



# **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

## **Dirección Nacional de Participación Ciudadana DINPAC**

### **INFORME MENSUAL DE GESTIÓN**

**1 AL 30 DE ABRIL 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.....	16
Conclusión.....	17
Anexos.....	18

## **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 30 de abril 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 abril de 2025, se recibieron y atendieron efectivamente 14 denuncias, de las cuales 3 denuncias (21%) se realizó de manera anónima y 11 denuncias (79%) se realizaron con la identificación completa del denunciante.

Denuncias Recibidas	Cantidad	Porcentaje
Denuncias Concluidas	8	57%
Denuncias Asignadas en Investigación	4	29%
Denuncias por Evaluar	2	14%
Total general	14	100%

Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	3	38%
No es competencia de la Contraloría General de la República	4	50%
Es un comentario y/o queja	1	13%
Total general	8	100%

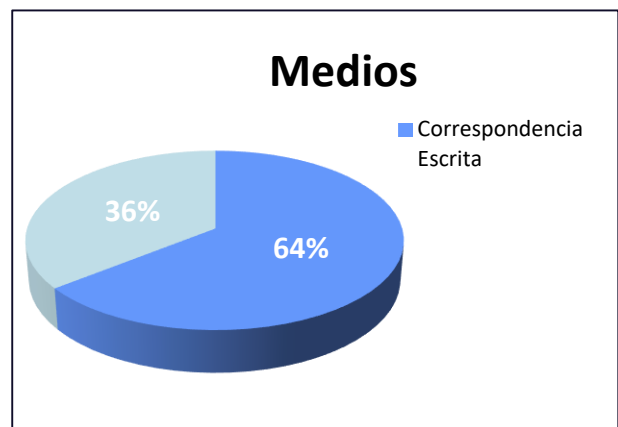
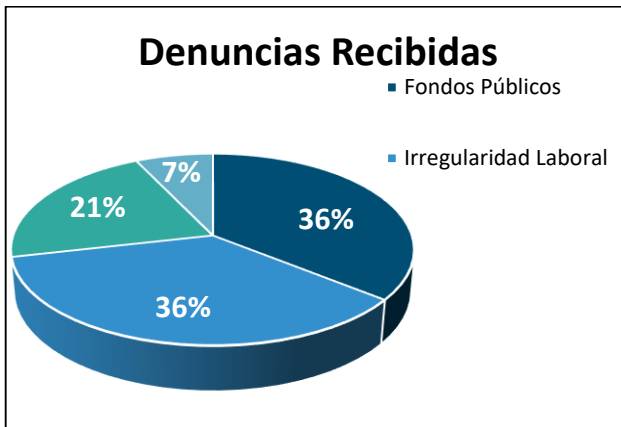
Ubicación de las Denuncias Asignadas	Cantidad	Porcentaje
En investigación y Auditoría Forense	3	75%
En Asesoría Jurídica	1	25%
Total general	4	100%

Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de firma del denunciante	2	100%
Total general	2	100%

Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre	2		1	1
Junta Comunal de Pedregal - Panamá	1		1	
Junta Comunal de Ponuga - Santiago	1	1		
Junta Comunal de Río Congo Arriba - Santa Fe Darién	1		1	
Ministerio de La Presidencia	1		1	
Municipio de Gualaca	1	1		
Municipio de Guarare	1			1
Municipio de La Chorrera	1	1		
Municipio de Panamá	1		1	
Municipio de Taboga	1		1	
Universidad Autónoma de Chiriquí	1	1		
Universidad de Panamá	1		1	
Universidad Especializada de las Américas (UDELAS)	1		1	
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

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

Medio	Denuncias	%
Correspondencia Escrita	9	64%
Formulario web	5	36%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



## II. Indicadores

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

ABRIL 2025			Días
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA REGISTRADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA REGISTRO	45	3
	DENUNCIAS RECIBIDAS	14	
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA ANALIZADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA ANÁLISIS	24	2
	DENUNCIAS RECIBIDAS	14	
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA EVALUADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA EVALUACIÓN	24	2
	DENUNCIAS RECIBIDAS	14	

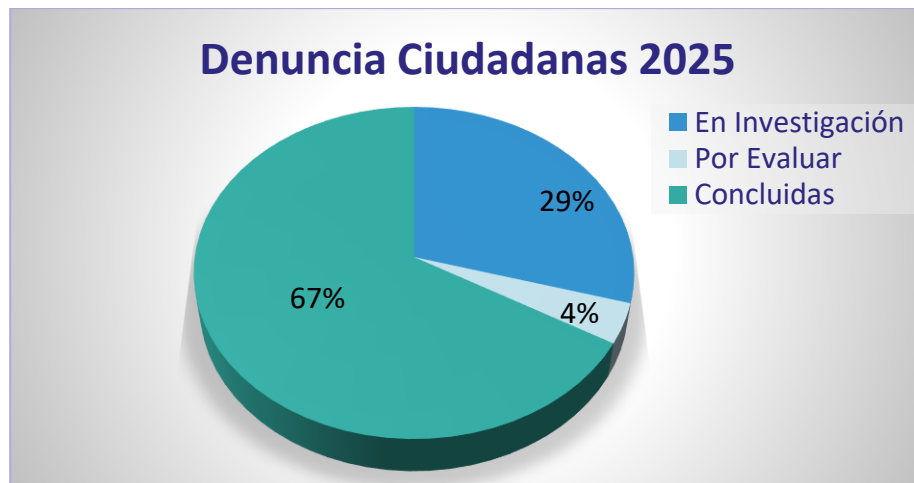
En el mes de abril, el trámite de registro de las 14 denuncias ciudadanas recibidas se ha realizado en un promedio de 3 días hábiles, igualmente tenemos un promedio de análisis de 2 días hábiles después de su registro y un promedio de evaluación de 2 días hábiles para el cambio de estatus después del 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 51 denuncias recibidas hasta el mes de abril, tenemos la siguiente información:

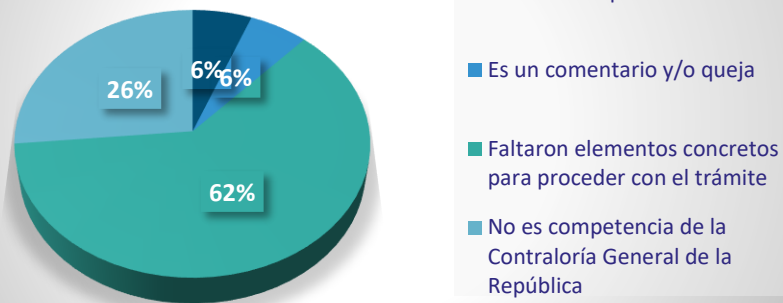
DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EVALUADAS A TIEMPO	33	65%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	51	

DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EN EVALUACIÓN	2	4%	100%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	51		
	DENUNCIAS ASIGNADAS EN INVESTIGACIÓN	15	29%	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	51		
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	34	67%	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	51		



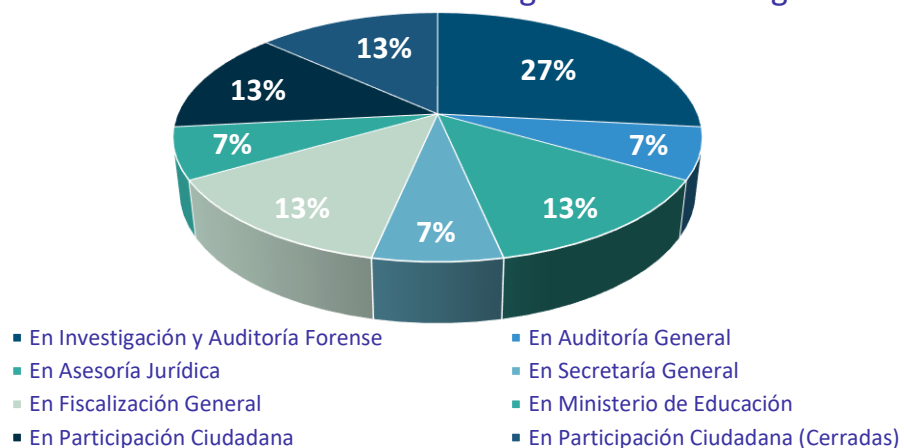
Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	21	62%
No es competencia de la Contraloría General de la República	9	26%
Es un comentario y/o queja	2	6%
Denuncia repetida	2	6%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

## Motivo de Conclusión



Ubicación de las Denuncias Asignadas en Investigación	Cantidad	Porcentaje
En Investigación y Auditoría Forense	4	%
En Auditoría General	1	
En Asesoría Jurídica	2	
En Secretaría General	1	
En Fiscalización General	2	17%
En Ministerio de Educación	1	
En Participación Ciudadana	2	
En Participación Ciudadana (Cerradas)	2	
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

## Ubicación de las Denuncias Asignadas en Investigación

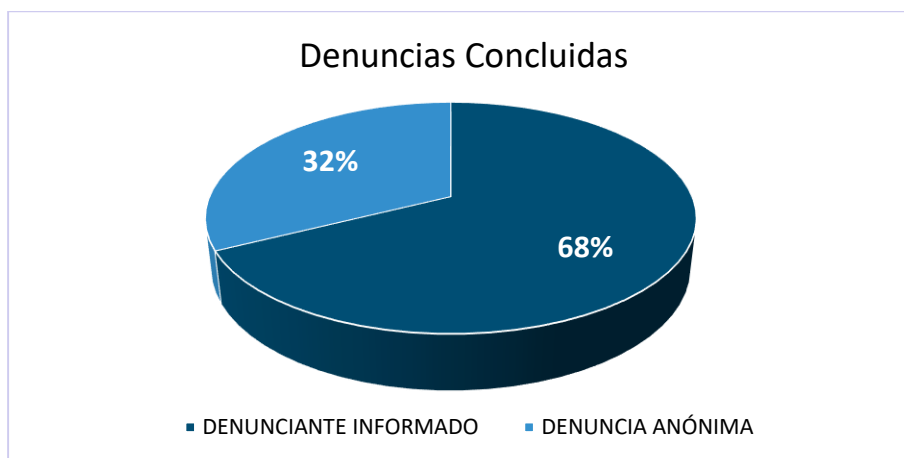


Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de firma del denunciante	2	100%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>





DENUNCIAS CONCLUIDAS 2025	DENUNCIANTE INFORMADO	23	68%
	DENUNCIA ANÓNIMA	11	32%
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	34	100%



#### IV. Denuncias en Evaluación:

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

Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Marzo 2025	5	3	2	0
Abril-2025	2	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

v. **Denuncias Pendientes: 160**

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	17
2020	16
2021	15
2022	17
2023	20
2024	17
2025	10
<b>Total</b>	<b>160</b>

El Ministerio de Educación (MEDUCA) tiene el 18% de las denuncias pendientes, siendo la entidad con más denuncias (29) en trámite al 30 de abril de 2025.

VI. **Seguimiento de las denuncias ciudadanas**

Las denuncias ciudadanas recibidas desde el año 2006 hasta la fecha son de 13561 de las cuales tenemos 160 denuncias pendientes que se encuentran en investigación y 2 denuncias pendientes que se encuentra en evaluación. Con una tasa de denuncia pendiente a la fecha de 1.19%.

Tasa de Denuncias Pendientes		
Año	Detalle	Total
2006 - 2025	Denuncias Pendientes	162
	Denuncias Recibidas	13561
	%	1.19



Se mantienen en investigación 160 expedientes de denuncias ciudadanas relacionadas a 77 entidades gubernamentales, de las cuales se realizó seguimiento a 20 expedientes de denuncias ciudadanas por medio de memorando y vía telefónica, teniendo un 13% de efectividad en el trámite de seguimiento en este mes.

Seguimiento de Denuncias Ciudadanas			
Ubicación	Medio	Expedientes	Porcentaje
Direcciones Internas	Teléfono	1	1%
	Memorandos	12	7%
Entidades Públicas	Teléfono	3	2%
	Notas	4	3%
Expedientes en seguimiento	160		13%

La tasa de reducción de las denuncias pendientes para el mes de abril del 2025, fue de 1.88%.

Tasa de Reducción de Denuncias		
Año	Detalle	Abril
2025	Exp. Concluido	3
	Exp. En Investigación	160
	%	1.88



## Actividades de Formación Ciudadana

Del 9 al 11 de abril se realizaron 3 jornadas de formación ciudadana en la provincia de Coclé. La Denuncia como Mecanismo de Participación Ciudadana, La Participación Ciudadana en la Gestión Pública y El Buen Uso de los Vehículos del Estado con la finalidad de promover los mecanismos de participación ciudadana para combatir la corrupción, de tal manera que los servidores públicos formen parte activa en la vigilancia de los fondos y bienes del Estado. En esta ocasión se le impartió a servidores de distintas instituciones públicas entre ellas la Caja de Seguro Social, Autoridad Nacional de Descentralización, Dirección General de Ingreso, Ministerio de Economía y Finanzas, Caja de Ahorros y personal de nuestra institución en la provincia de Coclé.

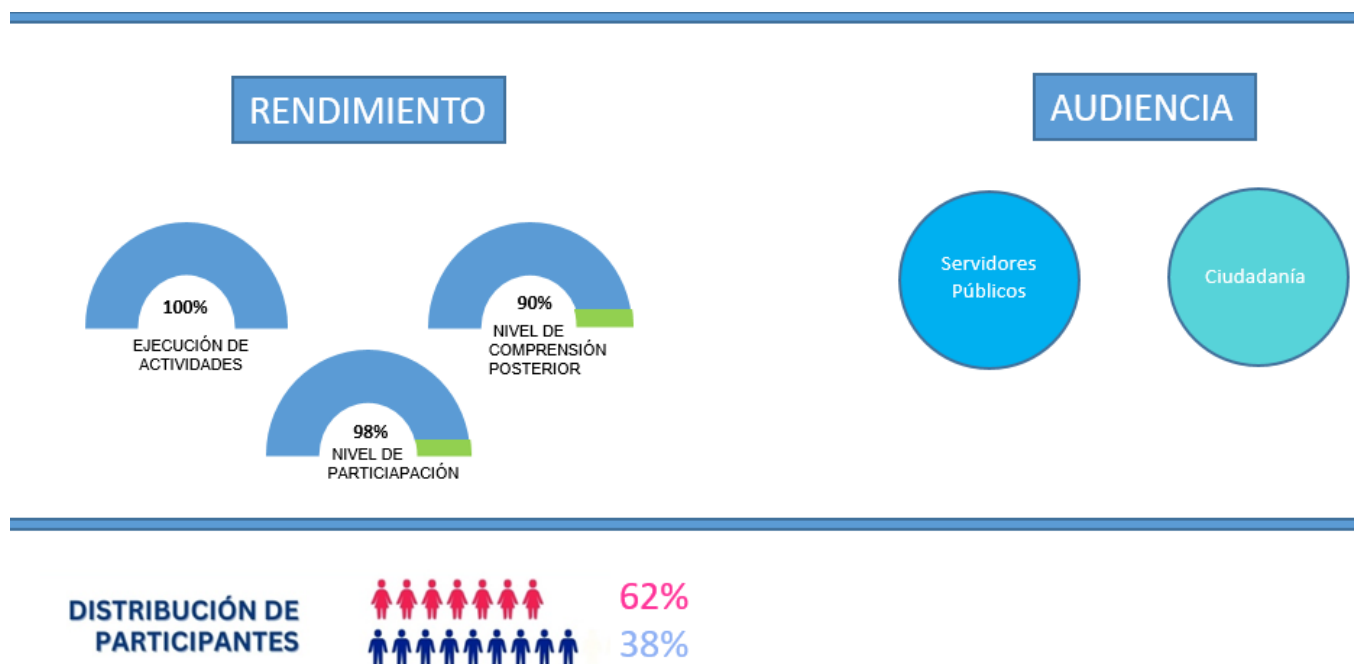
## Departamento de Promoción Ciudadana

### 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 abril de 2025

El 100% de las actividades programadas se ejecutaron, cumplimos con la participación en las Feria Internacional de Azuero. En total se logró informar a 450 ciudadanos. Esta actividad se realizó 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 además de brindar información general sobre la CGR, el INEC y el próximo censo económico. 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 17.81%, con 6 publicaciones, lo que demuestra una gran interacción y un fuerte vínculo con la audiencia. Se logró que 33 ciudadanos de los atendidos llenaran nuestra encuesta externa.



Interacciones en redes sociales:

INTERACCIONES Y VISUALIZACIONES	Nº INTERACCIONES Y VISUALIZACIONES	PORCENTAJES
Likes	492	5.48%
Comentarios	18	0.20%
Compartir	39	0.43%
Visualizaciones	7975	88.87%
interacciones en actividades	450	5.01%
<b>TOTAL</b>	<b>8,974</b>	<b>100.00%</b>

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
<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b>	Dra. Jovanna Rodríguez (Directora Administrativa). Mgtr. Anair Saturno (Vicerrectora Académica).	14/04/2025

Ciudadanos impactados por la Dirección al 30 de abril de 2025:

Personas Impactadas en el mes de abril 2025		
Mes	Promoción	Atención y Formación
enero	100	35
febrero	145	45
marzo	923	40
abril	450	135
<b>Total</b>	<b>1,618</b>	<b>255</b>
<b>Gran Total</b>	<b>1,873</b>	

## **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.

### **Distribución del Centro de Llamadas en abril 2025**

Actualmente contamos con 13 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 8 agentes que realizan las llamadas a los proveedores.

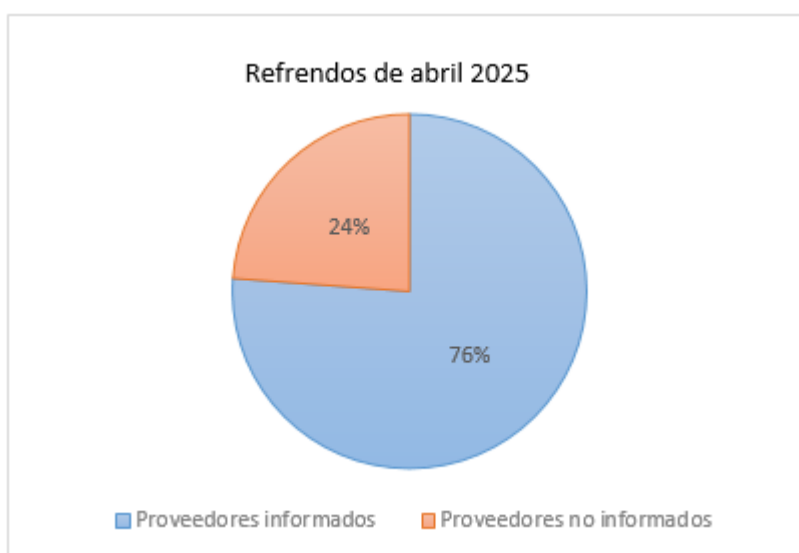
Dentro de los comentarios recibidos de los proveedores al ser informados de sus refrendos tenemos:

- Es la primera vez que recibo una llamada de la Contraloría.
- Felicitaciones al Contralor, esto nunca había pasados, estoy sorprendido de la llamada.
- Usted ha sido muy amable, siga haciendo su labor con ese ímpetu.
- La Contraloría ha emitido alguna nota notificando a las Autoridades sobre esta labor que está realizando.
- Para que me están llamando, si no está la plata, lo que queremos es la plata (Junta Comunal)
- Muchísimas gracias, esa es una buena noticia, con eso voy a pagarle la planilla a los empleados de la Junta Comunal, tenemos sus pagos atrasados.
- Felicitaciones al Contralor, esto nunca había pasados, estoy sorprendido de la llamada.
- Tremenda iniciativa.
- Muchas gracias por haberme notificado, es muy valiosa esa información.

Resultados del mes de abril del Centro de Llamadas:

Del 1 al 30 de abril de 2025	
Documentos refrendados	1053
Proveedores informados	802
Proveedores no informados	251

Del 1 al 30 de abril 2025	
días laborados	22
llamadas realizadas por día	84
llamadas exitosas diarias por agente	36



Es importante destacar que los proveedores no informados incluyen en su gran mayoría a proveedores que no cuentan con telefonos locales, transferencias entre entidades en concepto de planillas, Impuestos Sobre La Renta, Cuotas Obrero Patronales, transferencias entre entidades, viáticos, contratos de explotación comercial con entidades.

## 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.

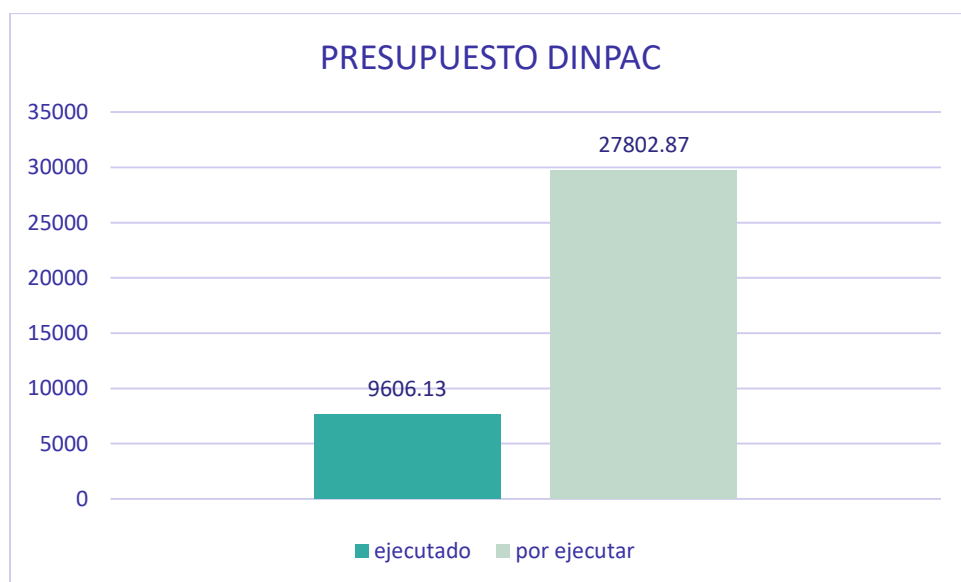
### Resultado de las actividades del mes de abril 2025

El departamento de administración ha cumplido con la meta de digitalizar 3,300 documentos al 30 de abril de 2025.

Mes	Digitalizaciones
enero	1,000
febrero	1,000
marzo	800
abril	547
Total a la fecha	3,347

### Indicador de Presupuesto Anual

Asignado	Ejecutado a abril	Variación	Porcentaje
37,409.00	9,606.13	27,802.87	25.68%





## CONCLUSIÓN

En conclusión, durante el mes de abril 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



**Gira de Capacitación realizada del 9 al 11 de abril en la provincia de Coclé**



**Gira de Capacitación realizada del 9 al 11 de abril en la provincia de Coclé**





Fotos en la Feria Internacional de Azuero,  
realizado del 24 al 26 de abril de 2025







Fotos en la Feria Internacional de Azuero, Herrera en el stand de la CGR,  
realizado del 24 al 26 de abril de 2025

