



# CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

## Dirección Nacional de Participación Ciudadana

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN  
PERÍODO: 1 AL 31 DE MAYO DE 2025

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

# INDICE

	Página
<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo Departamental.....</b>	<b>4</b>
<b>Mecanismo de Participación Ciudadana: Formación Ciudadana.....</b>	<b>4</b>
I. <b>Detalles Generales.....</b>	<b>4</b>
II. <b>Ejecución Presupuestaria.....</b>	<b>4</b>
III. <b>Indicadores.....</b>	<b>5</b>
<b>Mecanismo de Participación Ciudadana: Denuncias Recibidas.....</b>	<b>6</b>
I. <b>Detalles Generales.....</b>	<b>6</b>
II. <b>Indicadores.....</b>	<b>8</b>
III. <b>Denuncias Ciudadanas en el 2025.....</b>	<b>9</b>
IV. <b>Denuncias en Evaluación.....</b>	<b>10</b>
V. <b>Denuncias Pendientes.....</b>	<b>11</b>
VI. <b>Seguimiento de las denuncias ciudadanas.....</b>	<b>11</b>
VII. <b>Departamento de Promoción Ciudadana.....</b>	<b>13</b>
VIII. <b>Departamento de Centro de Consultas Telefónicas .....</b>	<b>15</b>
IX. <b>Departamento de Administración.....</b>	<b>18</b>
X. <b>Anexos.....</b>	<b>20</b>

## **INTRODUCCIÓN**

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

##### **I. Detalles Generales**

Para el mes de enero se tenía programado las siguientes actividades:

Día	Programa	Lugar	Provincia
27	Seminario de Vehículos	UTP	Panamá

##### **Seminario: El Buen Uso de los Vehículos del Estado:**

- **Fecha:** 27 de mayo
- **Horario:** 8:30 a.m. a 12:30 p.m.
- **Lugar:** Universidad Tecnológica de Panamá
- **Servidores Públicos:** Mirta Núñez, Katherine Cocio, Andrés Gil, Héctor Cosme Rufferman y personal de la Academia de Control Gubernamental.
- **Audiencia:** Conductores y personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Panamá.
- **Cantidad de participantes:** 28 servidores públicos.

Recursos y materiales utilizados: PPT referente a los temas a tratar, trípticos de denuncia ciudadana, separador de libro sobre mecanismos de participación ciudadana, guía práctica El Manejo y Cuidado de los Vehículos del Estado es mi Responsabilidad.

**Presupuesto:** No se gastó.

##### **Prueba diagnóstica:**

- Se realizó una prueba diagnóstica a cada participante antes de iniciar y al final de dictar el seminario con tres preguntas.
  1. Mencione una irregularidad sobre un uso indebido de un vehículo del Estado
  2. Cuáles serían las sanciones por el uso indebido de los vehículos del Estado
  3. Mencione dos ejemplos de buenas prácticas

## Aprendizaje

Obtuvimos un aprendizaje del **94%** contra las diagnósticas aplicadas  $2630/2800=94\%$

### Indicadores actividades de formación

Formación ciudadana				
	Indicador	programadas	realizadas	%
<b>Ejecutar el 100% del cronograma de actividades mensuales registradas en el Plan Operativo Anual (POA) del departamento</b>	<b>Actividades programadas/realizadas</b>	1	1	<b>100 %</b>
	programadas	cubiertas		
<b>Ejecutar el 100% del cronograma de actividades mensuales registradas en el POA</b>	<b>Áreas y provincias programadas/cubiertas</b>	1	1	<b>100 %</b>
	activo	utilizado		
<b>Ejecutar el 100% del cronograma de actividades mensuales registradas en el POA</b>	<b>Presupuesto activo/utilizado</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0%</b>
	programadas	participantes		
<b>Temas de capacitación de participación ciudadana a servidores públicos de las entidades involucradas en denuncias ciudadanas tramitadas en la CGR</b>	<b>Número de servidores públicos programados/participantes</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>71%</b>
	requeridos	abordados		
<b>Temas de capacitación de participación ciudadana a servidores públicos de las entidades involucradas en denuncias ciudadanas tramitadas en la CGR</b>	<b>Temas requeridos/abordados</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>
	Puntos totales	Puntos alcanzados		
<b>Nivel de aprendizaje de los participantes en las actividades de formación</b>	<b>Porcentaje alcanzados/porcentaje total</b>	<b>2800</b>	<b>2630</b>	<b>94%</b>

## Mecanismo de Participación Ciudadana: Denuncias Recibidas

### I. Detalles Generales

En el mes de mayo de 2025, se recibieron y atendieron efectivamente 13 denuncias, de las cuales 8 denuncias (62%) se realizó de manera anónima y 5 denuncias (38%) se realizaron con la identificación completa del denunciante.

Denuncias Recibidas	Cantidad	Porcentaje
Denuncias Concluidas	11	84%
Denuncias Asignadas en Investigación	1	8%
Denuncias por Evaluar	1	8%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	8	73%
No es competencia de la Contraloría General de la República	2	18%
Es un comentario y/o queja	1	9%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Ubicación de las Denuncias Asignadas	Cantidad	Porcentaje
En Auditoría General	1	100%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de firma del denunciante	1	100%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

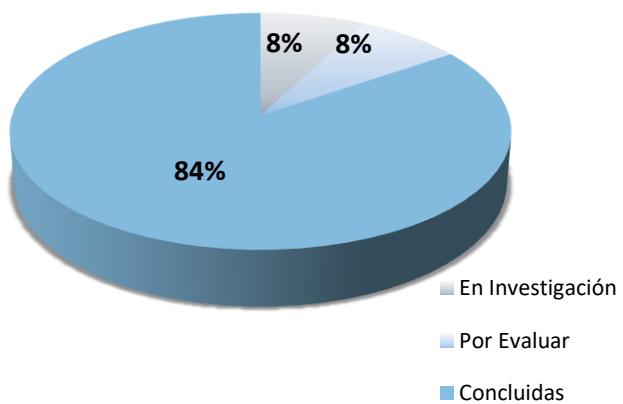
Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Ministerio de Educación	4		3	1
Caja de Seguro Social	2		2	
Contraloría General de la República	2		2	
Instituto Panameño de Habilidades Especiales (IPHE)	1		1	
Ministerio de Gobierno	1		1	
Municipio de Antón	1	1		
Municipio de Changuinola	1		1	
Universidad de Panamá	1		1	
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

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

Medio	Denuncias	%
Correspondencia Escrita	7	54%
Formulario web	6	46%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

### Denuncia Ciudadanas

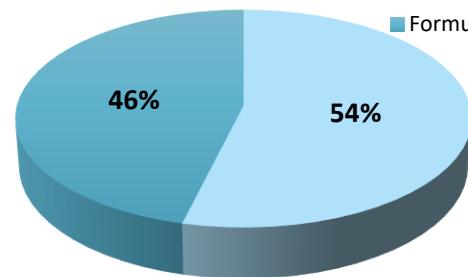
2025



### Medios

Correspondencia Escrita

Formulario Web



## II. Indicadores

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

MAYO 2025			Días
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA REGISTRADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA REGISTRO	25	2
	DENUNCIAS RECIBIDAS	13	
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA ANALIZADA			4
	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA ANÁLISIS	56	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	13	
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA EVALUADA			3
	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA EVALUACIÓN	33	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	13	

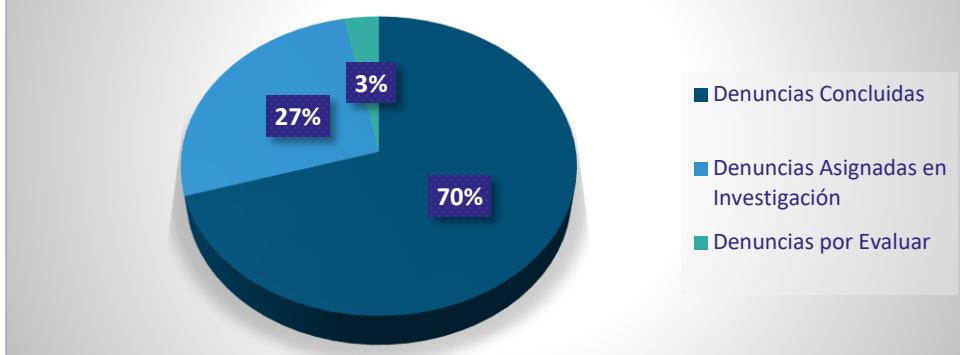
En el mes de mayo, el trámite de registro de las 13 denuncias ciudadanas recibidas se ha realizado en un promedio de 2 días hábiles, igualmente tenemos un promedio de análisis de 4 días hábiles después de su registro y un promedio de evaluación de 3 días hábiles para el cambio de estatus después del análisis registrado, dando un promedio total de evaluación de **11** días hábiles para las denuncias ciudadanas nuevas.

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

De las 64 denuncias recibidas hasta el mes de mayo, tenemos la siguiente información:

DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EVALUADAS A TIEMPO	42	66%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	64	
DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EN EVALUACIÓN	2	3%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	64	
	DENUNCIAS ASIGNADAS EN INVESTIGACIÓN	17	27%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	64	
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	45	70%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	64	

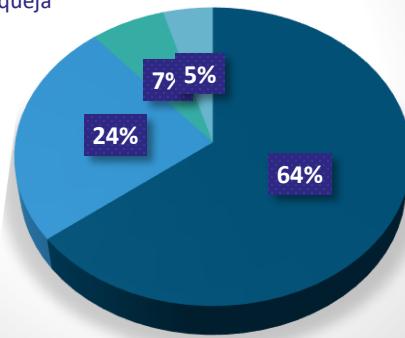
## Denuncias Recibidas en el 2025



Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	29	64%
No es competencia de la Contraloría General de la República	11	24%
Es un comentario y/o queja	3	7%
Denuncia repetida	2	4%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

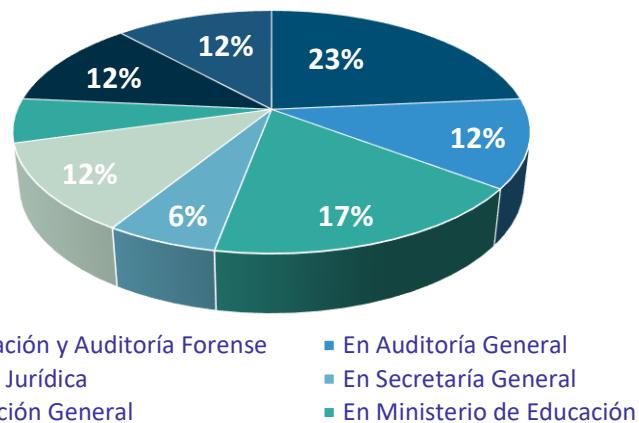
## Denuncias Concluidas

- Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite
- No es competencia de la Contraloría General de la República
- Es un comentario y/o queja
- Denuncia Repetida



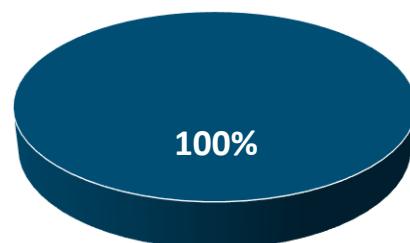
Ubicación de las Denuncias Asignadas en Investigación	Cantidad	Porcentaje
En Investigación y Auditoría Forense	4	24%
En Auditoría General	2	12%
En Asesoría Jurídica	3	18%
En Secretaría General	1	6%
En Fiscalización General	2	12%
En Ministerio de Educación	1	6%
En Participación Ciudadana	2	12%
En Participación Ciudadana (Cerradas)	2	12%
<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%
Total general	2	100%

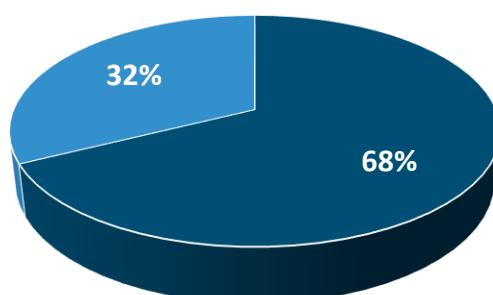
### Denuncias en Evaluación



■ En espera de firma del denunciante

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

### Denuncias Concluidas



■ DENUNCIANTE INFORMADO      ■ DENUNCIA ANÓNIMA

#### IV. Denuncias en Evaluación:

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

Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Abril-2025	2	1	0	1
Mayo-2025	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

#### V. Denuncias Pendientes: 162

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	12
<b>Total</b>	<b>162</b>

El Ministerio de Educación (MEDUCA) tiene el 18% de las denuncias pendientes, siendo la entidad con más denuncias (29) en trámite al 31 de mayo de 2025.

#### VI. Seguimiento de las denuncias ciudadanas

Las denuncias ciudadanas recibidas desde el año 2006 hasta la fecha son de 13574 de las cuales tenemos 162 denuncias pendientes que se encuentran en investigación y 2 denuncias pendientes que se encuentran en evaluación. Con una tasa de denuncia pendiente a la fecha de 1.21%.

Tasa de Denuncias Pendientes		
Año	Detalle	Total
2006 - 2025	Denuncias Pendientes	164
	Denuncias Recibidas	13574
	%	1.21



Se mantienen en investigación 162 expedientes de denuncias ciudadanas relacionadas a 77 entidades gubernamentales, de las cuales se realizó seguimiento a 25 expedientes de denuncias ciudadanas por medio de memorando, notas y vía telefónica, teniendo un 15% de efectividad en el trámite de seguimiento en este mes.

Seguimiento de Denuncias Ciudadanas			
Ubicación	Medio	Expedientes	Porcentaje
Direcciones Internas	Teléfono	12	7%
	Memorandos	0	0%
Entidades Públicas	Teléfono	13	8%
	Notas	0	0%
Expedientes en seguimiento		162	15%

La tasa de reducción de las denuncias pendientes para el mes de mayo del 2025, fue de 0.00%.

Tasa de Reducción de Denuncias		
Año	Detalle	Abril
2025	Exp. Concluido	0
	Exp. En Investigación	162
	%	0.00



## 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 mayo de 2025

Durante el mes de mayo, se ejecutaron en su totalidad (100%) todas las actividades programadas, cumpliendo con los objetivos establecidos. Realizamos actividades en la Subdirección de Infraestructura y Mantenimiento de la DAF, así como en la Universidad Tecnológica de Panamá. Estas acciones estuvieron enfocadas en la divulgación y promoción de la participación ciudadana, impactando positivamente a un 91% de los ciudadanos informados.

	INDICADOR	PROGRAMADAS	REALIZADAS	%
<b>Porcentaje de ejecución del Cronograma Actividades</b>	Actividades Programadas y realizadas	2	2	<b>100.00%</b>

	INDICADOR	PROGRAMADOS	PARTICIPANTES	% PARTICIPANTES
<b>Porcentaje Nivel de Participación de Personas en las Actividades</b>	Número de personas participantes en actividades de Promoción	58	53	<b>91%</b>

	INDICADOR	INFORMADOS HOMBRE	36	68%
<b>Porcentaje Personas Impactadas Según su Género</b>	Número de Personas que recibieron Información según su género	INFORMADOS MUJER	17	32%
		<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Las temáticas abordadas incluyeron:

- **Transparencia en la gestión pública,**
- **Uso responsable de los vehículos del Estado,**
- **Denuncia ciudadana,**
- **Mecanismos de participación ciudadana,**
- **Portal web institucional.**

### 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). Licdo. Francisco Marín (Jefe de Transporte).	06/05/2025
<b>Universidad de Panamá FAECO</b>	Mgtr. Franklin Castillo (Decano FAECO) Dra. Nelly Araya (Coordinadora de Carrera)	20/05/2025
<b>Instituto Técnico Superior Especializado ITSE</b>	Dr. Ricardo Mc Pherson (Secretario General de ITSE)	23/05/2025

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

Personas Impactadas en el mes de enero a mayo 2025		
Mes	Promoción	Atención y Formación
enero	100	35
febrero	145	45
marzo	923	40
abril	450	135
mayo	53	28
<b>Total</b>	<b>1,671</b>	<b>283</b>
<b>Gran Total</b>		<b>1,954</b>

## Departamento Centro de Consultas Telefónicas

### Objetivos

Garantizar la comunicación efectiva y oportuna del refrendo de los trámites que impliquen una erogación de fondos o afectación de bienes públicos, a favor de proveedores del Estado. Fortalecer la comunicación con los proveedores y entidades del Estado. Asegurar la transparencia en los procesos, garantizando una atención más eficiente y oportuna. Reducir tiempos de espera y minimizar la incertidumbre de proveedores y entidades del Estado. Promover el uso y aprovechamiento de las herramientas de transparencia existentes en el portal digital de la Contraloría General.

### Estructura Funcional

Actualmente, diez (10) servidores conforman el Centro de Consultas Telefónicas, distribuidos así:

- 1 jefe de área
- 1 supervisor
- 5 agentes
- 3 operadoras de central telefónica

Este mes se gestionó la rotación y asignación de usuarios de una (1) colaboradora que labora en la Oficina Regional de Panamá Oeste hacia el Centro de Consultas Telefónicas.

### Comentarios de los proveedores

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

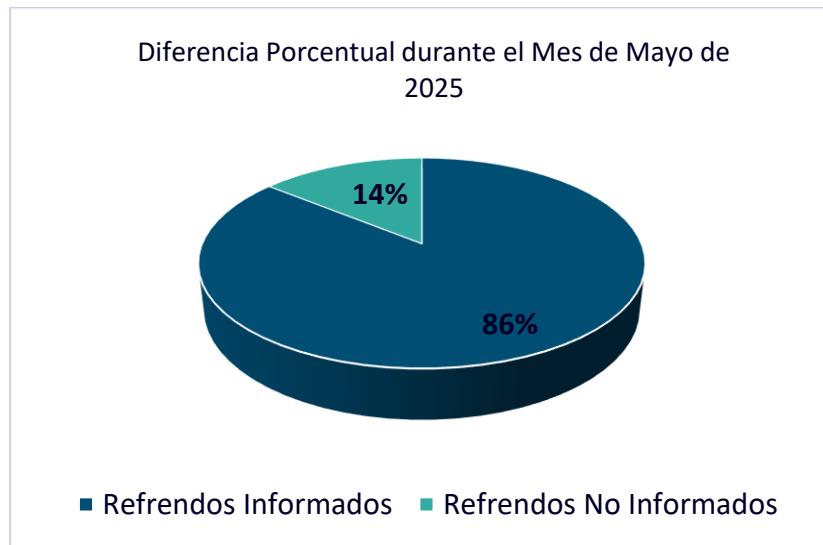
- Felicidades por la iniciativa.
- Felicitaciones al Contralor, antes todo era demorado y cerrado.
- Me ha gustado mucho esta llamada, sigan así.
- Antes tenía que llamar a la entidad, y siempre me decían que estaba en Contraloría.
- Ya que me llamaste, tengo otros trámites.
- Felicitaciones al Contralor, muy grata sorpresa.
- No me puedes enviar un correo con esta información, por favor.
- Muchas gracias por llamar, estaba esperando este pago.
- No solo tengo este trámite, espera te voy a dictar otros que aún no han salido.

## Comunicación de Trámites Refrendados en cifras



De **1,031 trámites refrendados** que ingresaron al Sistema de Seguimiento de Proveedores (SEPROV) se asignaron un promedio de **49 refrendos por día**.

Del trabajo conjunto entre agentes y operadoras se lograron **informar un total de 885 refrendos**, con un promedio diario de llamadas exitosas de 42.



Es importante destacar, que el porcentaje de proveedores no informados incluyen, en su mayoría, a proveedores que no cuentan con teléfonos locales, pagos en concepto del servicio de la deuda, además de, aportes al Tesoro Nacional, transferencias entre entidades en concepto de planillas por descuentos del impuestos sobre la renta, otras cuotas obrero patronales, SIACAP, transferencias de fondos de gestión, viáticos, y otros, los cuales no aplican para contactar o llamar.

## Llamadas Telefónicas

Para comunicar 885 refrendos, el equipo del Centro de Consulta Telefónicas realizó 3,911 llamadas telefónicas, esta cifra incluye actividades de investigación y confirmación de datos, el promedio diario es de 186 llamadas. El promedio de llamadas para comunicar un (1) solo refrendo es de 4 intentos, esta cantidad de intentos debería disminuir a medida que se logre actualizar la base de datos de contactos del sistema.

## Comparativos

### Llamadas Telefónicas



## Refrendos Informados

Resumen	17 al 31 de marzo	1 al 30 de abril	1 al 31 de mayo	Totales
Monto en Balboas por periodo	4,660,049,771.57	2,989,305,148.13	1,072,526,865.54	<b>8,721,881,785.24</b>
Total de Refrendos	755	1145	1031	<b>3931</b>
Refrendos Informados	664	955	886	<b>2505</b>
% de Refrendos Informados	88%	83%	86%	<b>85%</b>

## 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.

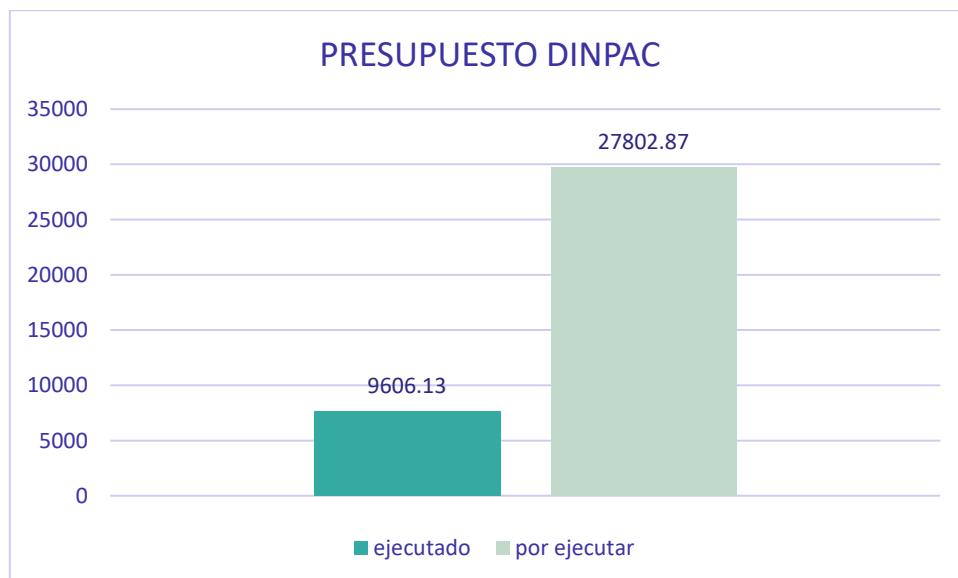
### Resultado de las actividades del mes de mayo 2025

El departamento de administración ha cumplido con la meta de digitalizar 4,253 documentos al 31 de mayo de 2025.

Mes	Digitalizaciones
enero	1,000
febrero	1,000
marzo	800
abril	685
mayo	787
<b>Total a la fecha</b>	<b>4,272</b>

### 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 mayo 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



Capacitación realizada el 27 de mayo Universidad Tecnológica de Panamá



**Visita de Cortesía a la Universidad de Panamá. Decanato de la  
Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad 26 de mayo de 2025**