



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Dirección Nacional de Participación Ciudadana

**INFORME MENSUAL OPERATIVO
PERÍODO: 1 AL 30 DE JUNIO DE 2025**

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

INDICE

	Página
Introducción.....	3
Departamento de Atención y Formación Ciudadana.....	4
Objetivo Departamental.....	4
Mecanismo de Participación Ciudadana: Formación Ciudadana.....	4
I. Detalles Generales.....	4
II. Indicadores.....	5
Mecanismo de Participación Ciudadana: Denuncias Recibidas.....	6
I. Detalles Generales.....	6
II. Indicadores.....	9
III. Acumulado Denuncias Ciudadanas en el 2025.....	9
IV. Denuncias en Evaluación.....	11
V. Denuncias Pendientes.....	16
VI. Seguimiento de las denuncias ciudadanas.....	12
Departamento de Promoción Ciudadana.....	14
Departamento de Centro de Consultas Telefónicas.....	16
Departamento de Administración.....	21
Conclusión.....	22
Anexos.....	23

INTRODUCCIÓN

Este informe contempla las actividades realizadas en la Dirección Nacional de Participación Ciudadana durante el período que comprende del 1 al 30 de junio de 2025, en el cual se muestran las informaciones y los datos generados con los mecanismos de participación ciudadana de la Dirección y la promoción de estos mecanismos, además de la gestiones realizadas por el Centro de Consulta Telefónicas sobre los referendos aprobados, buscando fortalecer la relación y la buena comunicación con los ciudadanos.

Cabe destacar que se realizaron actividades de formación en entidades del Estado con el objetivo de brindar conocimientos y orientación en el trámite de los mecanismos de participación ciudadana y fomentar la buena práctica en el uso de los recursos del Estado. Igualmente se efectuaron diversas reuniones con diferentes entidades para promocionar las actividades que ejecutamos reforzar la integridad de los servidores públicos y robustecer la relación de la Contraloría General con estas entidades del Estado.

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 junio se programaron las siguientes actividades:

Día	Hora	Programa	Lugar	Provincia
2, 3 y 5	9:00 a.m. a 12:00 m.d.	Jornada de participación ciudadana	Academia de Control Gubernamental	Panamá
17	1:00 p.m. a 3:00 p.m.	Seminario de participación ciudadana	Universidad Santa María La Antigua	Panamá
19	1:00 p.m. a 3:00 p.m.	Seminario de vehículos y Seminario de mecanismo de participación ciudadana	Autoridad Nacional de Descentralización	Panamá
26	9:00 a.m. a 12:00 m.d.	Conversatorio de participación ciudadana	Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad – UP	Panamá

• Audiencia:

- Servidores públicos de diferentes entidades (185 participantes).
- Estudiantes de la facultad de negocios, (56 participantes).
- Servidores públicos de la AND, (62 participantes).
- Estudiantes y profesores de FAECO, (215 participantes).

Recursos y materiales utilizados: PPT referente a los temas a tratar, volantes de denuncia ciudadana, volante de mecanismo de participación ciudadana y guía práctica El Manejo y Cuidado de los Vehículos del Estado es mi Responsabilidad.

II. Indicadores actividades de formación

Formación ciudadana				
	Indicador	programadas	realizadas	%
Ejecutar el 100% de las actividades mensuales del Plan Operativo Anual de formación	Actividades programadas/realizadas	4	4	100%
		programadas	cubiertas	
Ejecutar el 100% de las actividades mensuales del Plan Operativo Anual de formación	Áreas y provincias programadas/cubiertas	1	1	100%
		activo	utilizado	
Ejecutar el 100% de las actividades mensuales del Plan Operativo Anual de formación	Presupuesto activo/utilizado	0	0	xx
		programadas	participantes	
Capacitar sobre temas de participación ciudadana a servidores públicos	Número de servidores públicos programados/participantes	449	518	115%
		requeridos	abordados	
Capacitar sobre temas de participación ciudadana a servidores públicos	Temas requeridos/abordados	4	4	100%

Mecanismo de Participación Ciudadana:

Denuncias Recibidas – Junio 2025

I. Detalles Generales

En el mes de junio de 2025, se recibieron y atendieron efectivamente 20 denuncias, de las cuales 12 denuncias (60%) se realizó de manera anónima y 8 denuncias (40%) se realizaron con la identificación completa del denunciante.

Denuncias Recibidas	Cantidad	Porcentaje
Denuncias Concluidas	18	90%
Denuncias Asignadas en Investigación	2	10%
Denuncias por Evaluar	0	0%
Total general	20	100%

Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	16	89%
No es competencia de la Contraloría General de la República	2	11%
Total general	18	100%

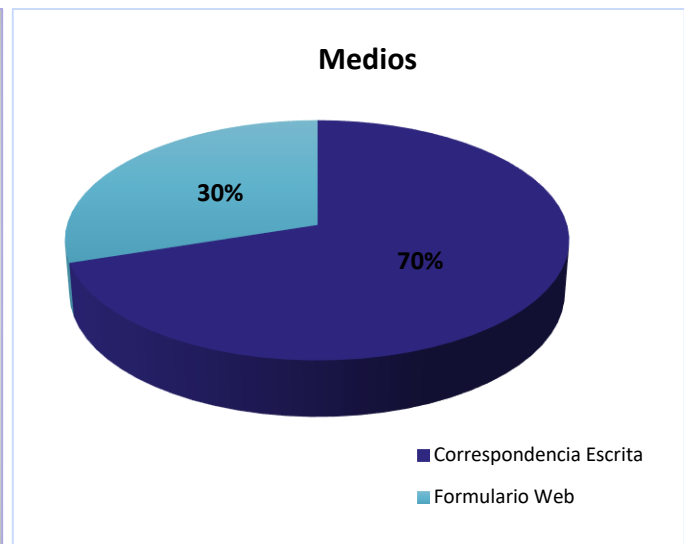
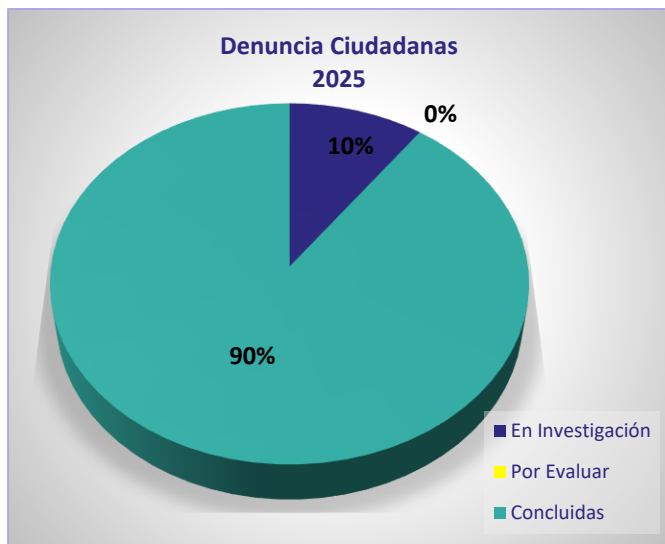
Ubicación de las Denuncias Asignadas	Cantidad	Porcentaje
En Investigación y Auditoría Forense	1	50%
En Tribunal Administrativo de la Función Pública	1	50%
Total general	2	100%

Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de firma del denunciante	0	100%
Total general	0	100%

Entidad	Denuncias	Asignadas	Concluidas	Evaluación
Universidad de Panamá	3	1	2	
Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre	1		1	
Caja de Seguro Social	1		1	
Contraloría General de la República	1		1	
Despacho de la Primera Dama	1		1	
Instituto Panameño Autónomo Cooperativo	1		1	
Junta Comunal de Las Tablas	1		1	
Junta Comunal de Parita	1		1	
Junta Comunal de San Pablo Nuevo - Chiriquí	1		1	
Junta Comunal El Nancito - Remedios	1		1	
Lotería Nacional de Beneficencia	1		1	
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	1		1	
Ministerio de Gobierno	1		1	
Municipio de Las Tablas	1		1	
Municipio de Nata	1		1	
Municipio de Parita	1		1	
Tribunal de la Administración de la Función Pública	1	1		
Universidad Autónoma de Chiriquí	1		1	
Total general	20	2	18	0

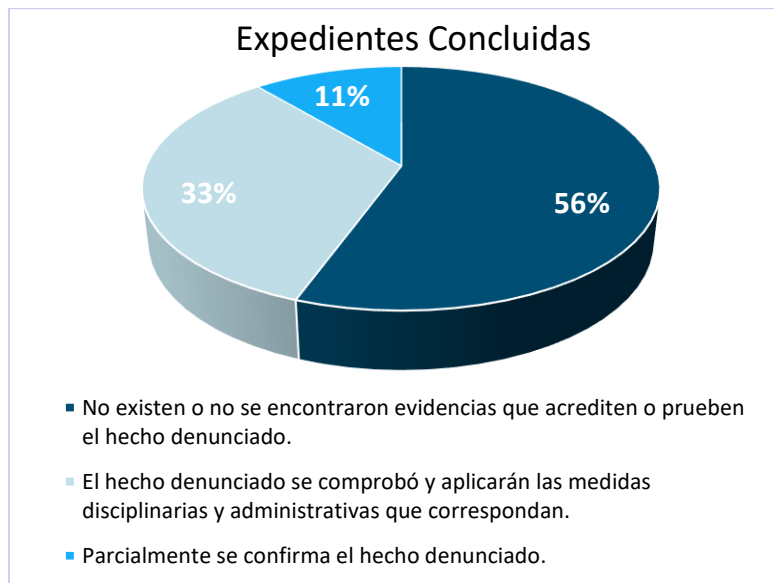
Los medios utilizados por los ciudadanos para realizar estas denuncias fueron:

Medio	Denuncias	%
Correspondencia Escrita	14	70%
Formulario web	6	30%
Total general	20	100%



Los expedientes concluidos en el mes de junio de 2025 de las denuncias ciudadanas fueron:

Resultado	Expedientes	%
No existen o no se encontraron evidencias que acrediten o prueben el hecho denunciado.	5	56%
El hecho denunciado se comprobó y aplicarán las medidas disciplinarias y administrativas que correspondan.	3	33%
Parcialmente se confirma el hecho denunciado.	1	11%
Total general	9	100%



II. Indicadores

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

JUNIO 2025			Días
TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA REGISTRADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA REGISTRO	22	1
	DENUNCIAS RECIBIDAS	20	

TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA ANALIZADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA ANÁLISIS DENUNCIAS RECIBIDAS	34 20	2
---------------------------------------	---	----------	---

TIEMPO PROMEDIO DENUNCIA EVALUADA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA EVALUACIÓN DENUNCIAS RECIBIDAS	43 20	2
--------------------------------------	---	----------	---

En el mes de junio, el trámite de registro de las 20 denuncias ciudadanas recibidas se ha realizado en un promedio de 1 día hábil, 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 5 días hábiles para las denuncias ciudadanas nuevas.

III. Acumulado del trámite de las denuncias ciudadanas

Enero a Junio del 2025

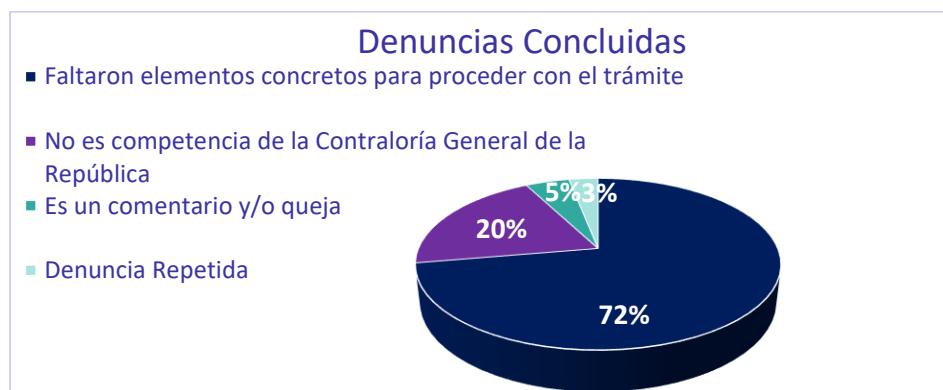
De las 84 denuncias recibidas hasta el mes de junio, tenemos la siguiente información:

DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EVALUADAS A TIEMPO	58	69%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	84	

DENUNCIAS RECIBIDAS 2025	DENUNCIAS EN EVALUACIÓN	0	0%	100%
	DENUNCIAS RECIBIDAS	84		
	DENUNCIAS ASIGNADAS EN INVESTIGACIÓN	19	23%	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	84		
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	65	77%	
	DENUNCIAS RECIBIDAS	84		

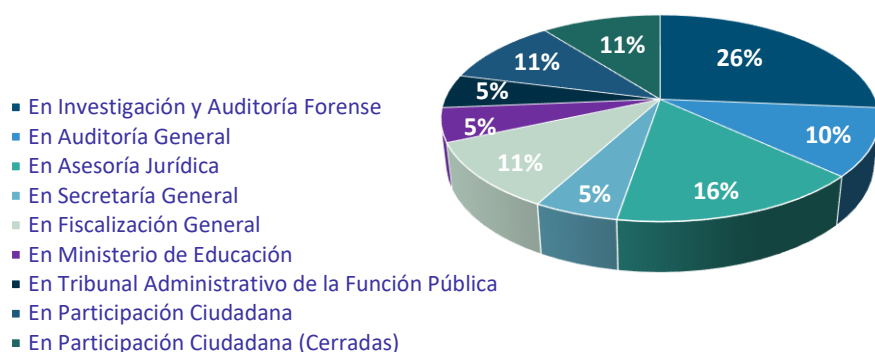


Denuncias Concluidas	Cantidad	Porcentaje
Faltaron elementos concretos para proceder con el trámite	47	72%
No es competencia de la Contraloría General de la República	13	20%
Es un comentario y/o queja	3	5%
Denuncia repetida	2	3%
Total general	65	100%



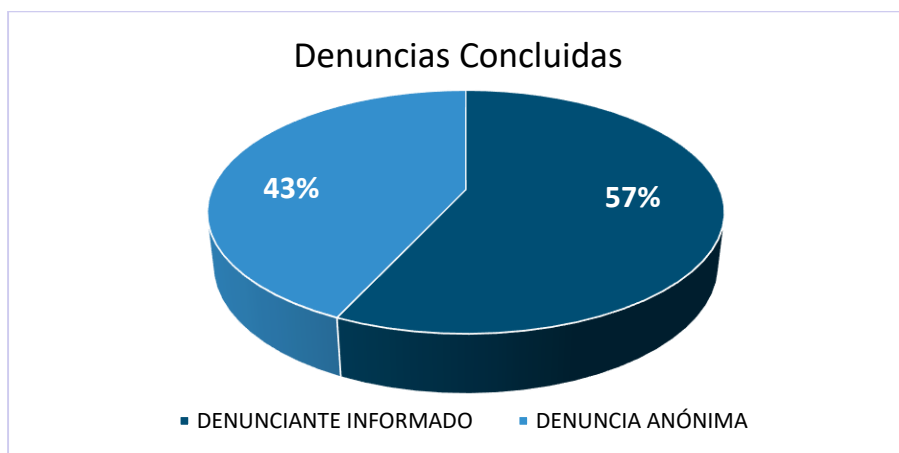
Ubicación de las Denuncias Asignadas en Investigación	Cantidad	Porcentaje
En Investigación y Auditoría Forense	5	26%
En Auditoría General	2	11%
En Asesoría Jurídica	3	15%
En Secretaría General	1	5%
En Fiscalización General	2	11%
En Ministerio de Educación	1	5%
En Tribunal Administrativo de la Función Pública	1	5%
En Participación Ciudadana	2	11%
En Participación Ciudadana (Cerradas)	2	11%
Total general	19	100%

Ubicación de las Denuncias Asignadas en Investigación



Denuncias en Evaluación	Cantidad	Porcentaje
En espera de firma del denunciante	0	100%
Total general	0	100%

DENUNCIAS CONCLUIDAS 2025	DENUNCIANTE INFORMADO	37	57%
	DENUNCIA ANÓNIMA	28	43%
	DENUNCIAS CONCLUIDAS	65	100%



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	1	0	1	0
Mayo-2025	1	0	1	0
Total general	2	0	2	0

V. **Denuncias Pendientes: 155**

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

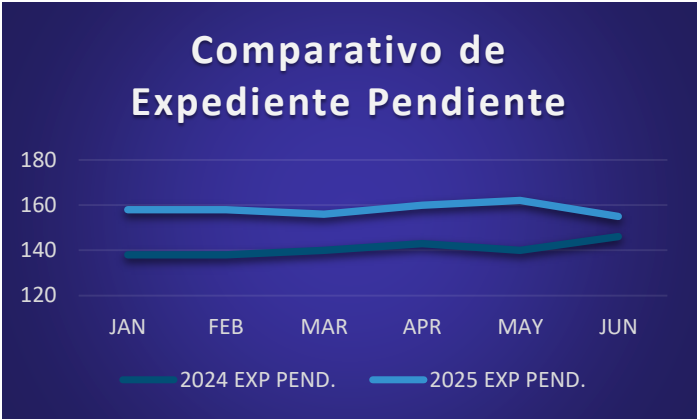
Años	Total
2014	1
2015	5
2016	14
2017	13
2018	11
2019	16
2020	15
2021	15
2022	16
2023	19
2024	17
2025	13
Total	155

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

VI. **Seguimiento de las denuncias ciudadanas**

Las denuncias ciudadanas recibidas desde el año 2006 hasta la fecha son de 13594 de las cuales tenemos 155 denuncias pendientes que se encuentran en investigación. Con una tasa de denuncia pendiente a la fecha de 1.14%.

Tasa de Denuncias Pendientes		
Año	Detalle	Total
2006 - 2025	Denuncias Pendientes	155
	Denuncias Recibidas	13594
	%	1.14



Se mantienen en investigación 155 expedientes de denuncias ciudadanas relacionadas a 78 entidades gubernamentales, de las cuales se realizó seguimiento a 15 expedientes de denuncias ciudadanas las cuales se realizaron de vía telefónica, teniendo un 10% de efectividad en el trámite de seguimiento en este mes.

Seguimiento de Denuncias Ciudadanas			
Ubicación	Medio	Expedientes	Porcentaje
Direcciones Internas	Teléfono	7	5%
	Memorandos	0	0%
Entidades Públicas	Teléfono	8	5%
	Notas	0	0%
Expedientes en seguimiento	155		10%

La tasa de reducción de las denuncias pendientes para el mes de junio del 2025, fue de 5.81%.

Tasa de Reducción de Denuncias		
Año	Detalle	Abril
2025	Exp. Concluido	9
	Exp. En Investigación	155
	%	5.81



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 junio de 2025

Durante el mes de junio, se llevaron a cabo en su totalidad (100%) todas las actividades programadas, cumpliendo con los objetivos establecidos.

En el marco de la celebración del Tercer Aniversario de la Dirección Nacional de Participación Ciudadana, se organizó una jornada interinstitucional de tres días, que incluyó un ciclo de conferencias y actividades de promoción realizadas en la ACG y el Salón de Contralores. Asimismo, participamos en el Encuentro de Cultura Ciudadana, Emprendedora y Ambiental de FAECO, celebrado en la Universidad de Panamá.

En la USMA, desarrollamos una actividad de orientación y promoción dirigida a los estudiantes de la Facultad de Economía, así como en la Autoridad Nacional de Descentralización (AND). Además, estuvimos presentes en la celebración del Mes de la Familia, participando en la Feria Familiar organizada por el MIDES en el Parque Omar.

Todas estas acciones estuvieron orientadas a la divulgación y promoción de la participación ciudadana, logrando un impacto positivo en el 98.72% de los ciudadanos informados.

	INDICADOR	PROGRAMADAS	REALIZADAS	%
Porcentaje de ejecución del Cronograma Actividades	Actividades Programadas y realizadas	5	5	100.00%

	INDICADOR	PROGRAMADOS	PARTICIPANTES	% IMPACTADOS
Porcentaje Nivel de Participación de Personas en las Actividades	Número de personas participantes en actividades de Promoción	1249	1233	98.72%

	INDICADOR	INFORMADOS HOMBRE	610	49%
Porcentaje Personas Impactadas Según su Género	Número de Personas que recibieron Información según su género	INFORMADOS MUJER	623	51%
		TOTAL	1233	100%

Las temáticas abordadas incluyeron:

- Transparencia y el acceso a la información
- La ética como agente de cambio para una buena administración pública eficiente
- Denuncia como mecanismo 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
Universidad de Panamá FAECO	Mgtr. Franklin Castillo (Decano FAECO) Dra. Nelly Araya (Coordinadora de Carrera)	11/06/2025
JUNTA COMUNAL DE BETANIA	Arq. Humberto Echeverría (Representante) Lic. Analina Giráldez (Coordinadora de Carrera)	16/06/2025
AND Autoridad Nacional de Descentralización	Lic. Vienna Velazquez (AND)	25/06/2026
PANDEPORTE	Lic. Santos Cano (Jefe de Comunicación) Natasha Alemán (Gerente de Eventos Especiales Deportivos)	26/06/2025
MICI	Mgtr. Julie Vega (Jefa de la Oficina Institucional de RRHH MICI)	26/06/2025

Ciudadanos impactados por la Dirección en actividades de enero a junio de 2025:

PERSONAS IMPACTADAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN	
Enero a junio 2025	
Mes	Promoción
enero	100
febrero	145
marzo	923
abril	450
mayo	53
junio	1233
Total	2,904

Centro de Atención Telefónica

Objetivo Departamental

Informar y orientar a proveedores, instituciones y ciudadanos que realizan trámites con el Estado para satisfacer sus necesidades, garantizar una atención más eficiente y oportuna, y fomentar la transparencia.

Indicadores del Sistema SEGPROV

La fuente de los indicadores relativos a la comunicación de refrendos es el **Sistema de Seguimiento de Proveedores-SEGPROV**, esta aplicación gestiona el flujo, controla y da acceso a la información de los refrendos, en tiempo real y de manera integrada al SCAFID (Sistema de Seguimiento, Control, Acceso y Fiscalización de Documentos).

El SEGPROV incluye una base de datos de proveedores del Estado inscritos en la Dirección General de Ingresos.

Observación: La cantidad de trámites refrendados que gestiona el Centro de Atención Telefónica, o que ingresan al SEGPROV, está determinada por el número de refrendos realizados en el edificio sede de la Contraloría General.

a. Refrendos Informados

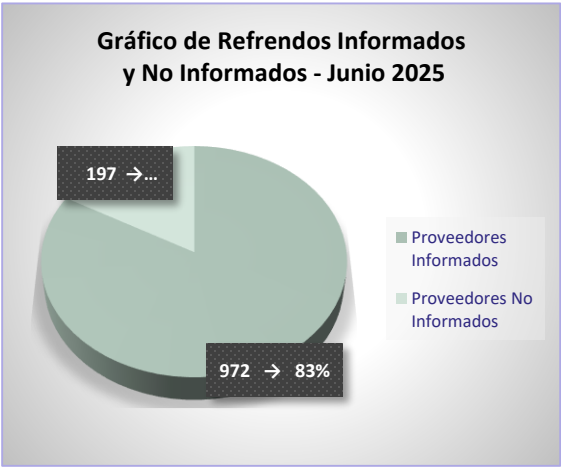
Para el mes de junio fueron refrendados un total de 1,169 trámites (100%), de estos se lograron informar 972 (83%).

b. Refrendos No Informados

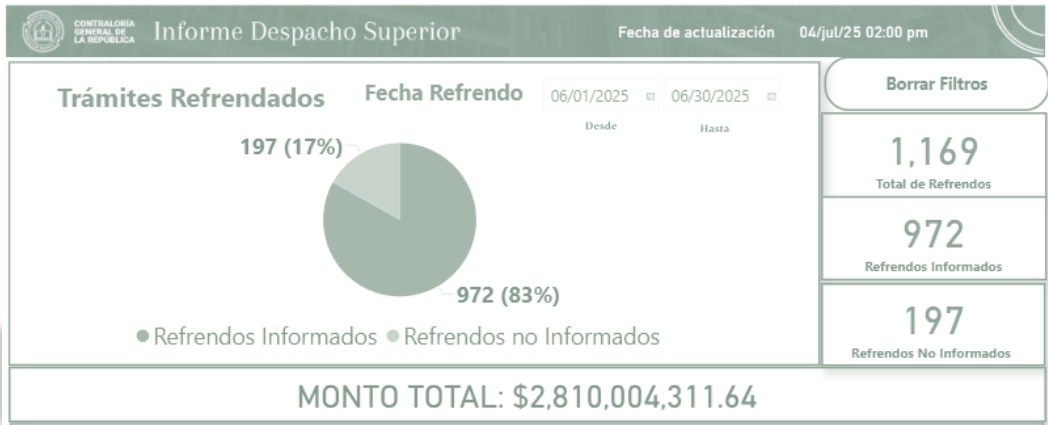
La cantidad de refrendos que no se lograron informar fue de 197 (17%), a esta cifra se suman los intentos de llamadas no exitosos (intentos agotados), además de otras condiciones que impiden realizar llamadas o que no recaen en la categoría proveedores, tales como:

- A favor de organizaciones que no cuentan con teléfonos locales.
- Pagos en concepto del servicio de la deuda.
- Aportes al Tesoro Nacional.
- Transferencias entre entidades en concepto de descuentos (impuestos sobre la renta, otras cuotas obrero patronales, SIACAP).
- Transferencias de fondos de gestión; y
- Con las últimas modificaciones de los montos en las delegaciones de refrendo están ingresando más trámites a favor de servidores públicos (personas naturales) quienes no son localizables.

A los beneficiarios de los trámites antes descritos no es factible contactarlos.



c. DASHBOARD DEL SEGPROV para el Despacho Superior al 30 de junio de 2025



Fuente: Sistema Gestión de Proveedores-SEGPROV

d. Cuadro: Comparativo Mensual de Refrendos Informados, Desde la Activación de los Servicios del Centro de Atención Telefónica hasta el 30 de junio de 2025.

Descripción	17 al 31 de marzo	1 al 30 de abril	1 al 31 de mayo	1 al 30 de junio
Monto en Balboas por periodo	4,660,049,771.57	2,989,305,148.13	1,072,526,865.54	2,810,004,311.64
Total de Refrendos	755	1145	1031	1169
Refrendos Informados	664	954	887	972
% de Refrendos Informados	88%	83%	86%	83%

Indicadores del Sistema CENTRAL DE TELEFONÍA

a. Llamadas Salientes Realizadas Mediante Código Identificador Único

Para cumplir con todas las labores del Centro de Atención Telefónica (de investigación, confirmación de datos, actualización de la base de datos e informar los refrendos), se realizaron un total de **2,675** llamadas telefónicas. Al realizarse estas llamadas mediante un código identificador único, es posible contabilizar las llamadas realizadas por cada colaborador, como se muestra a continuación:



AGENTES

Llamadas Salientes del 1 al 30 de junio de 2025		
Colaborador	JUNIO	Promedio Diario
Luzmila Chong	769	37
Felipa Méndez	492	23
Ana Gabriela De Alba	358	17
Luis Oliva	347	17
Alejandro Ayala-Superv.	294	14
Kim de Ríos-Jefa	60	3
Total	2320	110
Días hábiles	21	

OPERADORAS

Llamadas Salientes del 1 al 30 de junio de 2025		
Colaborador	JUNIO	Promedio Diario
Jessica Lan	192	9
Rosa Barraza	125	6
Ada Baloy	38	2
Nereida Rodríguez **	0	0
Total	355	17
Días hábiles	21	

** Pendiente de Creación de Usuario SEGPORV

b. Llamadas Entrantes por la Línea del Centro de Atención Telefónica y a través de la Central Telefónica



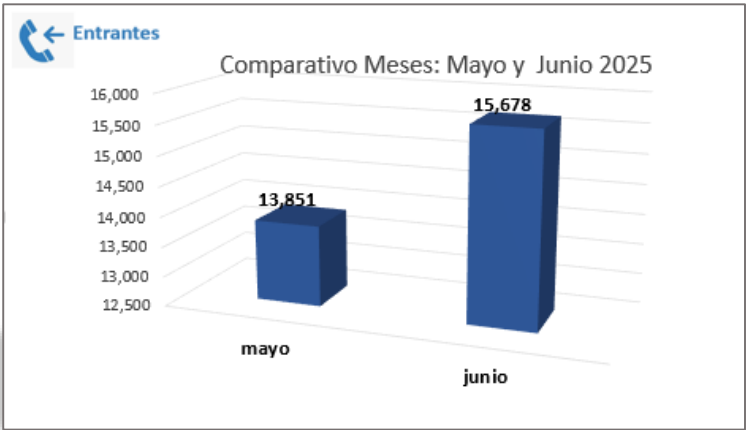
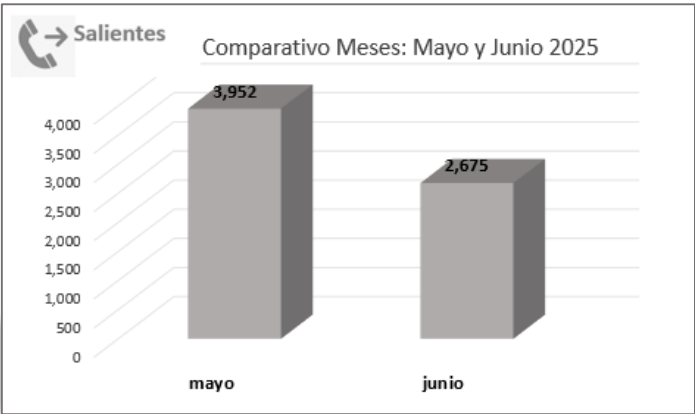
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas Entrantes del 1 al 30 de JUNIO de 2025		
Área de Atención	Línea	JUNIO
Centro de Atención Telefónica	510-4144	7
Total		7

CENTRAL TELEFÓNICA

Llamadas Entrantes del 1 al 30 de JUNIO de 2025			
OPERADORAS	ID	JUNIO	Promedio Diario
Jessica Lan	4421	6284	299
Rosa Barraza	4416	3580	170
Nereida Rodríguez	4417	3438	164
Ada Baloy	4418	1970	94
Línea Interna "0"	0	399	19
Total			15671
Días hábiles			21

c. Gráficos Comparativos de Llamadas Telefónicas: Mayo y Junio 2025



Comentarios de los Proveedores con Relación al Servicio y a la Información Relativa al Refrendo de sus Trámites

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

- Felicidades al Contralor, por la iniciativa.
- Excelente, gracias por la información.
- Gracias, ese trámite lo estábamos esperando es muy viejo.
- Ya contamos con esa información, pero gracias por la llamada.
- Oye excelente, te doy el contacto del que ve esto en la empresa, pero muy bien.
- Ya me llamaron para informar este refrendo.
- Los felicito, excelente iniciativa, no teníamos cómo saber a tiempo eso del refrendo.
- Gracias, me podrías verificar, tengo otros trámites que consultar.
- Ya que me llamaste, tengo otros trámites.
- Esta administración de la Contraloría me está quebrando, los bienes suministrados ya están en uso por parte de la Universidad de Panamá. Antes me aprobaban más rápido.
- Me puedes enviar eso por correo, me es más fácil reenviar esa información en la empresa.

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.

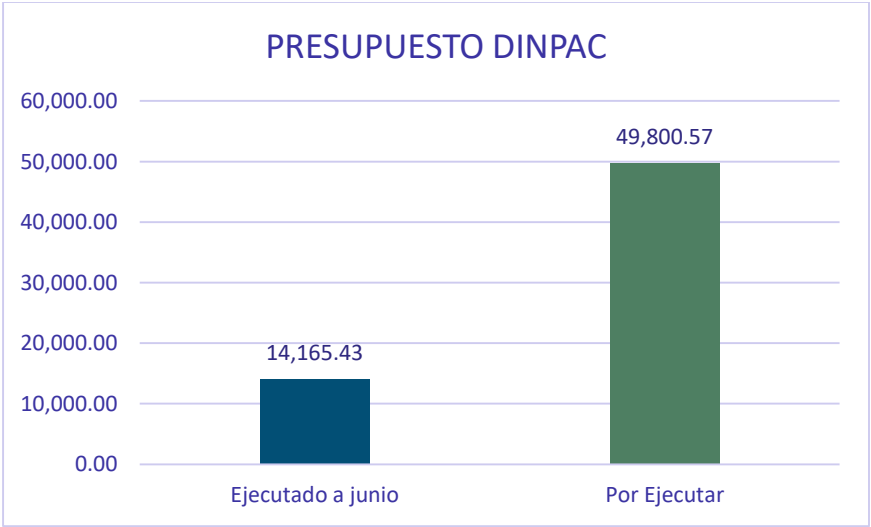
Resultado de las actividades del mes de junio 2025

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
junio	180
Total a la fecha	4,452

Indicador de Presupuesto Anual

Asignado	Ejecutado a junio	Variación	Porcentaje
63,966.00	14,165.43	49,800.57	22.15%



CONCLUSIÓN

En conclusión, durante el mes de junio de 2025, la Dirección Nacional de Participación Ciudadana ha cumplido con su misión de fortalecer la participación activa de los ciudadanos en la formación y vigilancia de los recursos públicos, a través de diversas actividades realizadas por sus departamentos. El informe destaca la gestión eficiente de los mecanismos de participación ciudadana y la promoción de estos mecanismos, además de la comunicación del estado de los referendos a las personas solicitantes, 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 mejorar 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 solicitudes de los ciudadanos. Este informe subraya la importancia de mantener una infraestructura sólida para el apoyo y la orientación de la ciudadanía.

ANEXOS

En el marco de la Celebración del Tercer Aniversario de DINPAC se realizó una Jornada de Participación Ciudadana los días 2,3 y 5 de junio de 2025.







Conversatorio y actividad de Promoción en la USMA 17 de junio de 2025



Conversatorio y Participación en la Feria Multicultural en Universidad de Panamá, Facultad de Administración y Contabilidad (FAECO) 26 de junio de 2025



Feria Familiar Parque Omar 22 de junio de 2025



Visitas de Cortesía a Junta Comunal de Betania, 26 de junio de 2025



Visitas de Cortesía al MICI 26 de junio de 2025



Visitas de Cortesía PANDEPORTES 26 de junio de 2025

