar el Portal Ciudadano y realizar denuncias, sugerencias de fiscalización o revisar el estado de alguna acción ya solicitada, se deben seguir los pasos que se explican a continuación.

1.- Ingresar a página web www.contraloria.cl y en la parte inferior presionar en “Contraloría y Ciudadano”.



2. En la pantalla aparece un cuadro con las indicaciones básicas sobre uso del Portal. Leer y cerrar.



3. Seleccionar la opción que corresponda.



CONTRALORÍA Y CIUDADANO

Fortaleciendo la participación ciudadana en la fiscalización






La Contraloría General de la República le da la bienvenida a este sitio, cuya finalidad es generar una comunicación efectiva entre esta Entidad de Control y los ciudadanos, haciéndoles partícipes de la labor fiscalizadora de nuestra Institución.

Sus inquietudes: ayudaciudadano@contraloria.cl



SUGERENCIA DE FISCALIZACIÓN

A través de esta vía, usted puede proponer a la Contraloría la realización de una auditoría que considere relevante sobre alguna entidad pública, la que será evaluada de acuerdo a sus fundamentos.

 [Ver video explicativo](#)



DENUNCIA EN LÍNEA

Este espacio le permitirá realizar denuncias referidas a hechos que podrían ameritar una investigación por parte de la Contraloría en reparticiones sujetas a su fiscalización.

 [Ver video explicativo](#)



ESTADO DE TRÁMITE

En esta sección usted puede consultar el estado de trámite de su denuncia o sugerencia.

4. Ingresar los datos solicitados.

Formulario Electrónico: Denuncia en Línea

🔗 Campos obligatorios
🔗 Textos de Ayuda

Servicio o entidad denunciada

En esta sección podrá identificar el servicio público o entidad del Estado que usted denuncia.

Región 🔗

Servicio/Entidad 🔗

**** Si usted no ha identificado el Servicio en la lista anterior, le solicitamos que lo digite a continuación ****

Servicio/Entidad

Unidad Organizacional 🔗

Datos Personales

<p>Nombres 🔗 <input type="text" value=""/></p> <p>Apellido Paterno 🔗 <input type="text" value=""/></p> <p>Apellido Materno 🔗 <input type="text" value=""/></p> <p>Género 🔗 <input type="text" value="-- Seleccionar --"/></p> <p>Edad 🔗 <input type="text" value="-- Seleccionar --"/></p> <p>e-mail 🔗 <input type="text" value=""/></p> <p>Confirmar e-mail 🔗 <input type="text" value=""/></p> <p>Nivel educacional 🔗 <input type="text" value="-- Seleccionar --"/></p> <p>Ocupación 🔗 <input type="text" value="-- Seleccionar --"/></p> <p><input type="checkbox"/> Si desea que su identidad se mantenga en reserva por Contraloría General, por favor, marque la alternativa</p>	<p>Rut 🔗 <input type="text" value=""/> - <input type="text" value=""/> Ejemplo: 12345678-9</p> <p>Teléfono <input type="text" value="56"/> <input type="text" value="02"/> <input type="text" value=""/> (País) - (Área) - Teléfono</p> <p>Celular <input type="text" value=""/></p> <p>Domicilio 🔗 <input type="text" value=""/></p> <p>Comuna 🔗 <input type="text" value="-- Seleccionar Región --"/></p>
---	---

Si usted actúa en representación de alguna organización, por favor, identifíquela:

Organización representada 🔗

Rut organización - 🔗

5. Se tiene la opción de adjuntar antecedentes para respaldar la solicitud. Luego se debe enviar el formulario.

Documentación de Respaldo.

Si tiene en su poder antecedentes adicionales (fotografías, documentos, entre otros), puede adjuntarlos por esta vía, lo que reforzará su petición.

¿Desea incorporar antecedentes? SI NO

No se han adjuntado documentos

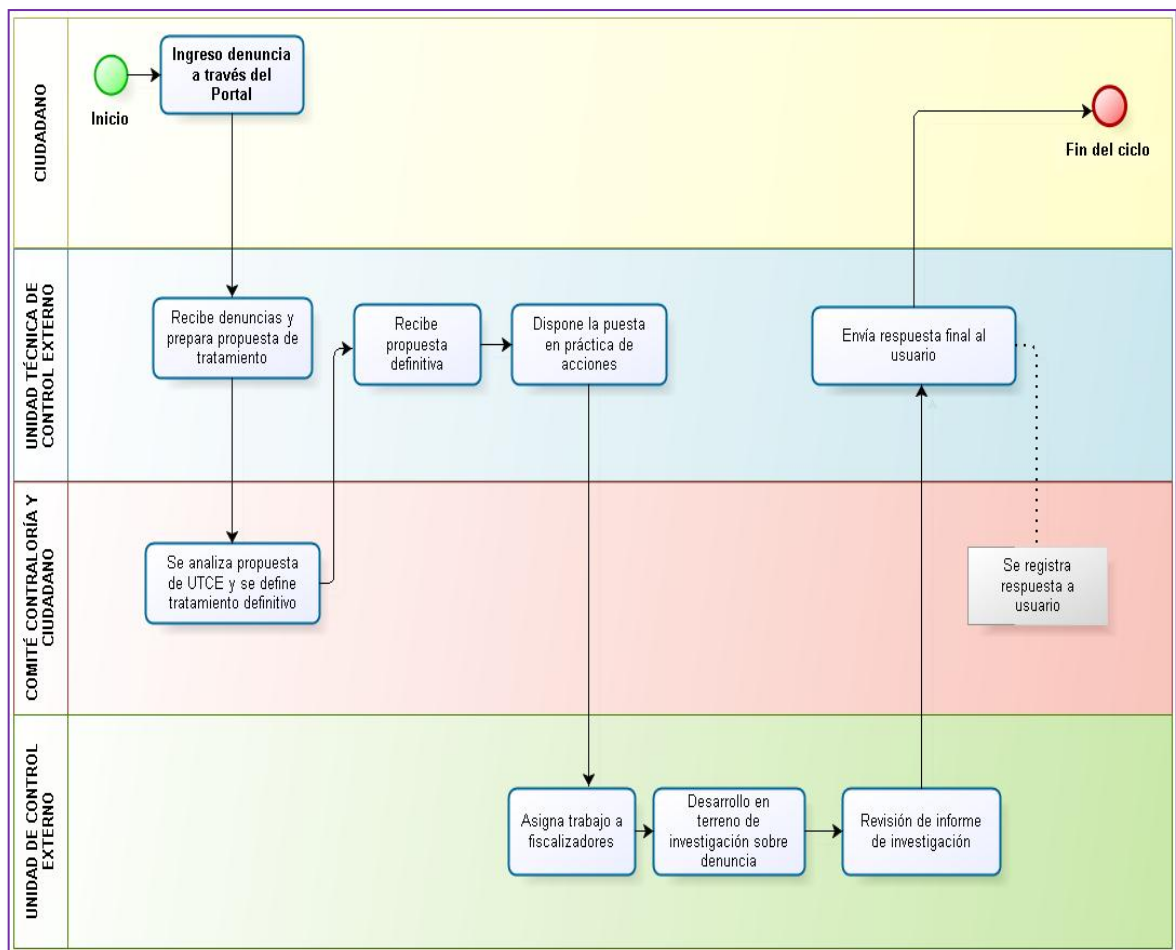
6. Una vez enviado el formulario, el denunciante recibirá un correo electrónico indicando el procedimiento a seguir con su denuncia o sugerencia de fiscalización.

Por último, luego de terminar el proceso si se desea conocer el estado de la denuncia o en qué parte específica del proceso se encuentra, realizar el punto 3 y presionar en “Estado de trámite” e ingresar el número de referencia recibido al momento de enviar el formulario.

3.4. Proceso Interno de las Denuncias Recibidas

Al ingresar las denuncias realizadas por el ciudadano, éstas son dirigidas a la Unidad Técnica de Control Externo de la región del servicio denunciado, donde se revisa la denuncia y se propone un tratamiento a seguir el cual finalmente es decidido por el Comité Contraloría y Ciudadano en Santiago. Luego, vuelve a la UTCE, se planifica la investigación, y se traspasa a la Unidad de Control Externo para su investigación. Finalmente, una vez indagado el tema denunciado, la UTCE entrega al ciudadano una respuesta con los resultados obtenidos. A continuación se expone el proceso completo de las denuncias.

Ilustración 8. Proceso Interno de Denuncias Recibidas



Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

4.1. Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República es un órgano de control de juridicidad o legalidad de la Administración del Estado, que tiene rango constitucional desde 1980 pues está establecida en el capítulo X, artículos 98 a 99, de la Constitución Política de ese año. Además, su organización y funcionamiento está regulado por la Ley N° 10.336 que tiene el rango de ley orgánica constitucional. Del mismo modo, no está sometida ni al mando ni a la supervigilancia del Poder Ejecutivo ni del Congreso Nacional, por lo que a la CGR se la considera como un organismo autónomo en el sentido que goza de independencia para el ejercicio de sus funciones (Contraloría General de la República, 2015).

Los principales objetivos de la Contraloría General de la República son: proteger el principio de la legalidad o de juridicidad; tutelar el principio de probidad administrativa y resguardar el patrimonio público.

4.2. Competencia de la Contraloría General de la República

La Contraloría tiene la facultad de fiscalizar a los Servicios públicos centralizados, lo que incluye Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Tesorería General, ONEMI, Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, entre otros. También a Servicios públicos descentralizados como órganos de Salud, de Vivienda y Urbanismo, Universidades Estatales, Impuestos Internos, Previsión Social, FONASA, SENCE, JUNAEB y JUNJI. Además, las municipalidades también son de su competencia, como las empresas públicas creadas por Ley, ejemplo de ellas son ENAP, ENAMI, FAMA E, ENAER, ASMAR, y Empresas Portuarias.

Por último, están las empresas, sociedades o entidades públicas y privadas en que el Estado o sus empresas, sociedades o instituciones centralizadas o descentralizadas tengan aportes de capital, como los son el Metro, SERCOTEC, CONAF, entre otras (Contraloría General de la República, 2015).

4.3. Unidad de Control Externo

Una de las funciones esenciales y más relevantes que ha sido encomendada por la Constitución y las leyes a esta entidad es la de efectuar labores de control externo, con el objeto de velar por el cumplimiento de las normas jurídicas, el resguardo del patrimonio público y el respeto del principio de probidad administrativa.

Por la variedad de materias y sectores que pueden ser objeto de auditorías e investigaciones especiales, se crea la Unidad de Control Externo que intervenga en tales tareas, ya que es necesario que la realización de auditorías e investigaciones especiales que desarrolla esta entidad, independientemente de la División o Contraloría Regional en las cuales se gesten, respondan al mismo estándar en cuanto a su planificación, ejecución y seguimiento (Contraloría General de la República, 2015).

Los principales productos de esta Unidad son la realización de Auditorías, que es el proceso de análisis y examen crítico y sistemático de operaciones y programas ejecutados por el servicio auditado, que puede iniciarse por oficio o a petición de terceros; otro de sus productos son las Investigaciones Especiales, que es un procedimiento de indagación específica que se llevará a cabo cuando los hechos o situaciones produzcan un impacto mayor en la ciudadanía. Además, se realizan las Inspecciones o Atención de Referencias de Auditorías, que son investigaciones más acotadas y con menor plazo de tiempo para responder, principalmente iniciadas por denuncias de particulares (Contraloría General de la República, 2015).

Esta Unidad, además, cuenta con la subdivisión de Unidad Técnica de Control Externo, la que debe prestar apoyo técnico en el desarrollo de las etapas de planificación y ejecución de las auditorías. Se ocupa principalmente de planificar las auditorías a realizar, con sus objetivos, alcances y plazos. Además, presta apoyo en la coordinación de los procesos y sus metodologías.

CAPÍTULO V. MARCO METODOLÓGICO

5.1. Planteamiento del Problema

¿Cómo ha sido la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos en la región de Valparaíso período 2012-2015?

5.2. Objetivo General

Analizar la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos en la región de Valparaíso período 2012-2015.

5.3. Objetivos Específicos

- Describir el funcionamiento del “Portal Contraloría y Ciudadano”.
- Describir el funcionamiento de Contraloría General de la República.
- Determinar el nivel de participación de la ciudadanía en el “Portal Contraloría y Ciudadano” en la Región de Valparaíso respecto al nivel nacional en el periodo 2012 a 2015.
- Identificar cantidad de denuncias efectivamente investigadas respecto al total de denuncias recibidas en la Contraloría Regional de Valparaíso en el periodo 2012 a 2015.
- Conocer la percepción de los fiscalizadores de la Contraloría Regional de Valparaíso sobre la implementación y aportes del Portal Contraloría y Ciudadano para una mejor fiscalización en los Servicios Públicos.

5.4. Diseño de la Investigación

La presente investigación es de enfoque mixto, puesto que, *“... implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”* (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 751).

El enfoque cualitativo, es utilizado cuando se analiza la implementación del Portal Ciudadano en la Región de Valparaíso, mediante encuesta a fiscalizadores de Contraloría en la Región, mientras que, el enfoque cuantitativo, es utilizado cuando se emplean cifras que determinan la cantidad de denuncias efectivamente investigadas, las denuncias realizadas por la ciudadanía en Valparaíso respecto al total nacional, entre otros.

Este trabajo es de tipo no experimental, puesto que se realiza *“(...) sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”* (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 205). Lo anterior significa que el investigador no tiene injerencia alguna en la manipulación de las variables estudiadas, simplemente las observa.

Además, es importante señalar que el estudio será de tipo exploratorio, ya que permite *“...examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”* (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 100).

En último lugar, se suma el modelo de investigación descriptiva, ya que *“(...) la finalidad es dar a conocer cómo y de qué forma se ha desarrollado un determinado fenómeno: esto a través de la medición y evaluación de los diferentes componentes del fenómeno a estudiar”* (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 102). Se analizan los componentes establecidos en resolución 6686/2012 y el aporte del control social mediante el Portal Ciudadano en la Región de Valparaíso.

5.5. Recolección de Información

La recolección de información del presente estudio, se efectuó mediante revisión de antecedentes otorgados por Contraloría a través del sistema de transparencia y datos presentes en la pagina institucional www.contraloria.cl. Además, de encuestas realizadas a fiscalizadores de la Unidad de Control Externo, todos de la sede Regional de Valparaíso.

5.6. Descripción de la Muestra

La población será entendida como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 239), mientras que la muestra, será el “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 236).

Dicho lo anterior, del universo que considera todos los funcionarios de Contraloría Regional de Valparaíso, se considera como población aquellos trabajadores que presten sus funciones exclusivamente en la Unidad de Control Externo, lo que significa un total de 46 funcionarios.

La muestra corresponderá a la totalidad de funcionarios que se desempeñan en el área de auditorías de la Unidad de Control Externo, pues trabajan directamente con el Portal Contraloría y Ciudadano. Los cuales son 25 trabajadores, dividiéndose en 20 fiscalizadores y 5 supervisores. De ellos se encuesta a 24 funcionarios, conformando un 97% del total.

5.6. Instrumento de Recopilación de Información

El instrumento de recopilación de información es aquel “*recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente*” (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 276). Para este estudio, se considera como tal una encuesta, entendiéndose por esta como una “*técnica de recolección de información fundamentada en un cuestionario o conjunto de preguntas preparadas con el propósito de obtener información de las personas*” (Bernal, 2006).

Con este instrumento será posible desarrollar un análisis y a partir de esto establecer las generalidades debidas. La forma de realización será mediante una serie de preguntas de carácter mixto (abierto y cerrado) que buscarán recopilar la mayor cantidad de datos posibles para su posterior análisis.

El instrumento aplicado, fue llevado a cabo en el periodo que abarca los meses de noviembre y diciembre de 2015 y tuvo por objetivo conocer la percepción de los fiscalizadores de la Unidad de Control Externo que desempeñan sus labores en Contraloría Regional de Valparaíso, respecto a la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al control social en la fiscalización de servicios públicos en la región de Valparaíso periodo 2012-2015.

Es en base a dicho objetivo que se organizó el instrumento de recopilación de información, el que contempla un total de 17 preguntas cerradas y abiertas, las que se detallan en la siguiente tabla, la que muestra las variables que corresponden a los aspectos del problema considerados relevantes para el presente estudio de analizar y los indicadores de la variable junto con sus preguntas.

Tabla 1. Desarrollo de ítems de la encuesta de percepción

VARIABLES	INDICADORES	PREGUNTA	CODIFICACIÓN
Conocimiento de funcionarios sobre el Portal Contraloría y Ciudadano	Conocimiento sobre la finalidad por la cual se creó el Portal.	P1. ¿Conoce Ud. la finalidad del Portal Ciudadano?	SI NO
Nivel de intervención ciudadana por medio del Portal	Variación en cantidad de denuncias recibidas en la Región luego de la implementación del Portal.	P2. ¿Cree Ud. que luego de la creación del Portal Ciudadano, han aumentado las denuncias realizadas por los ciudadanos?	SI NO

	Efectividad del control ciudadano por parte de la población luego del Portal.	P5. ¿Qué tan relevante considera Ud. que es la función del Portal para el ejercicio de control por parte de la ciudadanía?	SOBRESALIENTE BUENO REGULAR INSUFICIENTE
	Conocimiento por parte de la ciudadanía sobre la existencia del Portal.	P6. ¿Cómo calificaría Ud. el nivel de conocimiento que presenta la ciudadanía sobre la existencia del Portal?	SOBRESALIENTE BUENO REGULAR INSUFICIENTE
Preparación funcionaria	Consecuencia entre la cantidad de fiscalizadores disponibles con la cantidad de denuncias recibidas en la Región de Valparaíso	P7. ¿Considera Ud. consecuente la cantidad de fiscalizadores disponibles en la Unidad de Control Externo, con la cantidad de denuncias recibidas en la Región de Valparaíso?	SI NO
	Consecuencia entre tiempo invertido en investigación de denuncias con los resultados obtenidos	P8. ¿Considera Ud. consecuente el tiempo invertido en cada investigación de denuncia, con los resultados obtenidos de ella?	SI NO
		P9. Si su respuesta es "no", ¿por qué?	PREGUNTA ABIERTA

Percepción de efectividad del Portal Contraloría y Ciudadano	Percepción de efectividad de Portal	P3. A tres años de su implementación, ¿Considera Ud. que el Portal ha contribuido a una mejor fiscalización sobre los Servicios Públicos?	SI NO
	Contribución a una mejor fiscalización a Servicios Públicos	P4. ¿Por qué?	PREGUNTA ABIERTA
	Efectividad de filtro en denuncias recibidas	P11. Según su experiencia, ¿Cómo considera Ud. que funciona el filtro de las denuncias recibidas?	SOBRESALIENTE BUENO REGULAR INSUFICIENTE
Evaluación de la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano	Evaluación sobre el proceso de las denuncias	P10. Según su opinión, ¿considera necesario que el tratamiento definitivo de cada denuncia sea decidido por el Comité Contraloría y Ciudadano en Santiago?	SI NO
	Evaluación de la implementación del portal en la Región	P12. En general, ¿Cómo evalúa la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano en la Región de Valparaíso?	SOBRESALIENTE BUENO REGULAR INSUFICIENTE

		P13. ¿Considera existe algún impedimento relevante en la implementación del Portal?	SI NO
		P14. Si su respuesta es “sí”, ¿Cuál es?	PREGUNTA ABIERTA
		P15. Según su opinión, ¿Realizaría alguna modificación o mejora al Portal Ciudadano?	SI NO
		P16. Si su respuesta es “sí”, ¿Cuál es?	PREGUNTA ABIERTA
		P17. Comentarios finales	PREGUNTA ABIERTA

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL CONTRALORÍA Y CIUDADANO Y SU APOORTE AL CONTROL CIUDADANO EN LA FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

En el presente capítulo se procede a la realización del análisis de la información obtenida por el estudio de datos adquiridos por la página web *www.contraloria.cl* y ley de transparencia, además de la aplicación de una encuesta a fiscalizadores y supervisores de Unidad de Control Externo en la Región de Valparaíso. Todo empleando los distintos métodos y enfoques descritos en el CAPÍTULO V. MARCO METODOLÓGICO.

Para llevar a cabo el análisis, el capítulo se subdividirá en cuatro subcapítulos, que se denominan:

- Análisis de la Intervención Ciudadana en Portal en la Región de Valparaíso
- Preparación Funcionaria frente al Portal en la Región de Valparaíso
- Análisis del Proceso del Portal en la Región de Valparaíso
- Análisis de la Implementación del Portal en la Región de Valparaíso

En primer lugar se analiza la intervención ciudadana en el Portal Contraloría y Ciudadano, donde se muestra la cantidad de denuncias realizadas en la región de Valparaíso en comparación al nivel nacional, y su variación durante sus tres años de implementación. Luego, se revisa la percepción del aporte del Portal al ejercicio del control social, con el ciudadano como cooperador de las fiscalizaciones realizadas por Contraloría, además de analizar el conocimiento con el que cuenta la ciudadanía sobre este Portal y sus atribuciones.

En segundo lugar, se estudia la preparación funcionaria existente en la región de Valparaíso frente a las funciones de este Portal, lo que se presenta mediante el análisis del nivel de conocimiento que manejan los funcionarios, la cantidad de fiscalizadores para el área de trabajo, y la percepción de ellos sobre la relación entre horas de trabajo invertidas por cada denuncia y los resultados obtenidos.

En tercer lugar, se analiza el proceso interno del Portal en la región de Valparaíso, mostrando el tratamiento dado a las denuncias realizadas por la ciudadanía, comparando los niveles en Valparaíso con el nivel nacional, y distinguiendo cuántas de ellas efectivamente se traducen en trabajos de fiscalización. Además, se expone sobre el eje de filtro regional aplicado a los requerimientos recibidos y la percepción de la real contribución a la función de Control Externo de la Contraloría General de la República.

Por último, se evalúa la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano en la Región de Valparaíso, principalmente basado en la percepción de fiscalizadores y supervisores de Contraloría Regional de Valparaíso.

6.1. Análisis de la Intervención Ciudadana en el Portal Contraloría y Ciudadano, en la Región de Valparaíso

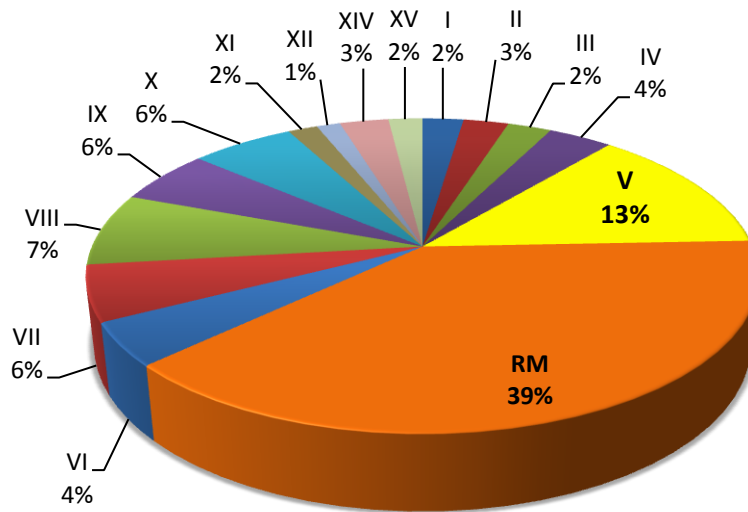
En el presente apartado se analiza la intervención de los ciudadanos, mediante el estudio de la cantidad de denuncias ingresadas en el Portal Contraloría y Ciudadano en la Región de Valparaíso período 2012- 2015, comparándolas con el nivel de intervención a nivel nacional.

6.1.1. Denuncias recibidas en la Región de Valparaíso respecto a las denuncias recibidas a nivel nacional

Desde su inicio en septiembre del año 2012 hasta septiembre del año 2015, el Portal Ciudadano ha recibido un total de 9.966 requerimientos a nivel nacional entre sus quince sedes regionales, de lo cual un 13,2% corresponde a la Región de Valparaíso con 1.318 requerimientos.

Se destaca que la Región de Valparaíso, desde la creación del Portal ha mostrado gran participación y mayor cantidad de denuncias ciudadanas recibidas en comparación al resto del país, pues teniendo en cuenta que el promedio por región es de 664 requerimientos recibidos durante estos tres años de implementación, Valparaíso se encuentra un 98,5% por sobre el promedio, siendo la segunda región, luego de la Metropolitana, con mayor recepción de denuncias ciudadanas, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 1 . Denuncias Recibidas por Región Período 2012 - 2015



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de www.contraloria.cl

No obstante lo anterior, al revisar la cantidad de denuncias realizadas en relación a la cantidad de habitantes de cada región según muestra la tabla N° 2, se observa que la región de Valparaíso se encuentra en un quinto lugar con un 0,08% respecto a la cantidad de habitantes que participan en el Portal mediante la realización de sus denuncias. Además, se puede observar tanto en Valparaíso como a nivel nacional, que la participación en relación a la población de cada región es baja, pues en ninguna región sobrepasa el 1% de los habitantes que participa, lo que permite evidenciar el desconocimiento de parte de los ciudadanos sobre la existencia de esta herramienta para ejercer el control social sobre la administración del Estado.

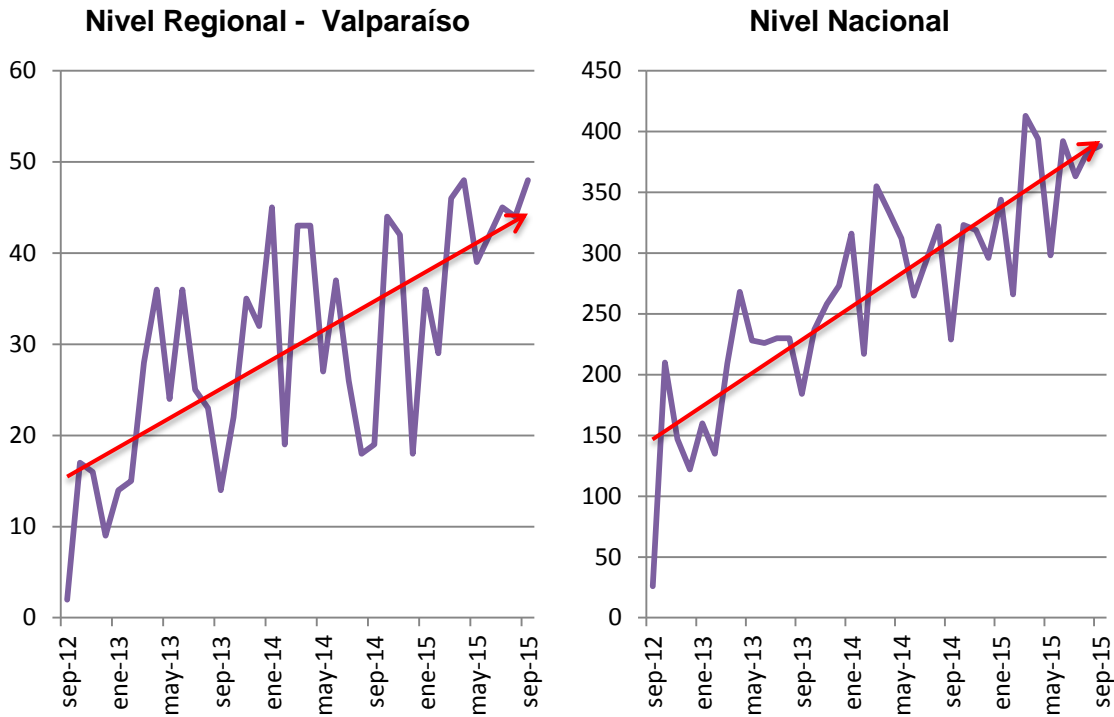
Tabla 2. Ranking de porcentaje de participación por región respecto a la cantidad de habitantes

Lugar	Región	Población que ha denunciado por región
1	XIV Aysén	0,26%
2	XV Arica y Parinacota	0,11%
3	III Atacama	0,09%
4	XII Magallanes	0,09%
5	V Valparaíso	0,08%
6	I Tarapacá	0,07%
7	X Los Lagos	0,07%
8	RM Metropolitana	0,06%
9	IX La Araucanía	0,06%
10	IV Coquimbo	0,05%
11	VI O'Higgins	0,05%
12	II Antofagasta	0,04%
13	VIII Biobío	0,04%
14	XI Los Ríos	0,04%
15	VII Maule	0,03%

Fuente: Elaboración propia, con datos de INE y Contraloría.cl

Respecto a la variación en la cantidad de denuncias recibidas en la Región de Valparaíso durante el período estudiado, ha presentado un aumento sostenido siguiendo una variación similar a la alcanzada a nivel nacional, tal como se expone gráficamente a continuación. Además, el 100% de los encuestados reconoce que los trabajos de fiscalización han aumentado considerablemente desde el surgimiento del Portal.

Gráfico 2. Variación denuncias recibidas a nivel nacional y regional en Valparaíso período 2012- 2015



Fuente: Elaboración propia, con datos obtenidos de www.contraloria.cl

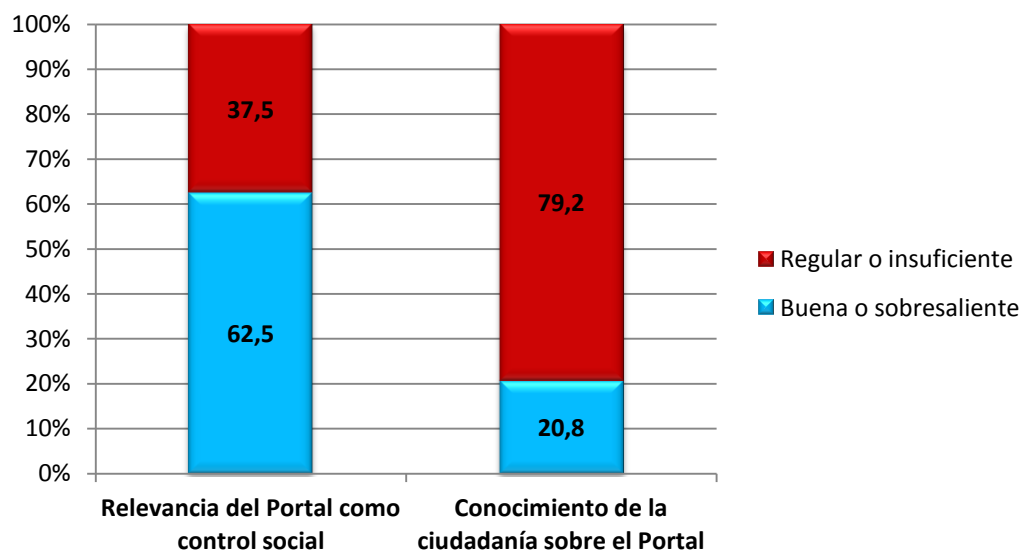
Como se puede apreciar, existen tendencias similares en el aumento del número de requerimientos realizados por la ciudadanía, lo que señala que la realidad de la región de Valparaíso es coincidente con lo que acontece en el nivel nacional y que la intervención ciudadana ha ido creciendo con el tiempo desde que se originó.

6.1.2. Aporte del Portal Contraloría y Ciudadano al ejercicio del Control Social en la Región de Valparaíso

Valparaíso es una de las regiones donde se recibe mayor cantidad de denuncias, las que han ido en aumento desde el nacimiento del Portal. Pero es necesario conocer si esta herramienta de control social realmente contribuye a las fiscalizaciones realizadas a los servicios públicos de la región, y si la ciudadanía se encuentra realmente informada respecto al Portal.

Es en este punto, donde los fiscalizadores y supervisores encuestados indican en un 62,5% que la relevancia del Portal para ejercer el control social es buena o sobresaliente, y un 37,5% cree que es regular o insuficiente, indicando que en su mayoría encuentran este Portal como una herramienta de ayuda a la ciudadanía para el ejercicio del control. Sin embargo, un 79,2% dice que los ciudadanos no cuentan con información sobre este Portal y sus atribuciones. Lo que significa que si bien el Portal es una buena herramienta para conceder poder de control hacia los ciudadanos, es esencial que ellos estén informados sobre su existencia y su función, punto que no estaría cumpliéndose cabalmente en la región de Valparaíso. Esto se muestra gráficamente en ilustración 13.

Gráfico 3. Relación entre relevancia del Portal para ejercer el control social y conocimiento de la ciudadanía sobre él



Fuente: Elaboración propia.

En síntesis, en la región de Valparaíso existe una marcada intervención ciudadana mediante el Portal Contraloría y Ciudadano, que se encuentra por sobre el nivel nacional, y en aumento año tras año. Sin embargo, pese al reconocimiento de este sistema como mecanismo de control por parte de la ciudadanía, esto no es suficiente si no existe una difusión y educación a la población sobre el verdadero objetivo y funciones de dicho mecanismo.

6.2. Preparación Funcionaria frente al Portal en la Región de Valparaíso

En el presente apartado, se analiza la preparación funcionaria en la región de Valparaíso frente al surgimiento del Portal Ciudadano, mediante la revisión principalmente de la información obtenida mediante las encuestas realizadas.

6.2.1. Capacidad Funcionaria frente a aumento de tareas de fiscalización

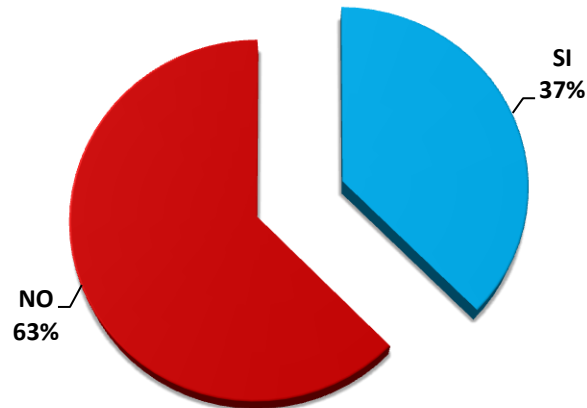
Un primer punto a abordar, es sobre la capacidad funcionaria frente al aumento de tareas de fiscalización en la Contraloría Regional de Valparaíso producto de la implementación del Portal Ciudadano.

Primeramente, destacar que el 100% de los encuestados reconoce conocer los objetivos del Portal Contraloría y Ciudadano. En otro punto, un 86,8% de los encuestados indica no creer consecuente la cantidad de fiscalizadores disponibles para las tareas de fiscalización, frente a la alta demanda recibida en la región de Valparaíso. Esto se ratifica con el hecho de que en Contraloría Regional de Valparaíso se cuente sólo con 20 funcionarios disponibles para tareas de fiscalización, teniendo en cuenta que es la región, luego de región Metropolitana, con mayor cantidad de denuncias recibidas.

6.2.2. Percepción sobre la consecuencia entre tiempo invertido y resultados obtenidos

Otro punto importante es conocer si el tiempo invertido en cada denuncia investigada es consecuente con los resultados y hallazgos obtenidos de ella. De los encuestados un 37,5% cree que si es consecuente y un 62,5% cree que no lo es. Tal como se muestra continuación.

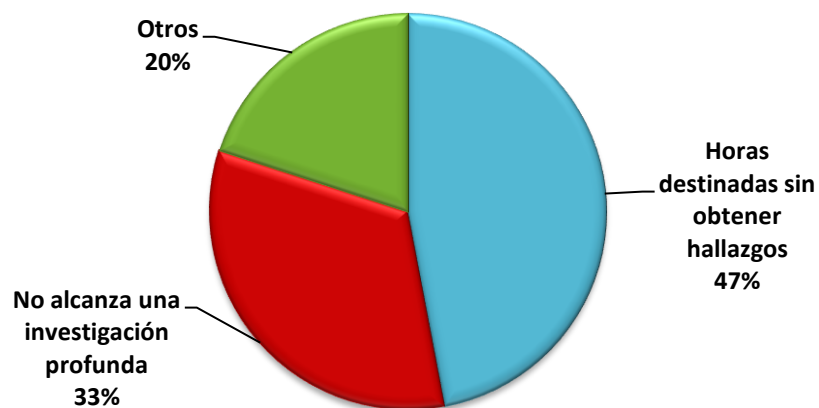
Gráfico 4. Consecuencia entre tiempo invertido y resultados obtenidos en cada denuncia



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de quienes no creen que sean consecuentes estos dos ítems, un 47% cree que es por motivo de muchas horas destinadas a la denuncia sin obtener hallazgos significativos, un 33% porque con el tiempo invertido no se alcanza a realizar una investigación profunda, y un 20% por otros motivos.

Gráfico 5. ¿Por qué no es consecuente el tiempo destinado a cada investigación con los resultados obtenidos?



Fuente: Elaboración propia.

De lo expuesto anteriormente, podemos concluir que más de la mitad de los encuestados piensa que no es consecuente el tiempo que se invierte en la investigación de cada denuncia con sus resultados obtenidos pues, a su percepción, en muchos casos se ocupa muchas horas de trabajo en atender la denuncia del ciudadano sin lograr comprobar lo denunciado ni obtener resultados sobre posible falta o acto de corrupción.

Lo anterior evidencia que existe la percepción de una cantidad de denuncias que tras ser investigadas no contraen hallazgos significativos, alejándose así de la finalidad por la cual se creó el Portal, que es que el ciudadano se transforme en un colaborador de Contraloría en la fiscalización de las entidades públicas.

6.3. Análisis del Proceso del Portal en la Región de Valparaíso

En este apartado, se revisa el tratamiento de las denuncias que ingresan mediante el Portal en la región de Valparaíso comparado con el nivel nacional, para luego analizar cuántas de ellas son efectivamente materializadas en trabajos de fiscalización. Además, se ahonda en la percepción de los fiscalizadores sobre la real contribución del Portal a la fiscalización ejercida sobre servicios públicos.

6.3.1. Denuncias ingresadas por Portal Ciudadano realmente investigadas

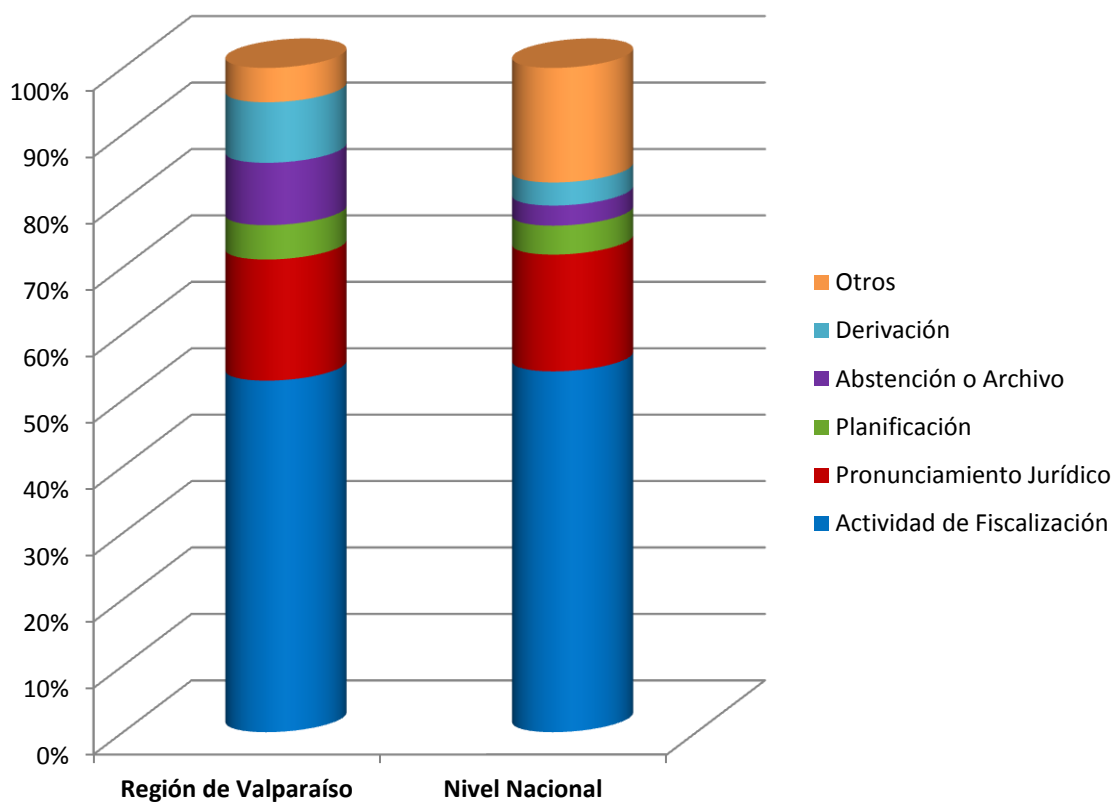
Es importante recordar que no todas las denuncias ingresadas por el Portal son efectivamente investigadas como actividad de fiscalización, sino también pueden ser respondidas por pronunciamiento jurídico de abogados de Contraloría, ser insumo de planificación para futuras auditorías, ser derivadas a otro servicio que le competa la materia a tratar o abstenerse y/o archivar. Es por esto, que se hace imprescindible conocer cuántas de las denuncias ingresadas son efectivamente tratadas como materia de fiscalización dentro de la región de Valparaíso y compararla con el nivel nacional.

A nivel nacional, del total de las denuncias ingresadas entre 2012 y 2015, solo un 54,3% se ha tratado como actividad de fiscalización, lo que se refiere a la realización de auditoría, investigación especial o atención de referencia de auditoría, conceptos explicados en Capítulo IV. Contraloría General de la República. Luego, viene un 17,6% tratado como pronunciamiento jurídico, referido a la respuesta dada al ciudadano principalmente mediante dictámenes, y el resto se divide entre planificación de futuras auditorías, derivación a otro servicio, abstención u otros procedimientos, entre lo cual se

encuentra la respuesta u explicación rápida al ciudadano sobre la denuncia realizada mediante correo electrónico.

En el caso de la región de Valparaíso, un 52,9% de las denuncias ingresadas ha sido tratada como actividad de fiscalización y un 18,2% como pronunciamiento jurídico. Lo que muestra que poco más de la mitad del total ingresado ha sido efectivamente investigado como fiscalización a un servicio público, y el 47,1% restante no ha sido acogido como materia de fiscalización siendo derivado a otro tipo de respuestas al ciudadano. Esta situación no es propia de la región, pues se encuentra cerca del nivel nacional, indicando que es un problema general del país y no tan solo de la región de Valparaíso.

Gráfico 6. Tratamiento dado a denuncias recibidas



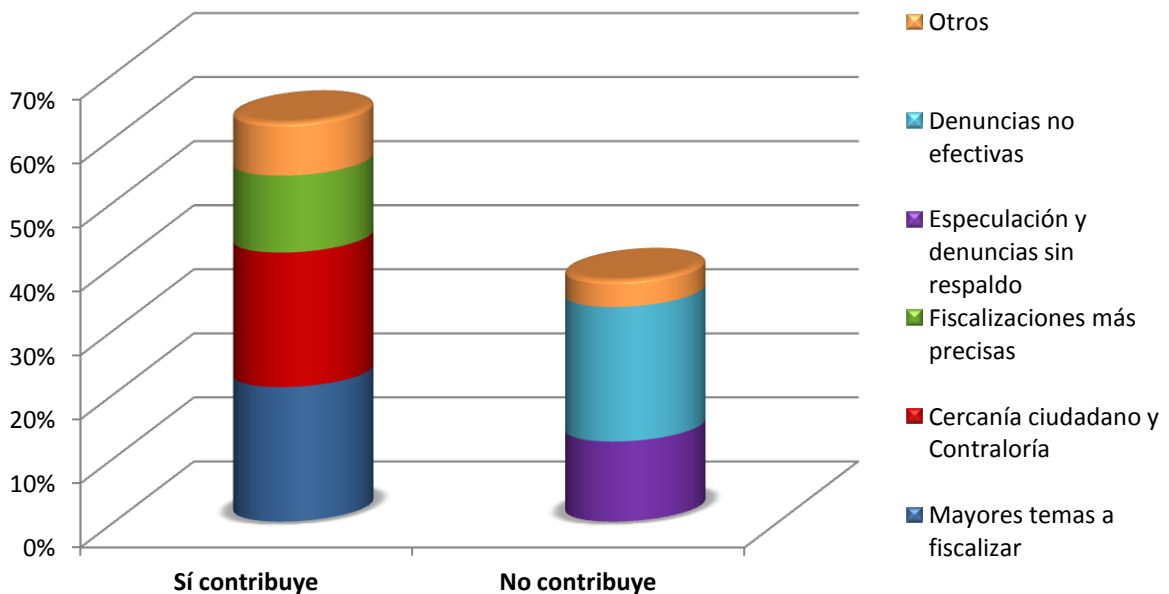
Fuente: Elaboración propia, con información de www.contraloria.cl

6.3.2. Contribución del control social a la labor de fiscalización de Contraloría

El Portal Contraloría y Ciudadano, tal como se ha explicado con anterioridad, es una herramienta que busca fomentar el control social en la población chilena, esto con el fin de evitar o prevenir la corrupción en el país. Es por esto que busca que la ciudadanía coopere con la labor de fiscalización de Contraloría sobre los servicios públicos, mediante la realización de denuncias sobre posibles faltas o actos de corrupción sobre los que tengan conocimiento. Es ante lo expuesto que se hace necesario ahondar en la percepción de los fiscalizadores sobre la real contribución del portal a la labor de fiscalización que ellos llevan a cabo.

De la totalidad de los encuestados, un 62,5% ha indicado que sí considera al Portal como una contribución a la labor de fiscalización, de los cuales el 33% lo cree porque permite mayores temas de fiscalización, un 33% por la cercanía que se crea entre ciudadano y Contraloría, un 20% porque se pueden llevar a cabo fiscalizaciones más precisas debido a lo puntual que pueden ser las denuncias y un 13% lo cree por otros motivos varios. Lo que se expresa en gráfico 7.

Gráfico 7. Percepción de contribución del Portal a la labor de fiscalización de CGR y su justificación



Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, se observa que existe un 37,5% que no considera que se contribuya a la labor de fiscalización mediante las denuncias del portal, de los cuales un 33% lo piensa debido a que ingresan gran cantidad de denuncias basadas en especulaciones y sin respaldos concretos, mientras un 56% lo cree porque tras el tiempo invertido en investigar lo denunciado no se llega a resultados concretos y las denuncias finalmente no son efectivas. Un 11% de los encuestados siente que el Portal no contribuye por otras razones diversas.

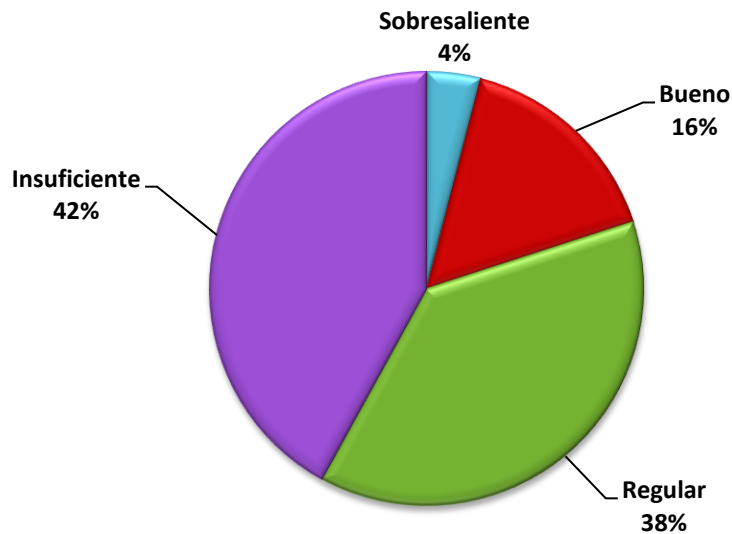
6.3.3. Análisis del funcionamiento de filtro y tratamiento de denuncias en la región de Valparaíso

Al conocer en el apartado anterior, que un 37,5% de los encuestados no considera que el Portal contribuya realmente a la labor de fiscalización ejercido por Contraloría, principalmente por motivo que las denuncias no son efectivas, tratan sobre especulación o no cuentan con respaldo que sustenten lo denunciado, surge la interrogante sobre si existe un filtro sobre las denuncias ingresadas mediante el Portal y si es efectivo. Ante esto, es necesario señalar que todas las denuncias ingresadas por Portal Ciudadano deben ser respondidas por Contraloría obligatoriamente y el único filtro existente es el aplicado al momento de definir el tratamiento a seguir con cada requerimiento, decisión que puede sugerir la unidad técnica de control externo de cada sede regional, sin embargo la decisión final sobre el tratamiento de cada denuncia es tomada por el Comité Contraloría y Ciudadano, el cual se encuentra ubicado en la región Metropolitana.

Con base a esto, los fiscalizadores encuestados reconocieron en un 100% que no están de acuerdo con que el tratamiento definitivo sea decidido por el Comité ubicado en Santiago, considerando que esto le quita autonomía a las regiones, obstaculiza el proceso del Portal y en muchos casos difiere de lo decidido por la Región receptora de la denuncia, pues cada región tiene su propia realidad.

Conjuntamente, sobre la pregunta de cómo consideran que funciona el filtro mediante el cual se define el tratamiento de cada denuncia, un 4% lo considera sobresaliente, un 16% bueno, un 38% regular y un 42% lo considera insuficiente. Tal como se muestra gráficamente a continuación.

Gráfico 8. ¿Cómo considera que funciona el filtro de las denuncias recibidas?



Fuente: Elaboración propia.

Como se expone, el 80% de los encuestados considera que el filtro utilizado es regular o insuficiente, siendo este uno de los problemas en el proceso de implementación del Portal en la región. Además, en conjunto con esto se encuentra el obstáculo de que el filtro final es decidido por el Comité ubicado en Santiago, situación con que el 100% se encuentra en desacuerdo.

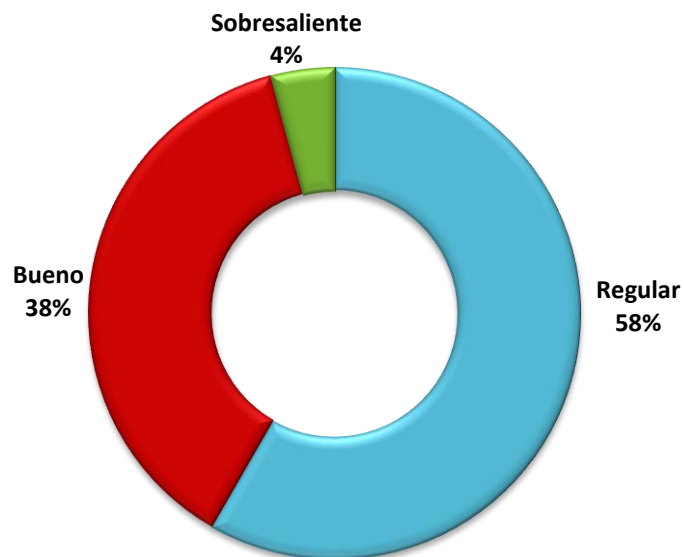
6.4. Evaluación de la implementación del Portal Ciudadano, según la percepción de fiscalizadores de Contraloría Regional de Valparaíso

En el presente apartado, se presenta una evaluación del Portal Ciudadano en base a la percepción de los fiscalizadores de Contraloría Regional de Valparaíso. Se expone la evaluación general que expresan los funcionarios sobre la implementación entre 2012 y 2015 en la región, además de los impedimentos que reconocen en el proceso y las mejoras que realizarían para su óptimo funcionamiento.

6.4.1. Percepción de los fiscalizadores sobre la implementación en la región de Valparaíso

Frente a la interrogante sobre cómo evaluarían la implementación del Portal en la región de Valparaíso, del total de encuestados un 4,2% lo evalúa como sobresaliente, un 37,5% como bueno y un 58,3% lo califica como regular, lo que se muestra en el gráfico N°9.

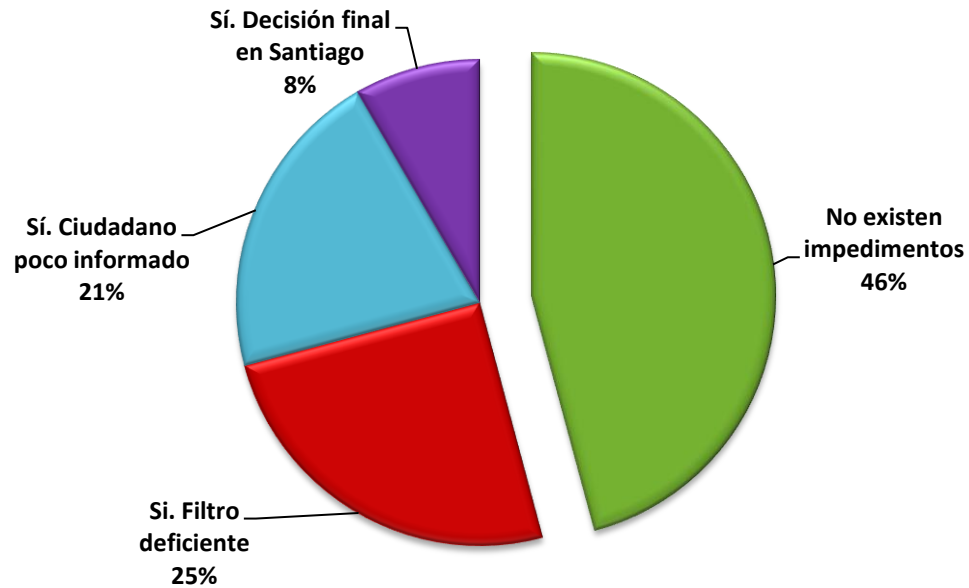
Gráfico 9. Percepción de la implementación del Portal en la región de Valparaíso



Fuente: Elaboración propia.

Si bien no se presenta una postura unánime sobre lo cuestionado, el 58% de los funcionarios cree que la implementación ha sido regular en la región de Valparaíso. Sin embargo, al consultar si consideran que existan impedimentos para la óptima implementación del Portal en la región, un 46% considera que no y un 54% considera que sí existen impedimentos, el cual se descompone en un 25% que reconoce que el filtro de las denuncias es deficiente, un 21% que indica como obstáculo la falta de información en los ciudadanos lo que implica denuncias sin respaldos o sobre temas que no competen a Contraloría, y un 8% de los encuestados indica que el hecho de que el tratamiento final dado a los requerimientos sea decidido en Santiago es un gran impedimento para la implementación en las regiones.

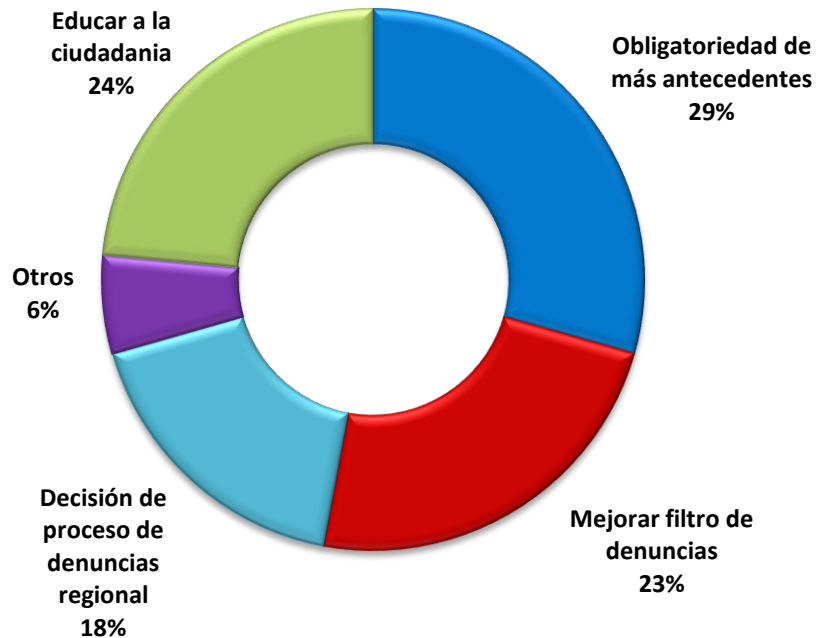
Gráfico 10. ¿Existen impedimentos en la implementación del Portal en la Región?



Fuente: Elaboración propia.

En lo expuesto, se denota una gran preocupación por parte de los fiscalizadores principalmente en materias de filtro de las denuncias ingresadas, el que consideran deficiente y que actúa como impedimento para el funcionamiento del Portal, el tema del poco conocimiento de la población, que está relacionado con el problema del filtro, ya que se reciben denuncias sobre temas no competentes a la Contraloría, sin antecedentes que respalden lo denunciado o sin razones válidas, además de la decisión del tratamiento sobre cómo se responderá a cada requerimiento, pues se realiza en Santiago quitándole autonomía y poder de decisión a cada región. Ante esta situación, los encuestados admiten en un 70,8% que le realizarían modificaciones al Portal Contraloría y Ciudadano en su proceso, entre las cuales nombran distintos cambios que realizarían con más urgencia, los que se exhiben a continuación.

Gráfico 11. Modificaciones que fiscalizadores realizarían al Portal Contraloría y Ciudadano



Fuente: Elaboración propia.

En primer lugar, un 29% de los fiscalizadores que declaran que sí es necesario realizar modificaciones al Portal en su proceso, indica que es precisa la obligatoriedad al ciudadano de incluir mayores antecedentes al momento de realizar su denuncia, evitando así acusaciones sin fundamentos que dan lugar a tiempo invertido en investigar sin llegar a hallazgos significativos. Además, un 24% indica que es necesario, paralelamente con la implementación del Portal, educar a la ciudadanía sobre su finalidad, modo de uso y sobre qué entidades puede denunciar ante Contraloría. Por otro lado, un 23% cree necesario mejorar el filtro de denuncias, un 18% cree que las decisiones deben ser decididas en la región donde se reciben, y un 6% cree necesarias otro tipo de modificaciones.

Finalmente, concluir que la percepción de los fiscalizadores sobre la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano en la región de Valparaíso es regular, que si bien reconocen que en cierta medida ha contribuido al ejercicio de control social de la ciudadanía sobre los servicios públicos de la región, éste cuenta con ciertas falencias que impiden el cumplimiento de su objetivo de que el ciudadano sea un cooperador a la labor de fiscalización de Contraloría, con la finalidad de evitar o combatir los actos de corrupción que pudieran estar ocurriendo en la región. Como impedimentos, se identifica claramente el precario filtro existente sobre las denuncias ingresadas por los ciudadanos, el tratamiento de dichas denuncias decidido finalmente por el Comité Contraloría y Ciudadano ubicado en Santiago, y el poco conocimiento que posee la ciudadanía sobre la existencia y finalidad de esta herramienta, sobre qué servicios públicos puede fiscalizar Contraloría y la importancia del control social ejercido por los mismos ciudadanos.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Al realizar un análisis de la implementación del Portal Contraloría y Ciudadano y su aporte al Control Social en la fiscalización de servicios públicos, en esta investigación es posible concluir que este Portal es una buena herramienta para promover el ejercicio del control por parte de la ciudadanía, sin embargo existen deficiencias que impiden el efectivo cumplimiento de su objetivo principal que es el de mantener al ciudadano como colaborador de la función de fiscalización que ejecuta la Contraloría, en combate y prevención a la corrupción en el sector público.

Se puede evidenciar que la participación ciudadana en el portal a nivel país es baja, no logrando superar el 1% de la población de cada región que denuncie, ante lo cual la región de Valparaíso no está ajena, pues solo cuenta con un 0,08% de su población que ha participado en el Portal. Sin embargo, al comparar las denuncias realizadas en la región con el nivel nacional, se demuestra que Valparaíso es una de las regiones con mayor intervención de la ciudadanía, siendo la segunda región que más requerimientos ha recibido desde su creación, y la quinta con mayor participación en relación a su población.

En la misma línea, es posible desprender que desde la percepción de los fiscalizadores encuestados esta herramienta se considera en un 63% buena o sobresaliente respecto a su relevancia para el ejercicio del control social. Sin embargo, un 79% indica que los ciudadanos no conocen ni cuentan con información sobre el Portal Ciudadano, lo que empaña el cumplimiento de promover el control por parte de la población, pues si bien es una buena herramienta para llevar a cabo su objetivo es indispensable que la ciudadanía se encuentre informada al respecto.

Ante esto, se hace necesario informar abiertamente a la ciudadanía sobre la existencia del Portal, mediante medios de comunicación masiva y propaganda realizada en las calles, pero debe realizarse de la mano con educar a la población sobre la importancia de

que ellos ejerzan su poder de control social para combatir la corrupción en el país y enseñarles sobre qué casos efectivamente Contraloría puede investigar; esto con el fin de entregarles válidamente la herramienta de control y que las denuncias sean efectivas y realizadas por una ciudadanía informada y consiente de los temas que denuncia y su importancia para el país.

Por otra parte, al analizar la cantidad de denuncias efectivamente investigadas respecto al total de requerimientos ingresados, se puede confirmar que en la región de Valparaíso solo el 53% de las denuncias realizadas han sido investigadas como actividad de fiscalización, siendo el 47% restante respondida por otros medios no correspondientes a fiscalizar al servicio denunciado. Esto demuestra que no todos los requerimientos realizados por la ciudadanía son realmente tratados como fiscalización a un servicio público, lo que se contrapone con el objetivo por el cual se ha creado el Portal Contraloría y Ciudadano.

Lo anterior es ratificado mediante la percepción de los fiscalizadores que reconocen la existencia de impedimentos en la toma de decisión sobre los tratamientos que se darán a las denuncias ingresadas por el Portal, admitiendo en un 80% que el filtro efectuado a los requerimientos es regular o insuficiente, lo que provoca que ingresen requerimientos que no tienen relación con las competencias de Contraloría, acusaciones sin fundamentos o sobre temas no relevantes para ejecutar una fiscalización. Además, el 100% de los encuestados dice no estar de acuerdo con que la decisión final sobre el tratamiento de las denuncias sea decidida por el Comité Contraloría y Ciudadano en Santiago.

Ante lo precedentemente expuesto, se requiere pronto mejorar los filtros realizados a las denuncias, exigiendo mayores datos y antecedentes a las personas denunciantes, así como también integrando opciones en el mismo Portal sobre temas relacionados con corrupción o faltas a la probidad en que pueda incurrir un servicio o funcionario público, y la opción de definir allí el servicio al cual se denuncia, permitiendo que el Portal web sea una guía para la denuncia que realiza el ciudadano. Asimismo, es necesario que cada sede regional de Contraloría cuente con la capacidad de decidir el tratamiento de las

denuncias ingresadas en su misma región, derogando el paso en que el Comité ubicado en la región Metropolitana es quien toma esta decisión. Esto con el fin de no entrapar el proceso interno del Portal y de dar mayor autonomía a cada sede regional, pues finalmente cada región tiene su propia realidad y son los funcionarios que ejercen sus labores en ella quienes la conocen a mayor cabalidad, teniendo la facultad de estudiar cada requerimiento y definir, según la situación regional, su tratamiento a seguir.

En otro punto, el instrumento de recopilación de información utilizado en esta investigación, ha permitido determinar que según la percepción de fiscalizadores la implementación del Portal ha sido mayoritariamente regular con un 58%, reconociendo que existen impedimentos que obstaculizan la plena implementación en la región, los que declaran son principalmente el filtro deficiente de las denuncias, la ciudadanía poco informada respecto a esta herramienta y la decisión final del tratamiento de cada denuncia tomada en la región Metropolitana. Además, se puede evidenciar que un 63% no cree consecuente el tiempo invertido en investigar cada denuncia en relación a los resultados obtenidos de ella, pues se destinan horas de trabajo en indagar cada acusación y en muchos casos no se obtiene ningún hallazgo o las denuncias son sobre hechos fuera de lugar.

En definitiva, se puede confirmar que el Portal Contraloría y Ciudadano requiere de cambios urgentes en su proceso para lograr cumplir completamente con la finalidad por la cual fue creado, principalmente en la propagación de su existencia y la educación mediante información a la ciudadanía, pues se hace relevante fomentar la participación de la población, ya que la participación de la sociedad civil es fundamental para el éxito de este Portal y, a su vez, del ejercicio del control social en contra de la corrupción en los servicios públicos. Además, se necesitan modificaciones en el proceso interno, tanto en los mecanismos de filtro y decisiones regionales, como a nivel técnico del Portal, donde se podrían mejorar los datos y antecedentes requeridos al denunciante, siendo de ayuda para el ciudadano que realiza la denuncia y también sirviendo como mecanismo de filtro de cada denuncia.

Por último, destacar que el Portal Ciudadano es una buena iniciativa para promover el control social y acercar a la ciudadanía en el combate a la corrupción, haciéndoles parte de esta lucha y fomentando la confianza de ellos hacia las instituciones públicas, principalmente Contraloría General de la República, la cual se transforma en un aliado del ciudadano. Ante esto, se requiere con urgencia realizar las mejoras antes mencionadas con el fin de perfeccionar esta herramienta y poder cumplir sin impedimentos su propósito, lo que finalmente traería consigo beneficios a la administración pública con la disminución de actos de corrupción o faltas a la probidad, al ciudadano al ser partícipe del proceso y aumentar su confianza en el sistema público, y finalmente al país en general.

El control no se ejerce por desconfianza, ni por represión, tampoco se realiza por mera curiosidad; sino que se efectúa como una parte importante del gobernar y del ser ciudadano, siendo este último quien debe participar activamente en la vigilancia de los procesos del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Naucalpan, México: Pearson Educación.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2009). *Ley N° 20.285*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de <http://www.bcn.cl/>
- BID. (7 de Noviembre de 2012). Recuperado el 10 de Noviembre de 2015, de Sitio Web de Banco Interamericano de Desarrollo: <http://www.iadb.org/es/noticias/articulos/2012-11-07/mayor-transparencia-para-combatir-corrupcion.html>
- Bielsa, R. (1995). *Régimen Jurídico de la Contabilidad Pública*. Buenos Aires: Depalma.
- Cepal. (2007). *Corrupción: sus medidas y formas de control*.
- Contraloría General de la República. (2013). *Auditoría al Proceso de Denuncias y Sugerencias de Fiscalización a través del Portal Ciudadano*. Unidad de Auditoría Interna, Santiago, Chile.
- Contraloría General de la República. (2015). Recuperado el 7 de Noviembre de 2015, de Sitio Web de Contraloría General de la República: <http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Portal/Destacados/Estudiantes/Estudiantes.html>
- Contraloría General de la República. (2015). Recuperado el 29 de Octubre de 2015, de Sitio Web de Contraloría General de la República: <http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Portal/Destacados/Estudiantes/Estudiantes.html>
- Contraloría General de la República. (2015). *Portal Ciudadano: Contraloría General de la República*. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de Sitio Web de Contraloría General de la República: <http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Sitios/Ciudadano/Inicio>
- Contraloría General de la República. (2015). *Resolución N°20 sobre Reglamento de Auditorías*.

- Dipres. (2010). Recuperado el 27 de Octubre de 2015, de Sitio Web de Dipres: http://www.dipres.gob.cl/572/articles-49686_convencion.pdf
- El País. (09 de Enero de 2015). (R. Montes, Editor) Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de Sitio Web de El País: <http://internacional.elpais.com/internacional/2015/01/09/actualidad>
- El País. (05 de Abril de 2015). (R. Montes, Ed.) Recuperado el 28 de Octubre de 2015, de Sitio Web El País: http://internacional.elpais.com/internacional/2015/04/05/actualidad/1428256900_831734.html
- Gobierno Abierto. (s.f.). Recuperado el 11 de Noviembre de 2015, de Sitio Web de Gobierno Abierto: <http://www.gobiernoabierto.cl/preguntas-frecuentes-ley-20500>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- Levin, R. (1996). *Estadísticas para Administración y Economía*. Pearson.
- Libertad y Desarrollo. (2015). *Encuesta de Corrupción 2015*. Santiago: LyD.
- Muñoz V, J. A. (2011). *Guía ciudadana para el control social a la gestión pública*. Medellín.
- Naciones Unidas. (2004). *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*. Nueva York.
- New York Times. (10 de Abril de 2015). (S. Romero, Ed.) Recuperado el 28 de Octubre de 2015, de Sitio Web de New York Times: <http://www.nytimes.com/2015/04/10/world/americas/chile-joins-other-latin-american-nations-shaken-by-scandal.html>
- OCDE. (2015). Recuperado el 7 de Noviembre de 2015, de Sitio Web de OCDE: <http://www.oecd.org/publicaciones/combatealacorrupcion.htm>
- Olacefs. (2012). *Mecanismos de Vinculación de la Ciudadanía a la Labor de Control Fiscal*. Olacefs .
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración de Derechos, Artículo XIV*.

- Parker, N. (2004). *La Corrupción en América Latina: Estudio Analítico basado en una Revisión Bibliográfica y Entrevistas*. Virginia: American Accountability Anti-corruption Project.
- PNUD. (2004). *Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*. Nueva York.
- PNUD. (2013). *Autoevaluación Participativa y Representativa de la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC) en Chile*. Santiago, Chile.
- RAE. (2015). Recuperado el 6 de Noviembre de 2015, de sitio Web de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=B0dY4l3&o=h>
- Silva Cimma, E. (1994). *Derecho Administrativo Chileno y Comparado: El Control Público*. Editorial Jurídica de Chile.
- Transparency International. (2015). Recuperado el 23 de Octubre de 2015, de Sitio Web de Transparency International: <https://www.transparency.org>