



Incorporando al ciudadano a la fiscalización: Análisis a la Política de Participación Ciudadana de la Contraloría General de la República

Tesis para optar al grado de
Magister en Gobierno y Gerencia Pública

Estudiante: Cristóbal Gutiérrez Moya
Profesor Guía: Álvaro Ramírez – Alujas

Santiago, Chile

2023

Índice

I. Introducción	6
I.1 Antecedentes	7
I.2 Justificación.....	12
I.3 Problema de investigación	13
I.4 Preguntas de investigación	15
I.5 Objetivos	15
a) Objetivo General.....	16
b) Objetivos Específicos	16
II. Marco conceptual.....	16
II.1 Gobierno Abierto y Estado Abierto	16
II.2 Participación ciudadana	20
II.3 Control Social.....	24
II.4 Transparencia	25
II.5 Datos Abiertos.....	27
III. Propuesta metodológica	29
IV. Análisis a la Política de Participación Ciudadana.....	31
IV.1 Ámbito de Vinculación	35
IV.2 Ámbito Formativo.....	63
IV.3 Ámbito de Atención.....	72
IV.4 Ámbito de Estudios	79
IV.5 Un ejemplo de participación en la institución: La Estrategia Nacional Anticorrupción	83
IV.6 Factores del éxito y complejidades en la implementación de la Política de Participación Ciudadana	91
V. Conclusiones: Retos pendientes y oportunidades para seguir avanzando en la apertura institucional	99
VI. Bibliografía	118
VII. Anexos	131

Índice de Figuras, Tablas y Gráficos

Figura 1: Objetivos del Plan Estratégico 2017 - 2020 de la CGR.....	10
Tabla 1: Niveles de madurez de la participación ciudadana en las EFS establecido en la Declaración de Punta Cana.....	11
Figura 2: Principios de la norma INTOSAI – P12	14
Figura 3: Pilares del Gobierno Abierto.....	17
Figura 4: Pilares del gobierno abierto según la visión de cuatro pilares.....	18
Figura 5: Conceptualización del Estado Abierto	20
Tabla 2: Definiciones de Participación ciudadana	20
Tabla 3: Escalera de la participación Ciudadana.....	22
Figura 6: Tipos de Transparencia.....	26
Figura 7: Principios de los Datos Abiertos.....	27
Figura 8: Principios de la PPC.....	32
Figura 9: Ámbitos de la PPC	33
Figura 10: Mecanismos de participación ciudadana del ámbito de vinculación.....	36
Tabla 4: Análisis FODA COSOC	38
Figura 11: Declaraciones de la Influencia del COSOC según sus integrantes.....	40
Figura 12: Cantidad de actividades difundidas a la Comunidad de Contralores Ciudadanos en el año 2021 y 2022	42
Tabla 5: Cantidad de observaciones en las Cuentas Públicas de la actualización del trámite de Toma de Razón	45
Gráfico 1: Documentos afectos a Toma de Razón entre 2016 a 2022	47
Figura 13: Mecanismos de participación ciudadana en el ciclo de auditoría	49
Gráfico 2: Cantidad de acciones efectivas respecto al total de Denuncias por año	52
Gráfico 3: Tipos de respuestas a las denuncias ciudadanas de los años 2021 y 2022.	53
Figura 14: Evaluación representantes del COSOC sobre el Canal de Denuncias	56
Tabla 6: Descripción de las iniciativas Rally de Datos en la Calle y Caza Chanchullos	60
Figura 15: Expectativas de las Organizaciones del COSOC para aportar al cumplimiento de labores de la CGR	62
Figura 16: Mecanismos de participación ciudadana del ámbito formativo.....	64

Tabla 7: Personas inscritas al curso de Contralores Ciudadanos	66
Tabla 8: Comparación anterior y actual modalidad de las visitas guiadas	69
Tabla 9: Cantidad de asistentes en visitas guiadas y Contraloría en tu colegio	70
Figura 17: Mecanismos de participación ciudadana del ámbito de atención	73
Tabla 10: Cantidad de atenciones según tipo de canal	75
Tabla 11: Cantidad de solicitudes de acceso a la información ingresadas según tipo de canal por año.....	78
Figura 18: Mecanismos de participación (estudios) establecidos en el ámbito de estudios	79
Gráfico 4: Ranking comparativo de puntuación IDIGI obtenido por cada EFS por año .	81
Figura 19: Fases del proceso de elaboración de la ENA.....	84
Figura 20: Grupos Prioritarios de la Sociedad Civil definidos para la ENA.....	85
Figura 21: Hitos de la participación ciudadana en la ENA.....	87
Figura 22: Factores que favorecen la participación ciudadana en la CGR.....	92
Figura 23: Factores que han complejizado la implementación de la PPC	96
Figura 24: Respuesta de los representantes del COSOC sobre la nota con la que califican la PPC	100
Figura 25: Evaluación del Lenguaje Claro utilizado por Contraloría	101
Tabla 12: Calificación de los mecanismos de participación ciudadana de acuerdo con el grado de madurez definido en la Declaración de Punta Cana del 2016.....	106
Figura 26: Mecanismos de Participación Ciudadana de la Contraloría enmarcadas en los pilares de la Contraloría Abierta.....	115

Resumen Ejecutivo

En el presente trabajo, a través de una investigación del tipo cualitativa con un enfoque exploratorio y explicativo, se analizará la participación ciudadana en la Contraloría General de la República (CGR) tomando como caso de análisis la política de participación ciudadana de la institución, describiendo y estudiando cada uno de los mecanismos establecidos en los cuatro ámbitos de acción. En este sentido, se identificó la generación de sinergia entre las prácticas de participación, el impacto de estas en el ciclo de auditoría, las repercusiones de las instancias formativos dispuestos por el ente de control, la paradoja del proceso participativo de la Estrategia Nacional Anticorrupción comparada con la ejecución de la política, entre otros resultados. Si bien se ha robustecido la participación ciudadana en la Entidad Fiscalizadora Superior de Chile aún existen algunos desafíos pendientes y oportunidades claves que le pueden permitir consolidar esta área estratégica.

Palabras Clave: Participación ciudadana, Contraloría General de la República, Estado Abierto.

Abstract

In this thesis, through qualitative research with an exploratory and explanatory approach, the citizen participation in the Office of the Comptroller General of the Republic (CGR) will be analyzed taking as a case of analysis the policy of citizen participation of the institution, describing and studying each of the mechanisms established in the four areas of action. In this sense, was identified the generation of synergy between participation practices, the impact of these in the audit cycle, the repercussions of the formative instancias arranged by the control institution, the paradox of the participatory process of the National Anti-Corruption Strategy compared to the implementation of the policy, among other results. Although citizen participation in the Supreme Audit Institution of Chile has been strengthened, there are still some outstanding challenges and key opportunities that can allow it to consolidate this strategic area.

Keywords: Citizen Participation, Office of the Comptroller General of the Republic, Open State.

I. Introducción

La participación ciudadana, en conformidad con Montecinos y Contreras (2019), ha surgido como una estrategia clave y se ha vinculado a los movimientos sociales ocurridos en la década de 1960, de este modo, ha reivindicado nuevas formas de hacer política. Por lo tanto, para las democracias modernas se ha convertido en una tarea ineludible el perfeccionamiento de esta, para mejorar las relaciones entre la ciudadanía y el Estado, así como también para modernizar la gestión pública en base a la inclusión y la transparencia.

En los países latinoamericanos se han dispuesto diferentes marcos legales, así como mecanismos, a fin de lograr el perfeccionamiento de la participación en la gestión pública que nos planteaba mencionado autor, logrando incorporar a las personas en los procesos de toma de decisión de los organismos estatales.

Es en este sentido que la participación también se ha extendido a organismos autónomos, tales como las Entidades Fiscalizadoras Superiores (en adelante, EFS), como la Contraloría General de la República (en adelante, CGR). Esta institución ha dispuesto de mecanismos de participación ciudadana desde el año 2012, se ha adherido a la Declaración de Punta Cana del año 2016 que promueve la participación ciudadana en las EFS y ha elaborado su propia política de participación ciudadana, entre otras medidas.

El presente trabajo realizará un análisis de caso a esta política elaborada por la CGR, con el fin de comprenderlos impactos, costos y beneficios que le han implicado a la institución el adoptar y aplicar este conjunto de medidas. Asimismo, se pretende comprender los factores de éxito que ha tenido el proceso de implementación de esta política para ser extrapolados a los procesos de mejoramiento de la participación ciudadana en otras instituciones públicas.

De este modo, se plantea a continuación una serie de antecedentes relevantes al caso de estudio, las preguntas de investigación, los objetivos, el marco conceptual y

metodológico a utilizar y, finalmente, el cronograma de las actividades de trabajo del proceso de investigación.

I.1 Antecedentes

La CGR surge en el año 1927 y es una EFS que, de acuerdo con el artículo N°98 de la Constitución Política de la República, es de carácter autónomo y que tiene por finalidad ejercer el control de los actos de la administración, fiscalizar los ingresos y las inversiones de los fondos del Fisco, de las municipalidades y los de otros organismos y servicios que sean determinados por la ley. Asimismo, la institución está encargada de examinar y juzgar las cuentas de las personas que estén a cargo de bienes de tales entidades; también le corresponde llevar la contabilidad general de la Nación y, finalmente, debe cumplir con todas las otras obligaciones que le otorga la Ley N°10.336 que establece la organización y las atribuciones de la Contraloría¹.

A fin de materializar las diferentes atribuciones que le han otorgado los diferentes marcos normativos, la institución realiza una serie de actividades tales como: dictámenes, pronunciamientos jurídicos, toma de razón ex ante de actos administrativos, auditorías, investigaciones especiales, atención a denuncias ciudadanas, juicios de cuentas, establece normas contables, consolida información financiera de los servicios públicos y realiza capacitaciones a funcionarios (Waissbluth & von Wolfersdorff, 2018).

Si bien es un organismo autónomo de carácter constitucional, han existido ciertas legislaciones que han sido aplicables total o parcialmente a la Contraloría. Entre esas normas se encuentran algunas ligadas a la apertura institucional como la Ley N°20.285 del año 2008 sobre acceso a la información o la Ley N°20.730 del año 2014 que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Sin embargo, una de las principales legislaciones que no es aplicable a la

¹ Para conocer en detalle cada una de las atribuciones y funciones correspondientes a esta entidad fiscalizadora, se ha preparado el anexo N°1 para su revisión.

institución es la Ley N°20.500 del año 2011 sobre participación ciudadana en la gestión pública.

A pesar de que la participación ciudadana no es parte de las obligaciones de la Contraloría, el ente de control habilitó en el año 2012 un canal de denuncias ciudadanas y sugerencias de fiscalización, permitiendo que las personas ingresen sus denuncias contra organismo públicos afectos al control de la Contraloría. Por ende, la instalación del canal correspondió a una acción completamente innovadora e independiente en materia de participación por parte de la institución.

Este primer esfuerzo de participación ciudadana va ligado también a las convenciones y declaraciones internacionales suscritas para aquella fecha como la Declaración de Lima de 1995 en donde se reconoce explícitamente a la ciudadanía como fuente de información calificada y posteriormente en el año 1997 durante la Convención Interamericana contra la Corrupción se establece que las EFS deben estimular la participación tanto de las organizaciones sociales como de la ciudadanía en los esfuerzos institucionales que tienen la finalidad de prevenir la corrupción (Mendiburu,2020). Asimismo, desde la Organización de Naciones Unidas (en adelante, ONU) se identificaba como una buena práctica este tipo de canales y se promovía por aquel entonces que las EFS instauraran un canal de denuncias (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, 2013).

En el mismo año que se habilitó dicho canal, la Contraloría firmó un acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante, OCDE) a fin de que dicha organización pudiese evaluar desde una mirada independiente y externa a la institucionalidad diversos aspectos de trabajo del ente de control (Contraloría General de la República, 2013).

Los resultados de dicha evaluación destacaron a la CGR como una institución que está a la vanguardia en desarrollo de capacidades, transparencia y participación ciudadana. Asimismo, se le recomendó a la Contraloría fomentar el compromiso con las partes

interesadas a través de todo el ciclo de auditoría. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2014).

Estos esfuerzos de modernización e inclusión de la participación ciudadana se plasmaron en el plan estratégico de la institución 2013 – 2015, el estableció como uno de sus objetivos “estrechar el vínculo de la CGR con sus partes interesadas externas, para incrementar el impacto de su labor” (Contraloría General de la República, 2014). comprometiéndose de este modo a la implementación de las sugerencias de la OCDE.

Adicionalmente, para dar cumplimiento a estas recomendaciones, el entonces contralor Ramiro Mendoza decidió adoptar de manera voluntaria parte de la ley N°20.500 a través de la Resolución Exenta N°1.251 del año 2015, con la cual se estableció el Consejo de Asociaciones de la Sociedad Civil (en adelante, COSOC) así como la Secretaría Ejecutiva que está a cargo del consejo.

Posteriormente, durante el mandato del Contralor Bermúdez, se elaboró el Plan Estratégico 2017 – 2020, en donde se propone como visión de que la institución sea reconocida por la ciudadanía como el órgano autónomo encargado de la fiscalización del buen uso de los recursos públicos para el año 2020 (Contraloría General de la República, 2020a). De allí que se establecieron ocho objetivos estratégicos con el fin de materializar esta visión institucional.

Figura 1: Objetivos del Plan Estratégico 2017 - 2020 de la CGR



Fuente: Contraloría General de la República, 2020a

En el marco del objetivo “difundir nuestra labor”, es que se planteó la elaboración de una Política de Participación Ciudadana (en adelante, PPC), la cual comenzó a ser trabajada durante el año 2018, conllevando a la creación de una mesa de trabajo con las organizaciones del COSOC, para posteriormente finalizar dicha política, la cual fue aprobada por dicho consejo en la sesión llevada a cabo el día 24 de mayo de 2019. La PPC tiene por objetivo fortalecer la participación de la ciudadanía en el control de los recursos públicos, incorporando a nuevos actores en la labor de fiscalización, así como fomentar una cultura de probidad (Contraloría General de la República, 2019a).

Adicionalmente, en la anteriormente señalada sesión, los integrantes del COSOC también evidenciaron la necesidad de una unidad que se encargue de la participación en la institución, por lo cual se procedió, durante ese mismo año, a la creación de la Secretaría Técnica COSOC y Participación Ciudadana, incluyendo dicha unidad en el gabinete del contralor a fin de permear la participación en toda la institución.

Si bien la PPC responde a una serie de antecedentes institucionales de carácter nacional, también se le suman otros antecedentes a nivel internacional, los cuales corresponden a los esfuerzos realizados por la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (en adelante, OLACEFS), -y de la cual la CGR forma parte-, por reconocer la participación ciudadana en los procesos de fiscalización. Entre tales precedentes se encuentra una serie de Declaraciones como la de Asunción de 2009 relativa a los principios de rendición de cuentas, la Declaración de Santiago de Chile de 2013 sobre gobernanza, lucha contra la corrupción y confianza pública y, finalmente, la Declaración de Punta Cana de 2016 relativa a la promoción de la participación ciudadana en el seguimiento y fiscalización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Agenda 2030. Cada una de estas declaraciones ha abordado de manera directa e indirecta la participación ciudadana y su promoción dentro de las entidades superiores de control.

La suscripción de la Declaración de Punta Cana de 2016 es la más significativa de las anteriores dado que no solo implicó reconocer la importancia de la participación ciudadana de manera explícita, sino que también significó establecer cuatro niveles de madurez que sirven de referente a cada uno de los modelos de participación definidos por las EFS de la organización. Para entender el alcance de cada uno de los niveles se ha elaborado la siguiente tabla explicativa.

Tabla 1: Niveles de madurez de la participación ciudadana en las EFS establecido en la Declaración de Punta Cana

Niveles	Definición
Básico	Relativo a una relación entre la EFS y la ciudadanía poco interactiva y dirigida, en lo fundamental, a ciudadanos individualmente considerados, al reconocerles su derecho al acceso a la información y petición, así como a la presentación de denuncias.
Bajo	Caracterizado por mayor interacción sustentada en la puesta a disposición de los ciudadanos y el fomento del uso de sistemas de información y productos de fiscalización, entre otros.

Intermedio	Se manifiesta un relacionamiento directo con los ciudadanos mediante mecanismos de formación, el uso de herramientas o medios para su incidencia en las distintas etapas del proceso de fiscalización.
Alto	Existe una asociación entre la EFS y los ciudadanos por medio del aporte de estos últimos en los procesos de toma de decisiones, sin perjuicio del criterio final e independiente de cada EFS.

Fuente: Elaboración propia en base a la Declaración de Punta Cana del año 2016

De este modo, la elaboración de la PPC no sólo consideró las dificultades internas de participación que existían en la institución en dicho momento para ser solucionadas, sino que, adicionalmente, incluyó los aportes de la mencionada declaración, incorporando esta dentro de la institución y buscando alcanzar el mayor nivel de madurez de participación ciudadana propuesto por todas las EFS que suscribieron la declaración.

I.2 Justificación

La implementación de la PPC ha generado que los funcionarios de la Secretaría Técnica COSOC y Participación Ciudadana, así como otras divisiones de la Contraloría implementen nuevas herramientas como la metodología de innovación pública de doble diamante, el uso de lenguaje claro, entre otras. Por ende, realizar un análisis de caso de esta política permite comprender en detalle el uso de estas herramientas y su impacto en la consecución del objetivo de la política.

Asimismo, el análisis de la PPC permite evaluar la política e identificar áreas de mejora de esta, así como fortalezas institucionales que han servido para dar cumplimiento a esta, y con ello potenciar la participación ciudadana en concordancia a lo esperado por la institución.

El análisis no solo se centra en los y las funcionarios/as que implementan que implementan la política propiamente tal, sino que también incluye la participación de algunos usuarios de los mecanismos de la política, por ende, la evaluación a realizar

permite conocer perspectivas y/o expectativas de la ciudadanía respecto a la PPC, lo que finalmente serviría como insumo a la institución para las modificaciones que considere apropiada en base al presente estudio.

Finalmente, los aprendizajes obtenidos con la investigación pueden ser de utilidad para otras reparticiones públicas al entender cómo otros organismos públicos han avanzado en el perfeccionamiento de la participación, así como comprender qué factores han afectado al proceso de implementación o cuales han sido implicancias que conlleva la utilizar determinadas herramientas y mecanismos de participación ciudadana.

I.3 Problema de investigación

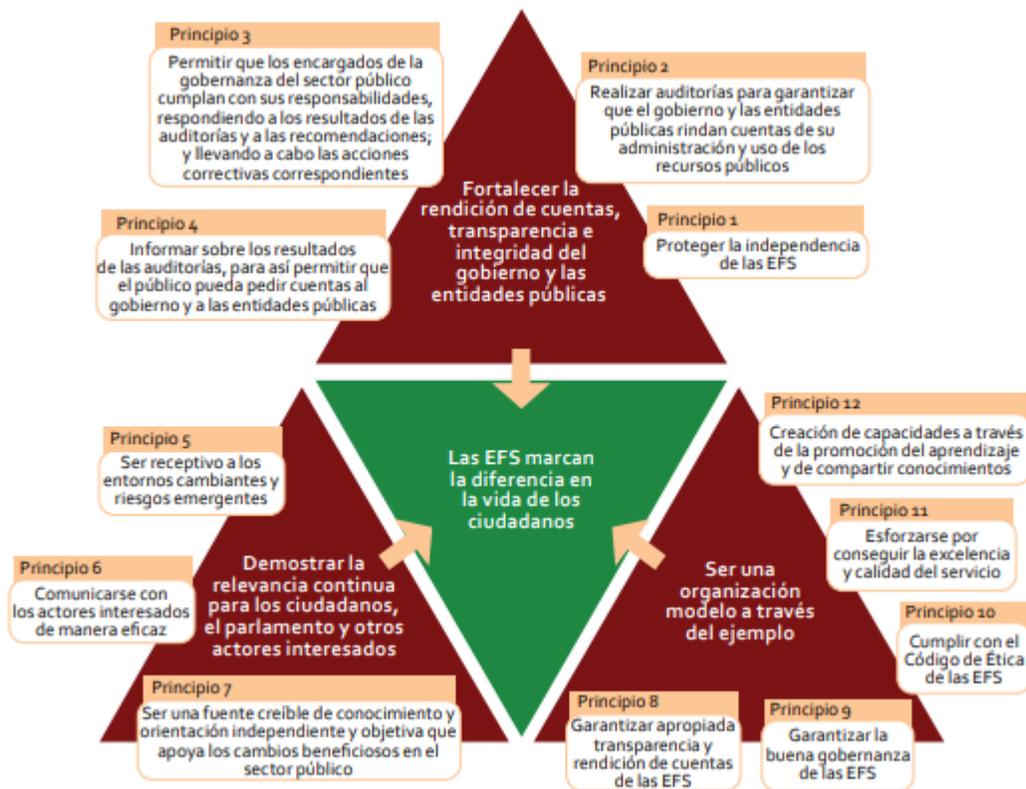
Tal como han indicado los antecedentes, la participación ciudadana ha tomado mayor relevancia año a año, lo cual se evidencia a través del incremento sostenido de las denuncias ciudadanas, alcanzando un promedio anual de crecimiento del 75,83% para el período 2012 – 2022 sumado al hecho de que se incorpora institucionalmente la Unidad de Participación Ciudadana en el gabinete del contralor.

Ahora bien, algunos integrantes del COSOC del año 2019 señalaron que no todos contemplaban la participación ciudadana en el Plan Estratégico, que existía un desconocimiento de los diversos mecanismos de participación, lo que provoca que no se utilice de buena forma las diversas funciones y productos que dispone la Contraloría, lo que, a su vez, merma en una exigencia correcta de la rendición de cuentas y transparencia en el uso de los recursos públicos. Adicionalmente, se indicó que existían funcionarios con reticencia al acercamiento de la ciudadanía, especialmente en regiones, donde no todas las Contralorías Regionales tienen la misma disposición a la participación (Contraloría General de la República, 2019b).

Por otro lado, la Contraloría al formar parte de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (en adelante, INTOSAI), deben adoptar una serie de

Pronunciamentos Profesionales² del indicado organismo, entre ellos la INTOSAI – P12 relativa al valor y beneficio de las EFS. El mencionado pronunciamiento plantea tres pilares, que son: fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia e integridad del gobierno y las entidades públicas; demostrar la relevancia continua para los ciudadanos, el parlamento y otros actores interesados y, finalmente, ser una organización modelo a través del ejemplo.

Figura 2: Principios de la norma INTOSAI – P12



Fuente: Sosa & Pérez (2021)

De este modo, las diferentes problemáticas mencionadas y/o exigencias institucionales convierten a la PPC en una unidad de estudio relevante, ya que su análisis permite comprender de qué manera la política ha resuelto -o no- estas situaciones y, al mismo tiempo, permite saber cómo se ha potenciado la participación en la institución.

² Para entender en mayor profundidad cada uno de los tipos de pronunciamientos profesionales se recomienda la revisión del anexo N°2.

I.4 Preguntas de investigación

Para la realización del presente estudio de caso se tienen consideradas las siguientes preguntas de investigación: ¿Cómo la política de participación ciudadana de la Contraloría General de la República influye en la gestión de esta? ¿Qué beneficios e implicancias ha tenido la implementación de esta? y ¿Qué lecciones se pueden aprender con la implementación de la Política de Participación Ciudadana de la Contraloría General de la República?

Con cada una de estas preguntas se pretende realizar un análisis pormenorizado de cada uno de los aspectos de la PPC, así como entender las diferentes consecuencias que ha tenido la participación ciudadana en la institución, comprendidos desde una perspectiva de beneficios y/o costos.

Al mismo tiempo, estas preguntas serán guía para la elaboración de algunas técnicas de recolección de información tales como las entrevistas. Por otro lado, los cuestionamientos planteados ayudan a enfocar la búsqueda de bibliografía que oriente las respuestas a estas interrogantes.

Finalmente, estos cuestionamientos permiten entender no sólo los efectos de la política de participación, sino que también abordan alguna de las situaciones que pudieron favorecer u obstaculizar la implementación de esta. De este modo, esta información puede convertirse en un insumo relevante para otras entidades públicas, las cuales pueden aprender de este proceso de implementación e incorporar buenas prácticas a sus procesos.

I.5 Objetivos

En base a las interrogantes que guiarán la investigación, se plantean los siguientes objetivos:

a) Objetivo General

- Analizar los efectos e implicancias de la política de participación ciudadana de la Contraloría General de la República.

b) Objetivos Específicos

- Describir y analizar el desglose de la política de participación ciudadana de la Contraloría General de la República.
- Diagnosticar y analizar críticamente los efectos de los principales componentes de la política de participación ciudadana de la Contraloría General de la República.
- Identificar brechas y áreas de oportunidad de mejora de la política de participación ciudadana de la Contraloría General de la República.

II. Marco conceptual

II.1 Gobierno Abierto y Estado Abierto

En los últimos años el concepto de participación ciudadana ha estado ligado a una serie de conceptos, siendo uno de estos el de gobierno abierto, el cual es entendido según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (en adelante, CLAD) en la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto como el grupo de estrategias y mecanismos que aportan a la gobernanza pública y el buen gobierno, basándose en los pilares de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incorporando a los ciudadanos en la toma de decisión, así como en la formulación y puesta en marcha de las políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bien común (2016, p.5)

Navarro (2021) indica que el gobierno abierto es una estrategia que, a partir del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC), tiene por

finalidad producir confianza en el gobierno a través del fortalecimiento de la participación, la colaboración y la transparencia. Adicionalmente, señala que se ha considerado al concepto como parte integral de la modernización e innovación de la administración pública.

Ramírez – Alujas (2010) menciona que hablar de gobierno abierto hace referencia a la expresión de tres principios, los cuales son la mejora de los niveles de transparencia y acceso a la información con la finalidad de ejercer control social y rendición de cuentas, la facilitación de la participación ciudadana en el diseño e implementación de las políticas públicas y, finalmente, favorecer la creación de espacios de colaboración entre los diferentes actores para co-diseñar y co-producir valor público.

Los mencionados principios son los pilares del gobierno abierto, los cuales se interrelacionan entre ellos, dando forma al concepto. Para comprender de mejor manera la relación se dispone del siguiente diagrama.

Figura 3: Pilares del Gobierno Abierto



Fuente: Ramírez-Alujas (2023)

Sin embargo, existen otras visiones relativas a estos pilares como son la de la CLAD (2016), Montero (2017), Solís (2017), Naser, Williner y Sandoval (2021), entre otros autores. Cada uno de ellos plantea la existencia de cuatro pilares en vez de tres. Para comprender de mejor manera el alcance de estos cuatro pilares se presenta la siguiente figura.

Figura 4: Pilares del gobierno abierto según la visión de cuatro pilares

Transparencia

La información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental deben ser abiertos, completos, oportunos, gratuitos y de fácil acceso para el público. Ello supone que los datos públicos deben cumplir con parámetros y estándares comúnmente reconocidos, tales como estar disponibles en formatos brutos, susceptibles de ser procesados, que puedan ser accesibles a través de herramientas tecnológicas y de comunicación, etc..

Participación Ciudadana

Los gobiernos deberán buscar que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público, proveyendo los canales apropiados (aportando información y espacios de consulta) y mediante contribuciones que conduzcan a una gobernanza más efectiva, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad..

Rendición de Cuentas

Supone la existencia de normativas, procedimientos y mecanismos para que los servidores públicos justifiquen sus acciones, reaccionen a requerimientos y/o críticas que se les planteen, y asuman la responsabilidad por sus actos u omisiones, o cuando se apartan de la normativa o de los compromisos asumidos.

Innovación v Tecnología

Los gobiernos reconocen la importancia de: proveer a los ciudadanos acceso abierto a la tecnología; las nuevas tecnologías como impulsoras de la innovación; y de la importancia de aumentar las capacidades de los ciudadanos para utilizar tecnología.

Fuente: Elaboración propia a partir de Naser et al (2021)

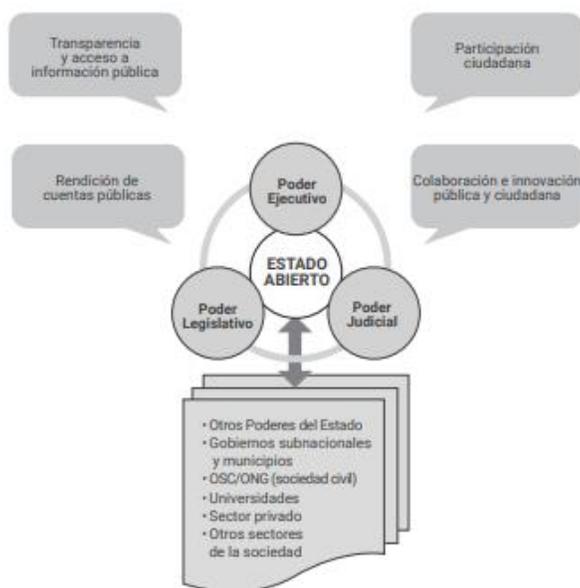
Cruz – Rubio (2021) explica dos cuestiones relevantes respecto a estas dos visiones existentes sobre los pilares que componen el gobierno abierto.

- 1) En la visión de los cuatro pilares, se asume que el último – Innovación y Tecnología- sirve como medio para el logro de los otros, por ende, se usa como un medio que influye en las herramientas de la participación, de la transparencia y la rendición de cuentas para lograr un gobierno abierto.
- 2) Ambas visiones incluyen los valores que parecieran ausentes en la otra de una manera implícita. En la visión de los tres pilares se considera que el pilar de rendición de cuentas forma parte de la transparencia mientras que en la visión de los cuatros pilares donde pareciera ser ausente la colaboración en realidad forma parte de los principios de participación, así como el de innovación y tecnología.

Más allá de la discusión acerca de los pilares que conforman el gobierno abierto, ocurre en el año 2016 un punto de inflexión para el gobierno abierto en Latinoamérica puesto que se ha producido una transición hacia una mirada mucho más amplia e integral llamada Estado Abierto. (Ramírez – Alujas, 2019) La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económica (en adelante, OCDE) ha definido esta nueva mirada como el momento en que todas las ramas del Estado, las instituciones autónomas y todos los niveles del gobierno (reconociendo cada uno sus roles, facultades e independencia general en conformidad a los marcos jurídicos) colaboran, explotan sinergias y comparten buenas prácticas y lecciones aprendidos entre ellos, así como con las otras partes interesadas. Todo lo anterior, con la finalidad de promover la transparencia, la integridad, la rendición de cuentas y la participación de las partes interesadas, en apoyo a la democracia y el crecimiento inclusivo (2017).

De este modo, el enfoque de Estado Abierto puede ser entendido de la manera que plantea la figura N°5, el cual incluye adicionalmente los principios rectores de este.

Figura 5: Conceptualización del Estado Abierto



Fuente: Ramírez – Alujas (2019)

II.2 Participación ciudadana

Al hablar sobre participación ciudadana se debe considerar que este es un concepto polisémico y que su utilización política potencia tal característica (Delamaza, 2020). Ante esta situación, se presenta la tabla N°2 la cual recoge diferentes definiciones relativas al concepto de participación.

Tabla 2: Definiciones de Participación ciudadana

Autores/as	Definición
Cunill (1991)	La participación ciudadana se refiere a la intervención de particulares en actividades públicas en tanto portadores de determinados intereses sociales.
CLAD (2009)	El proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles

	de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.
Ortiz (2012)	Por un lado, es un proceso que es resultante de las acciones de los actores, con sus identidades, orientándose a la incidencia en el Estado para hacer factible la inclusión social. Por otro lado, la participación es un resultado, puesto que el Estado incorpora en su institucionalidad diversos mecanismos elaborados por la sociedad para que la atención a sus demandas sea sustentables y duraderas en la promoción de la equidad y la confianza.
Di Virgilio (2013)	La participación reconoce la articulación de una lógica de actuación individual y una colectiva en un ámbito público, la cual supone la decisión de un individuo de interactuar con otros en una actividad pública, y de considerar si los costos de dicha participación superan o no el valor del beneficio que se espera obtener. No obstante, esta participación va más allá del acto individual; para que funcione, todas las voluntades individuales deben articularse en una acción colectiva y organizada traducida en una decisión común.
Sánchez (2015)	La participación ciudadana permite la construcción de espacio público y permite recuperar lo público del ejercicio ciudadano, mediante el involucramiento de las organizaciones de la sociedad civil en el diseño e implementación de las políticas públicas que les concierne.
Naser (2021)	La participación ciudadana remite al concepto de ciudadanía. En el concepto más tradicional, ciudadanía es el derecho a tener derechos y lo que caracteriza al ciudadano es ser un sujeto con derechos frente al Estado. Un aspecto fundamental de la teoría política es que aquello que es un derecho para la ciudadanía se constituye en una obligación para el Estado. Bajo este enfoque, el Estado debe velar por garantizar las condiciones para que el ciudadano pueda ejercer sus derechos.

Fuente: Elaboración propia

Con esta amplia revisión de definiciones se comprende que al hablar de participación ciudadana se refiere a un proceso en donde los actores, sean estos particulares u organizaciones sociales, influyen con sus intereses tanto en la gestión de una institución pública como en los objetivos políticos de estas. Este proceso busca construir equidad y confianza, ampliar los derechos de las personas y fomentar el control social a la administración pública.

Entender la participación no se agota solamente con la recién señalada definición, sino que también se debe incluir algunos elementos claves tales como: la formalización de los mecanismos, el grado de deliberación, la inclusión y no discriminación, la posibilidad de atender las demandas ciudadanas para hacerlas sustentables en el tiempo y finalmente, la capacidad institucional para generar cambios institucionales que adecuen la participación en concordancia con los interés institucionales y de las personas en la construcción de agendas conjuntas que sean asociadas al quehacer institucional (Cunill, 2008).

Entre estos elementos claves se encuentra el nivel de participación ciudadana, desde un punto de vista académico se han propuesto diferentes modelos de niveles de participación ciudadana, uno de estos corresponde a la Escalera de Participación Ciudadana de Arnstein

Tabla 3: Escalera de la participación Ciudadana

Redistribución de poder	Escaño	Descripción
No participación	Manipulación	Espacios que funcionan para las relaciones públicas de la autoridad
	Terapia	Ante una necesidad o una demanda social, se convoca a participar a las personas pero sólo para expresarse sin que sean tomados en cuenta seriamente

Grados de simulación	Información	Acciones para informar a los ciudadanos sobre sus derechos, responsabilidades y alternativas
	Consulta	Acciones para consultar las opiniones de los ciudadanos
	Captación	Integrar a los ciudadanos líderes en espacios colegiados sin mecanismos de rendición de cuenta a sus representados
Grados de poder ciudadano	Asociación	Gobernantes y ciudadanos acuerdan responsabilidades compartidas de planeación y toma de decisión a través de Consejo o Comités con poder de decisión
	Delegación	Los ciudadanos tienen mayor poder de decisión que las autoridades, pero aún tienen que negociar entre ellos
	Control	Los ciudadanos controlan las decisiones y se encargan enteramente de un programa o de una institución

Fuente: Arnstein, 1969 citado en Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2018

Otros de los modelos establecidos son el “Continuum de la Participación Ciudadana” de Brager y Specht (1973) , el “Continuum de la Participación Ciudadana” de Shand y Arnberg (1996) y el “Spectrum de Participación Pública” de la Asociación Internacional para la Participación Pública (2000). De acuerdo con la descripción otorgada por Pinochet (2017) a estos tres modelos se desprende que los niveles inferiores establecido en cada modelo refiere a la disponibilidad de información a la ciudadanía hasta llegar a un involucramiento de las personas en la gestión pública en la cual se les traspasa el poder de toma de decisión a los ciudadanos³.

³ Respecto a este último nivel, algunos de los autores sugieren en sus modelos que ese traspaso sea absoluto mientras que otros indican que la institución debe realizar tutela sobre tales tomas de decisión

II.3 Control Social

Cabe destacar, en base a las referencias de los apartados anteriores, que la participación ciudadana genera un control o una contraloría social. Por lo tanto, es relevante entender dicho concepto dada la finalidad que persigue la PPC y la Declaración de Punta Cana, las cuales buscan que las personas se sumen a la labor realizada por las EFS.

Si bien las instituciones superiores de control han realizado esfuerzos para habituar el control social, no son los únicos actores que han cooperado en este objetivo. Al respecto Duran (2021) señala que tanto los medios de comunicación como las personas que presentan un mayor interés por los distintos asuntos públicos han influido en el incremento del control social.

Cunill entiende por este término al conjunto de acciones y prácticas de carácter fiscalizador y reguladoras que son llevadas a cabo de manera autónoma por la sociedad sobre el ámbito de lo público, con la intención de que esta exprese los intereses públicos y sus aportes a la construcción de la ciudadanía. Este tipo de participación expresa activamente la voluntad de la sociedad de ejercitar su función de control y crítica sobre el Estado. Sin embargo, el concepto no ha de agotarse en la participación ciudadana, por ende, no es sinónimo de ésta (2009).

Ordoñez y Trelles (2019) señalan que el control social se constituye como un mecanismo clave para el bienestar de la sociedad y para el actuar de la gestión pública, puesto que permite la realización de actividades relacionadas a la defensa de intereses colectivos, por parte de los ciudadanos organizados. Asimismo, genera una vigilancia que evita desviaciones, cambios e incumplimientos en decisiones tomadas en el Estado.

En la misma dirección Figueroa y Chávez (2015) menciona que el control social evoca de manera implícita el aumento de la capacidad de influencia de la sociedad civil sobre el papel regulador del Estado. Adicionalmente equilibra las relaciones de poder

fortaleciendo la democracia participativa, así como propone alternativas para el mejoramiento permanente de la gestión de lo público.

De este modo referirse a control social no solo implica que es un estado de vigilancia por parte de la ciudadanía a los organismos estatales, sino que también significa un involucramiento de ésta a fin de cooperar con el Estado para plantear y conseguir mejoras en la gestión de los asuntos públicos con el objetivo final de lograr un buen vivir de la sociedad.

II.4 Transparencia

Resulta clave comprender el fenómeno de la transparencia, puesto que condiciona la eficacia de la participación y el control social (Mujica, 2005 citado en Carrión, 2015; Ordoñez & Trelles, 2019). Por otro lado, también es fundamental para que las personas y grupos confíen en el proceso de participación que se quiere realizar. Todo el proceso debe ser proactivo en facilitación de la información, de manera tal que se garantice el acceso a la información pública en forma oportuna y entendible, con el fin de que los ciudadanos tengan una opinión informada sobre el asunto a tratar (Naser et al, 2021).

Hablar de transparencia no implica meramente la apertura de información pública a la ciudadanía, sino que influye en otra serie de cuestiones. De hecho, es consustancial a la concepción de democracia, pues esta implica el Estado de derecho y la participación ciudadana, no solamente para controlar el poder, sino que para compartirlo (Morales, Toukoumidis, Guamán & Caluguillin, 2020).

Cuellar (2021) complementa lo anteriormente planteado al indicar que tanto la transparencia como el acceso a la información son valores fundamentales de un Estado democrático, abierto y cercano al ciudadano. Al mismo tiempo se transforma en una herramienta clave para la lucha contra la corrupción, para la recuperación de la confianza de la ciudadanía en las instituciones, generar rendición de cuentas, así como facilita,

garantiza, promueve y da acceso a otros derechos y al fortalecimiento de la participación ciudadana.

Al referirse a transparencia se puede distinguir entre distintos tipos los cuales plantean diferentes maneras de cómo los organismos públicos disponen información a la ciudadanía. Para comprender de mejor manera cada uno de estos tipos se presenta la siguiente figura.

Figura 6: Tipos de Transparencia

Transparencia Pasiva

Es el conjunto de mecanismos legales y administrativos que garantiza a las personas ejercer su derecho de acceso a la información pública en formato abierto, estableciendo una obligación legal de los organismos públicos de responder a las solicitudes de información, atendiendo en todo caso al interés ciudadano como prioridad, y cuyos límites (tales como la seguridad nacional, la protección del medio ambiente o la defensa de otros derechos fundamentales) estarán debidamente explícitos en la norma.

Transparencia Activa

Entendida como la obligación legal y la estrategia de publicación de información en formato abierto en poder de las instituciones públicas, información que debe ser suficiente, relevante y actualizada para conocer el funcionamiento y desempeño de estas, de acuerdo con lo estipulado en las leyes de transparencia y acceso a la información pública de los respectivos países. Esta información deberá ser publicada periódicamente sin necesidad de que medie solicitud alguna, permitiendo que las personas interesadas puedan conocer, analizar y hacer uso de esta, como medio para potenciar una participación informada y un adecuado control ciudadano.

Transparencia Focalizada

Comprende las estrategias de liberación de información pública en formato abierto relacionada con cuestiones específicas, cuyo propósito es mejorar el conocimiento sobre algún problema público, con el objeto de fortalecer el proceso de toma de decisiones ante situaciones complejas y una adecuada rendición pública de cuentas

Fuente: Elaboración propia a partir del CLAD, 2016

II.5 Datos Abiertos

Otro de los fenómenos asociado a los términos previamente mencionados corresponde a los Datos Abiertos los cuales son entendido como aquellos “datos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, y que se encuentran sujetos, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen” (Open Knowledge Foundation, 2012). En este sentido la Carta Internacional de Datos Abiertos (2015) otorga una definición similar incorporando que estos datos requieren de las características técnicas y jurídicas necesarias para ser usados, reutilizados y redistribuidos. Al mismo tiempo esta carta amplía la conceptualización estableciendo seis principios que rigen a los Datos Abiertos.

Figura 7: Principios de los Datos Abiertos



Fuente: Elaboración propia en base a la Carta Internacional de Datos Abiertos (2015)

Concha y Naser (2012) indican que los Datos Abiertos consisten en disponer a la sociedad de manera libre un gran volumen de datos originarios de diferentes organizaciones, fundamentalmente del ámbito de la Administración Pública o de aquellos proyectos que cuenten con financiamiento público o que han sido elaborados por una entidad pública.

Abusleme señala – luego de una exhaustiva revisión de la literatura – que una creciente mayoría de autores comprenden que aquellos datos digitales publicados en formato abierto por un gobierno corresponden a Datos Abiertos Gubernamentales y que, a su vez, estos constituyen un subtipo de Datos Abiertos (2020). Sin embargo, el uso de ambos conceptos se realiza de forma equivalente (Atenas, 2019).

Entendiendo cada uno de los alcances comprendidos en la literatura sobre la temática, y para efectos de la presente investigación, se entiende por Datos Abiertos aquellos datos digitales elaborados por una entidad estatal o por terceros utilizando recursos públicos, que son puesto a disposición con sus respectivas características técnicas y jurídicas para que sean utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier individuo u organización, en cualquier momento y lugar.

La finalidad de abrir estos datos a la sociedad es para que ella pueda sacar provecho de estos ya que las organizaciones que los ofrecen no pueden dado que no quieren o carecen de la capacidad para analizarlos o procesarlos. Por ende, disponer de tales datos a la ciudadanía hace que cualquier persona u organización pueda construir sobre ellos nuevas ideas que finalmente resultan en nuevos datos, conocimiento o servicios (Concha & Naser, 2012).

Los beneficios de los Datos Abiertos no se agotan solamente en las innovaciones que las personas u organizaciones puedan hacer con ellos sino que también sirven para incrementar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana (Patiño, 2014; Ruvalcaba-Gómez, 2019) ya que funciona como una herramienta que genera un empoderamiento en el ciudadano al permitir a la ciudadanía y a las organizaciones de la

sociedad civil nuevas formas de controlar y participar en la esfera pública (Said–Hung, Valencia & Cancino, 2019).

III. Propuesta metodológica

La metodología que se plantea para lograr entender los impactos corresponde a una cualitativa con un diseño exploratorio y explicativo. Dicha metodología permite expandir o dispersar la información y datos además de aceptar la subjetividad (Sampieri, 2014). Esto último es fundamental dado que, el presente análisis de caso pretende utilizar la observación como técnica de recolección de datos. Para ello se participará en una de las actividades de participación ciudadana dispuesta al público en general a fin de entender el funcionamiento y las dinámicas que acontecen en este mecanismo de participación ciudadana dispuesto por la institución.

Sumado a ello, se realizaron entrevistas semi estructuradas a actores claves de la Contraloría General de la República⁴ que tienen directa relación con la Política de Participación Ciudadana, los cuales son:

- a) El Jefe de la Secretaría Técnica COSOC y Participación Ciudadana, Sr. Braulio Ortiz, con el propósito de conocer el estado de avance de la implementación de la PPC, así como sus percepciones respecto a la ejecución de esta.
- b) Funcionaria del Centro de Estudios de la Administración del Estado con la finalidad de reunir información relevante acerca de las iniciativas ligadas al ámbito de formación que son implementadas por esta dependencia de la institución.
- c) Funcionario de la Unidad de Estudios, a fin de recolectar información respecto al proceso participativo de la Estrategia Nacional Anticorrupción así como el estado de avance de la implementación del Estado Abierto en la institución.

⁴ Se remitió un consentimiento informado escrito a todos los entrevistados, el cual fue respondido por el Sr. Ortiz, quien autorizó señalar su identidad mientras que los otros actores no declararon su permiso a esta opción, por lo que se mantiene su identidad en reserva.

Por otro lado, se realizaron entrevistas semi estructuradas a 7 representantes⁵ de seis organizaciones sociales que han formado parte del COSOC de la CGR desde que se implementó la PPC con la finalidad de conocer sus percepciones relativas a la participación ciudadana en la entidad de control. Se ha repetido una de las organizaciones ya que uno de los representantes ha participado en el proceso de elaboración de la Estrategia Nacional Anticorrupción, por lo que su entrevista no tan solo tiene por propósito conocer respecto a su visión como representante del COSOC sino que también busca conocer sus percepciones respecto al proceso anteriormente mencionado

También se realizará una revisión bibliográfica de la literatura y normativa atingente al tema con el fin de profundizar los hallazgos del análisis, expandiendo de este modo la información relativa a la política, su alcance, dificultades y otras consideraciones relevantes descubiertas en el transcurso de la investigación.

Cabe destacar que la revisión bibliográfica no solo se limita a los mencionados recursos, sino que también se pretende revisar algunos documentos institucionales tales como las cuentas públicas, las actas de las sesiones del COSOC, relatorías de seminarios, etc. Cada uno de estos permite comprender en profundidad el alcance de los mecanismos de participación, así como los efectos que provocan cada uno de estos.

Adicionalmente a las diferentes técnicas de recolección de datos mencionadas se realizará una solicitud de acceso a la información con la finalidad de conocer documentación y métricas que no son disponible para la ciudadanía en general pero que

⁵ Mediante consentimiento informado uno de los representantes solicitó que su nombre y el de su organización se mantengan anónimas, por lo que se aplicará dicha solicitud a todos y todas los demás representantes entrevistados.

existen al interior de la institución. De este modo se contemplará más información para la realización del análisis e identificación de posibles brechas.

Cada una de estas herramientas de recolección de datos va en directa relación con el diseño de la investigación ya que, cada una de ellas, permite entender mayor profundidad en qué consiste la PPC, la cual no ha sido estudiada previamente como tal, y al mismo tiempo, facilita realizar un desglose detallado de los componentes de esta.

IV. Análisis a la Política de Participación Ciudadana

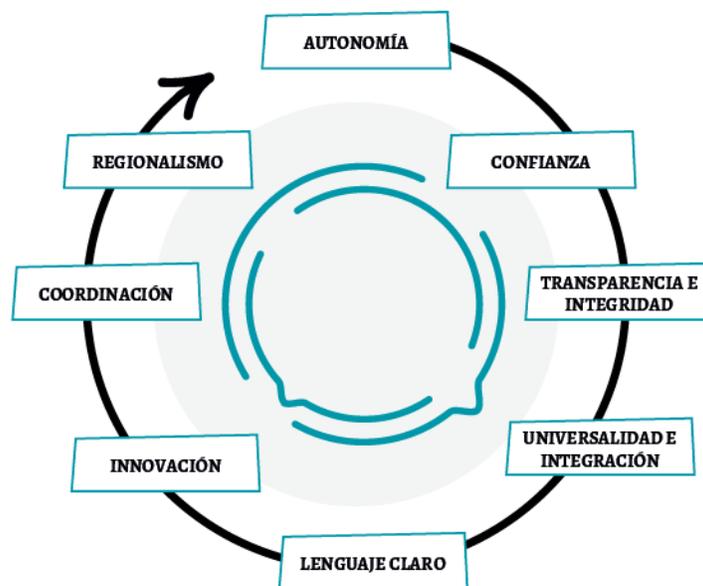
La PPC forma parte del compromiso institucional que la Contraloría ha adoptado a fin de fortalecer la participación ciudadana en el control de los recursos públicos. Asimismo, esta política sirve para el cumplimiento de diferentes objetivos estratégicos ligados a la difusión y vinculación de la labor de la organización.

La política también se incluye dentro de los esfuerzos del ente de control para dar cumplimiento a la Declaración de Punta Cana del año 2016 organizada por la OLACEFS y, de este modo, incorpora la definición de los cuatro niveles de madurez de participación. La institución, a través de esta política, apunta a alcanzar el más alto estándar identificado con el fin de generar condiciones necesarias para una coordinación efectiva de los mecanismos de participación, otorgándoles racionalidad y visión estratégica a estos.

En su primer apartado se señala la definición de participación ciudadana, la cual es entendida como un proceso de proliferación de iniciativas, que genera de manera sostenida la disposición de la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil y otros actores interesados en participar en el trabajo institucional y colaborar en la difusión de una cultura contra la corrupción, pro probidad y por el cuidado y buen uso de los recursos públicos, en ajuste con la metodología de gestión del entorno y, asimismo, promover el desarrollo de una cultura institucional de compromiso con la ciudadanía en el desempeño de sus funciones (Contraloría General de la República, 2019a).

A continuación, la política establece una serie de principios que regirán su acción, siendo un total de ocho. Inicialmente se plantearon siete pero posterior presentación al COSOC de la política se decidió incorporar el concepto de regionalización a fin de que las acciones llevadas a cabo en el nivel central debían ser igualmente condicionadas para las demás regiones del país, específicamente, apuntando a la mejora de las formas de atención a nivel nacional. (Contraloría General de la República, 2019b)

Figura 8: Principios de la PPC



Fuente: Guía de Participación Ciudadana, s.f.

Posteriormente la PPC plantea su objetivo general, el cual es garantizar una CGR capaz de integrar de forma activa a la ciudadanía en su labor institucional, fortaleciendo de este modo el vínculo con la ciudadanía, con el fin de ser reconocidos como una institución autónoma que fiscaliza el buen uso de los recursos públicos (Contraloría General de la República, 2019a).

Este objetivo fue planteado mientras estaba vigente el plan estratégico institucional 2017 – 2020, el cual establecía como visión institucional que la Contraloría fuese reconocida por la ciudadanía hacia el año 2020 como la entidad que se encarga de fiscalizar los

recursos públicos. Tal como se puede apreciar al final del objetivo, la visión de la entidad permeó en la redacción de la finalidad de la PPC.

Del mencionado objetivo se desprenden tres objetivos específicos, los cuales consisten en:

- 1) Apoyar a la ciudadanía, a través de diversas iniciativas y de manera sostenida en el tiempo, a participar en la gestión de la Contraloría General.
- 2) Promover el desarrollo de una cultura social e institucional de compromiso con el cuidado y buen uso de los recursos públicos.
- 3) Promover una Contraloría General autónoma, transparente y confiable para la ciudadanía.

La Contraloría comprende que la participación ciudadana se manifiesta en diversas formas, por lo que se analizaron los diversos mecanismos que disponía la institución y se armonizaron con el plan estratégico institucional de aquel tiempo. Posterior a la realización de dicho análisis se formularon cuatro ámbitos estratégicos con los cuales se definieron las acciones y mecanismos a desarrollar en cada uno de ellos.

Figura 9: Ámbitos de la PPC



Fuente: Elaboración propia en base a la PPC (2019)

Asimismo, para cumplir con cada uno de estos ámbitos, se propuso en la política una operacionalización de esta. Para lograr esto se plantearon 6 líneas de acción que consideraban cada uno de los ámbitos y sus mecanismos, los cuales son:

- Incrementar gradualmente espacios de participación ciudadana
- Promocionar y dar continuidad a la formación cívica
- Mejorar la usabilidad a través del lenguaje claro en los productos CGR para la sociedad
- Mejorar la protección a los denunciantes particulares
- Generar una cultura organizacional de participación ciudadana en CGR.
- Releva la importancia de las organizaciones de la sociedad civil para el quehacer de la Contraloría General y para la gobernanza

En la operacionalización también se planteó la existencia de un indicador base para cada línea de acción, con el cual se monitorearía en un mediano plazo el avance de dichos lineamientos. Sin embargo, a través del oficio N° E378322 del año 2023 de la Contraloría General de la República se indica que a la fecha no se realizaron tales mediciones.

A pesar de lo anterior, no significa que no se han logrado avances en estas líneas de acción, como por ejemplo el incremento promedio del 29,67% en las denuncias ciudadanas y sugerencias de fiscalización del año 2019 a 2022, el incremento de 1.450 personas certificadas como Contralores Ciudadanos en el año 2019 a más de 1.800 para el año 2022, la formación de 880 personas del área de auditoría en lineamientos de lenguaje claro solamente en el año 2022, entre otros avances.

Para comprender en detalle cada uno de estos avances, se revisarán a continuación cada uno de los ámbitos y sus mecanismos.

IV.1 Ámbito de Vinculación

Corresponde al ámbito en el que se dispone la mayor cantidad de mecanismos de participación ciudadana con un total de 10, entre ellas destacan principalmente el Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil , el Canal de Denuncias, la Comunidad de Contralores Ciudadanos y las consultas públicas.

El objetivo principal de este ámbito es fortalecer la sinergia entre las organizaciones de la sociedad civil, la ciudadanía y la Contraloría. Al respecto, Ortiz señala que se ha cumplido con dicha finalidad e incluso otorgó un orden de las iniciativas que han generado aquello partiendo por el COSOC, posteriormente la Red Ciudadana, luego las consultas públicas y la cuenta pública participativa, después viene los mecanismos asociados a la participación en el ciclo de auditoría y finalmente las alianzas estratégicas con organizaciones. De acuerdo con esta autoridad, todas estas iniciativas han producido sinergia y resultados que desde la individualidad hubiesen sido distintos, pero dada la vinculación que está impulsando la Contraloría con la ciudadanía permite logros diferentes, que son más amplios y desde ahí se ha cumplido con lo propuesto a propósito de los resultados y la articulación de las iniciativas.(B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

Figura 10: Mecanismos de participación ciudadana del ámbito de vinculación



Fuente: Elaboración propia

Entendiendo la diversidad de mecanismos y el objetivo del ámbito, corresponde revisar sucintamente los resultados de cada una de estas iniciativas para comprender la forma en que se han generado sinergias entre estos mecanismos tanto en su individualidad como en su articulación.

Considerando el orden aportado por el jefe de la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana y COSOC corresponde revisar en primer lugar el COSOC. Este consejo se

compone de diversas organizaciones de la Sociedad Civil que representan diferentes áreas de la sociedad. El consejo renueva sus miembros cada tres años, siendo la última elección de miembros durante el año 2021, en donde 33 organizaciones postularon y fueron seleccionadas 19 (Contraloría General de la República, 2022a). Sin embargo, durante el año 2022 dicha cantidad se redujo a 15. (Contraloría General de la República, 2023a)

La Resolución Exenta N°1251 del año 2015 establece a este consejo, le otorgó por funciones emitir su opinión sobre el plan anual de fiscalización, formular observaciones a la Cuenta Pública, proponer sugerencias de mejora al funcionamiento del portal electrónico de la institución, así como proponer sugerencias para un mejor cumplimiento de funciones por parte del Ente de Control.

Adicionalmente, se instauró la obligatoriedad de realizar 2 sesiones al año, aunque la jefatura de la Secretaría Técnica COSOC y Participación Ciudadana señala que en la actualidad se realizan estas dos sesiones y adicionalmente entre cuatro a cinco reuniones o mesas de trabajo, lo que, para juicio de ellos, demuestra una agenda estable de trabajo⁶ y también propuestas de trabajo (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

Esta agenda de trabajo ha implicado modernizar e incorporar alguna funciones al consejo: la primera de ellas fue un fortalecimiento a la participación de esta entidad en el ciclo de auditoría al no tan solo aprobar o sugerir mejoras al plan de auditoría sino que se incluye como un actor activo que aporta con información y sugerencias mediante las jornadas de planificación participativa, la segunda facultad se relaciona con un rol participativo en la función jurídica de la CGR ya que, actualmente, se está realizando con esta entidad un compendio de las cuerpos normativos a fin de regular el contenido publicable que debiese tener las Cuentas Públicas así como incluyendo sugerencias provenientes desde la sociedad civil representada a través del COSOC, la tercera nueva atribución fue incorporar un rol formativo y de extensión con la ciudadanía mediante la realización anual de los Seminarios de Control Ciudadano.

⁶ Para conocer en detalle dicha agenda se recomienda la revisión del anexo N°3

Si bien esta revisión de la evolución de las funciones del consejo permiten comprender el alcance actual de este mecanismo de participación ciudadana y su impacto, aún falta entender de qué manera funciona operativamente esta entidad, por lo cual se ha elaborado un análisis FODA con el fin de contar con un diagnóstico de las condiciones de operación (Ramírez, 2009). De este modo, conoceremos en mayor detalle y de acuerdo con sus integrantes la funcionalidad del COSOC.

Tabla 4: Análisis FODA COSOC

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Establecido por resolución. - Tiene un equipo a cargo y representantes de organizaciones con conocimientos especializados. - Cuenta con la presencia del Contralor, quien tiene capacidad de escucha activa. - El consejo está compuesto por diversas organizaciones de la sociedad civil. - Promueve la participación ciudadana. - El consejo funciona como canal de comunicación entre la institución y las organizaciones. - Existe un compromiso e interés importantes de los consejeros para que la participación genere buenas prácticas en la institución. - Es un espacio reconocido por la sociedad civil. - Tiene una cantidad de temas que de ser abordado generarían alto impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda de Gobierno Abierto. - Metodología de auditoría 3E. - Articulación de mayores puntos de encuentro con este espacio. - Contraloría se puede beneficiar de la experiencia y conocimiento de las organizaciones. - Cohesionar e intercambiar entre las organizaciones sus perspectivas, así como definir entre todas las directrices para el consejo. - Replicar este COSOC a otros organismos autónomos del Estado - Descentralización del COSOC en las Contralorías Regionales. - COSOC de la Dirección de Presupuesto está desarrollando un modelo estándar para los COSOC. - Alianza del COSOC de la Contraloría con el del Consejo para la Transparencia para el fortalecimiento de las Cuentas Públicas Participativas en el Estado. - Diseñar una nueva estrategia para fiscalizar municipios. - Darle un mayor valor dentro de la institución.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - No es vinculante. - Carece de orgánica interna proveniente de las organizaciones que forman parte. - Organizaciones con escasos recursos no pueden dedicarse al 100% al COSOC. - No se informa la forma en que se eligen a los miembros. - No se ven resultados tangibles tan rápido en el avance de las recomendaciones de las organizaciones y de los avances que puede hacer Contraloría. - Es muy consultivo con un esquema top – down. - Algunas organizaciones desconocen el funcionamiento de la gestión pública, por lo que plantean alcances y recomendaciones difíciles de implementar. - Poca difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio de incertidumbre ante la llegada de nueva autoridad. - Depende del Contralor por lo que puede desaparecer como perder el énfasis en la modalidad de trabajo dado el cambio de la autoridad. - Que el COSOC no sea pluralista o que las organizaciones miembros no sean representativas de la realidad. - Integrantes del COSOC con una agenda corporativista, promoviendo sus propios intereses en lugar del bien común. - El proceso de selección de las organizaciones del COSOC tenga resultados que demuestren una dedocracia. - El proceso de reemplazo del Contralor/a puede extenderse mucho tiempo lo que afectaría en la pérdida de fuerza en el trabajo del COSOC. - Pérdida del sentido estratégico de la participación ciudadana. - Falta de importancia ciudadana. - Que las organizaciones transformen el espacio en algo cerrado.

Fuente: Elaboración propia en base a las entrevistas realizadas a los representantes del COSOC y al Jefe de la Secretaría de Participación Ciudadana

Las organizaciones valoran la presencia y la capacidad de activa escucha de la máxima autoridad, sin embargo, perciben que sus recomendaciones y aportes son tramitadas muy lentamente y que son de carácter consultivo más que uno vinculante.

Sobre esto último, se les consultó a las organizaciones miembros y a la Secretaría Técnica como ellos creen que este mecanismo ha influido en las funciones de la

Contraloría, para poder entender a fondo el impacto de este mecanismo, obteniendo las siguientes respuestas demostradas en la figura N°11.

Figura 11: Declaraciones de la Influencia del COSOC según sus integrantes

<p>Unidad Participación Ciudadana</p> <p>“El COSOC se ha demostrado asimismo como un espacio útil, eso es muy positivo. Yo que creo que nadie puede decir en la Contraloría que ha sido un espacio que no ha sido considerado por el Contralor porque sí lo ha sido”</p> <p>También menciona que el COSOC se reúne cada dos meses , lo que implica una agenda de trabajo estable.</p> <p>Adicionalmente menciona que se han hecho alianzas uno a uno con algunas organizaciones, lo que ha permitido posicionarse de mejor forma ante la autoridad.</p>	<p>Representante N°1</p> <p>“Pienso que sí toman, o sea, toman lo que se lo que se dice (...) uno siente, así como que voy a una reunión con el Contralor y él está escuchando lo que yo estoy diciendo, ósea, una autoridad, una alta autoridad de la nación, está atento a lo que uno está diciendo, no está así como que se da muchas veces y sobre todo acá en regiones están las autoridades sentadas en un acto, están, así como en otra, como obligados.”</p>	<p>Representante N°2</p> <p>“Uno no tiene toda la información para para poder hacer esta precisión, lo que yo veo es que hay un esfuerzo por parte de la Contraloría de darle importancia al COSOC”</p> <p>Adicionalmente explica que dentro de los esfuerzos son: la presencia del Contralor quien contesta las preguntas y participa del debate y, el otro esfuerzo es, la existencia de un funcionario a cargo que rinde cuenta de los avances y que cita las sesiones.</p>	<p>Representante N°3</p> <p>“Hay que considerar que no es COSOC obligatorio. Si bien no ha habido una gran incidencia en el trabajo real de la Contraloría en términos de los giros del negocio que tiene la Contraloría, lo que sí se ha podido ajustar ciertas prioridades que tiene la Contraloría en áreas de acción de acuerdo a los intereses de los actores que participamos del COSOC.”</p>
<p>Representante N°4</p> <p>“Me encantaría decir que hemos podido influir bastante o algo en alguna medida pero después de 2 años, la verdad que ha sido muy poco el impacto que nosotros, por lo menos como organización hemos generado”</p>	<p>Representante N°5</p> <p>“En general las consideraciones son tomadas, pero considero que a veces pareciese más un focus group. En el fondo se nos dice "mira esto es lo que vamos a hacer, denos su retroalimentación" más que realmente nosotros podamos influir. (...) algo super importante es que el Contralor está presente, en otros servicios no está el jefe de servicio o la máxima autoridad, acá el Contralor está presente y por lo tanto, el mismo escucha las cosas que se dicen. Pero sí, yo creo que quizás en el fondo podría ser menos consultivo”</p>	<p>Representante N°6</p> <p>“Ha influido, yo diría que ha influido bastante en algunos ámbitos”</p> <p>El representante aborda el ámbito de las fiscalizaciones indicando que, antes de la creación del portal de denuncias, el 70% de las actividades de fiscalización quedaban definidas en el plan anual de auditoría. Sin embargo, con este mecanismo se ha invertido esa dinámica, pasando entonces solo al 30% de las actividades a estar planificadas y que ese plan, ese 30% se somete completamente a revisión del COSOC.</p>	<p>Representante N°7</p> <p>“Es un buen ejercicio, sin embargo, se debe dar mayor importancia con participación de autoridades de alto nivel jerárquico. No se debe dejar en lo simbólico, que es uno de los problemas actuales en los COSOC”</p>

Fuente: Elaboración propia

En base a lo señalado por los actores presentes en el espacio nuevamente se destaca la presencia del Contralor lo cual da una percepción general de las organizaciones que esta autoridad escucha las apreciaciones realizadas y que pueden influir en el quehacer de la

institución. Sin embargo, esa influencia se limita a ciertas áreas de gestión, de auditoría y al desarrollo de alianzas estratégicas.

Por otra parte, existe una percepción mixta relativa a la incidencia de las propuestas e indicaciones que se realizan en el consejo, ya que las intervenciones realizadas por los consejeros no todas logran ser llevadas a cabo por distintos factores.

En línea con esto último, el representante N°4, menciona que desde la organización consideran que es poco el impacto que han generado. Pero, a su vez, el entrevistado asume que dado el fin de la asociación que representa y los tipos de soluciones que ellos promueven - ligadas a la tecnología Blockchain - , es complejo lograr avances en este tipo de propuestas dado el cambio cultural que implicaría para la Contraloría (Representante N°4, entrevista personal, 8 de septiembre de 2023).

En otro orden de ideas, cabe destacar la perspectiva de la representante N°7 quien otorga un diagnóstico general de los COSOC del país. La entrevistada señala que este espacio debe contar con la participación de las autoridades jerárquicas (Representante N°7, entrevista personal, 12 de octubre de 2023), lo cual es llevado a cabalidad por el Ente de Control ya que cuenta con la presencia del Contralor en las sesiones, así como de otras jefaturas de unidad cuando los temas a abordar son incumbentes a las mismas.

En segundo lugar corresponde revisar a la Comunidad de Contralores Ciudadanos, la cual se comenzó a implementar desde el año 2018 - como una iniciativa de continuidad al curso que tiene el mismo nombre - y está compuesta por más de 1.800 personas a la fecha. (Contraloría General de la República, 2023a)

Para poder ser parte de dicha comunidad se debe ser mayor de edad, no ser funcionario público y aprobar el curso de Contralores Ciudadanos el cual es impartido por el Centro de Estudios de la administración del Estado⁷, en adelante CEA.

⁷ Posteriormente se revisará en detalle el aspecto formativo de esta iniciativa en el apartado relativo a tal ámbito.

Son diversas las actividades y funciones que se realizan con esta comunidad e incluso la misma Contraloría clasifica, en sus cuentas públicas de los años 2021 y 2022⁸, las actividades en 3 tipos las cuales se diferencian según el tipo de público que abordan y el ente que las organiza.

Figura 12: Cantidad de actividades difundidas a la Comunidad de Contralores Ciudadanos en el año 2021 y 2022



Fuente: Elaboración propia en base a las cuentas públicas del año 2021 y 2022

En las actividades realizadas por la Contraloría, esta comunidad ha participado en actividades como: dos talleres realizados para retroalimentar el Plan Estratégico 2021 – 2024 de la institución (Contraloría General de la República, 2021a), el taller para la creación de la plataforma de formación ciudadana y cuatro talleres sobre lenguaje claro y su implementación en la función jurídica (Contraloría General de la República, 2023a), entre otras instancias.

Adicionalmente a estas instancias Mendiburu destaca dos grandes momentos de vinculación de la Contraloría con los Contralores Ciudadanos. La primera corresponde a la suscitada el año 2019 cuando la Secretaría Técnica de COSOC y Participación Ciudadana, la Unidad de Tecnologías de Información y los Contralores Ciudadanos desarrollaron en conjunto del portal de preguntas frecuentes y sus respuestas de manera de asegurar la utilización de un lenguaje claro e inclusivo, dicha instancia tuvo como

⁸ Las cuentas públicas de años anteriores a las mencionadas no realizan la diferenciación entre tipo de actividades

resultado más de 2.000 aportes para 200 preguntas y respuestas. La segunda instancia corresponde al involucramiento que se realizó con los miembros de la comunidad a fin de identificar ítems del portal de transparencia proactiva que estuviesen vinculado a la ejecución presupuestaria del Ente de Control y que fuesen susceptibles de ser divulgados de manera pública más allá de lo que establecía la ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública. El resultado de esta experiencia fue que la Contraloría comenzó a hacer público la información de los viajes y viáticos del Contralor e información referente al personal de la institución (2020).

Otro de los impactos de este mecanismo de participación ciudadana es explicado por el representante N°6 quien destaca que esta comunidad está capacitada en distintos temas de la gestión pública por lo que las más de 1.500 personas registradas son potenciales fiscalizadores en terreno que pueden aportar bastante información a la institución (Representante N°6, entrevista personal, 4 de octubre de 2023).

Durante el transcurso de la presente anualidad la Contraloría presentó la Red Ciudadana de Control la cual le dará continuidad al trabajo realizado a la Comunidad de Contralores Ciudadano. Braulio Ortiz explicó en el lanzamiento del nuevo mecanismo que:

de pronto el valor de la ciudadanía no tan solo está en las personas capacitadas, sino que también en las personas interesadas y desde ahí el espíritu de este cambio, de esta evolución es, sin lugar a dudar, continuar con la promoción y la vinculación, seguir fortaleciendo el cuidado y buen uso de los recursos públicos. Pero acá permitimos de mejor manera la socialización de los espacios participativos que hoy día está teniendo la Contraloría General y los resultados de CGR en sus diversas funciones. Desde ahí entonces nuestro interés es llegar a la mayor cantidad de personas posibles que estén interesadas en el combate contra la corrupción (Contraloría General de la República, 2023b).

Las principales diferencias entre la Red Ciudadana de Control y la Comunidad de Contralores Ciudadanos es la eliminación del requisito de aprobación del curso, la

obligatoriedad de un RUN y un correo electrónico, la inclusión de la formación ciudadana de manera permanente a través de la Red, así como iniciativas ciudadanas para el cuidado y buen uso de los recursos públicos.

Durante el lanzamiento Ortiz mencionó que esta iniciativa se enmarca dentro de las prácticas de Gobierno Abierto, a propósito de la inclusión de la Contraloría a la Mesa de Estado Abierto (Contraloría General de la República, 2023b). Sobre lo anterior se le consultó al funcionario de la Unidad de Estudios si este proyecto estaba ligado a la idea de Estado Abierto o se estuvo gestando desde antes que la Contraloría se sumara a la Mesa de Estado Abierto, él señaló que la iniciativa es un *rebranding* de la Comunidad de Contralores Ciudadanos “e incluso se tomó la decisión de cambiarle el nombre y generar esta nueva iniciativa antes de que la Contraloría fuera parte de la de la mesa.” Y adicionalmente señaló que la participación en la Mesa también influirá respecto a cómo será utilizada esta nueva iniciativa (Funcionario Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

El tercer mecanismo por revisar corresponde a las Consultas Públicas, a la fecha la institución ha realizado seis de estas las cuales se enmarcan dentro de tres grandes procesos: la actualización de las resoluciones de Toma de Razón y la Estrategia Nacional Anticorrupción⁹.

Las actualización de las resoluciones de Toma de Razón (en adelante, TdR) involucró dos consultas públicas con las cuales se modernizarían las Resoluciones N°1.600 del año 2008 y la N°10 del 2017, ambas de la Contraloría General de la República, en donde se regulaba, respectivamente, el trámite de Toma de Razón y las exenciones al TdR en materias del personal de la Administración del Estado.

La razón detrás de esta renovación correspondía al tiempo transcurrido de la dictación de la primera, por lo que debía ser adecuada al contexto actual de la administración

⁹ Las consultas públicas relativas a este proceso serán revisadas en el apartado relativo a la Estrategia Nacional Anticorrupción

(Contraloría General de la República, 2019d); en cambio, la Resolución N°10 fue modificada recientemente, sin embargo, las tecnologías de la información de aquel momento permitían desarrollar elementos de mejora para la efectividad del control, lo que a su vez implicaba depurar materias donde la TdR en materias de personal no agrega valor público, dejando exclusivamente aquellas áreas estratégicas y relevantes para el control ex ante (Contraloría General de la República, 2019e).

Estas consultas lograron una recepción de más de 100 observaciones para los proyectos de resolución. Sin embargo, debe hacerse una salvedad respecto a los grupos participantes en la consulta así como en las respuestas; en el caso de la consulta pública asociada a la Resolución N°1.600, esta incluye las respuestas de la ciudadanía en general, así como 67 respuestas obtenidas de la Comunidad de Contralores Ciudadanos. En cambio, la consulta pública referente a la Resolución N°10 no consideró la participación de la Comunidad de Contralores Ciudadanos e incluyó 24 cuestionarios que fueron derivados de la consulta sobre el proyecto de renovación de la Resolución N°1.600 ya que las respuestas estaban asociadas a las temáticas abordadas por la propuesta que renovarían la Resolución N°10.

Tabla 5: Cantidad de observaciones en las Cuentas Públicas de la actualización del trámite de Toma de Razón

	Consulta Pública relativa a la actualización de la Resolución N°1.600		Consulta Pública relativa a la actualización de la Resolución N°10	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Observaciones clasificadas como consideraciones generales sobre el proceso y la propuesta	92	38,82%	73	69,52%
Observaciones clasificadas como consideraciones específicas de la resolución	123	51,90%	25	23,81%

Observaciones clasificadas como "Otros"	10	4,22%	3	2,86%
Observaciones clasificadas como "Sin Observación"	12	5,06%	4	3,81%
Cantidad total de intervenciones	237	100%	105	100%

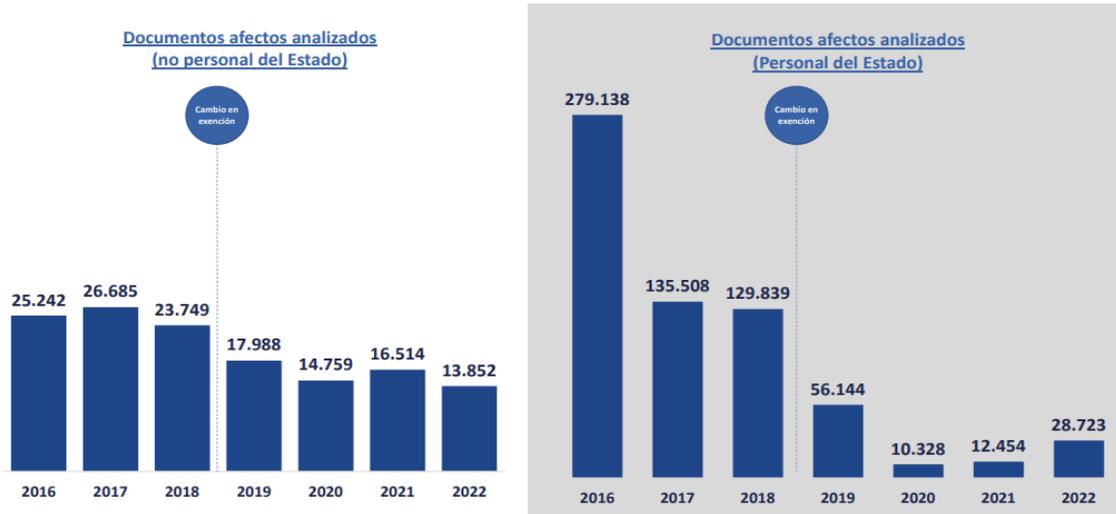
Fuente: Elaboración propia en base a informes de resultados de las consultas públicas

Vale destacar que la cantidad de personas que participaron en ambas consultas no es determinable ya que los informes de resultados – en el apartado de observaciones específicas - deja entrever que existen varias intervenciones realizadas por una misma persona. Asimismo, la caracterización de respuesta por región asume que por cada formulario ingresado es referente a una persona diferente, lo que tampoco permite determinar el número exacto de ciudadanos/as que participaron.

El proyecto de renovación de la Toma de Razón finalizó con las Resolución N°6 que fija la exención al trámite de Toma de Razón en materias de personal que indica la misma, la Resolución N°7 que fija las normas de exención al trámite de Toma de Razón y, por último, la Resolución N°8 la cual determina los montos en unidades tributarias mensuales a partir de los cuales los actos que individualiza quedan sujetos a Toma de Razón y establece controles de reemplazo cuando corresponda.

El impacto de estas nuevas resoluciones fue la redacción de estas en lenguaje claro, una notoria disminución de los documentos que son tomados de razón por la Contraloría, lo que a su vez libera horas de trabajo que se redestinaron a la realización de otras labores institucionales, entre otros efectos.

Gráfico 1: Documentos afectos a Toma de Razón entre 2016 a 2022



Fuente: Contraloría General de la República, 2023c

El cuarto mecanismo por examinar consiste en la Cuenta Pública Participativa la cual se entrelaza con las Consultas Públicas al incluir una de estas en su proceso de elaboración. Esta iniciativa de participación ciudadana se ha implementado a partir del año 2022, en donde se realiza una Consulta Pública previamente a la Cuenta Pública a fin de que la ciudadanía opine sobre el trabajo de la institución, así como perfeccionar el rendimiento de cuentas por parte de la Contraloría.

El jefe de la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana explica que el funcionamiento del mecanismo tiene la siguiente finalidad:

hacemos una consulta pública como un bosquejo de lo que va a ser la cuenta pública, de lo que más menos fueron los proyectos estratégicos y el desarrollo de los mismos, que van a ser dado en cuenta en la Cuenta Pública. No nos pronunciamos tanto sobre los números, entendemos que eso es una cuestión más de la gestión y que le interesaría más a otro tipo de usuarios. Entonces, en ese sentido, lo que nosotros apuntamos también es a ser más eficiente esa participación desde la consulta, sin perder de vista también el negocio de la

Contraloría que son la auditoría y los pronunciamientos jurídicos (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

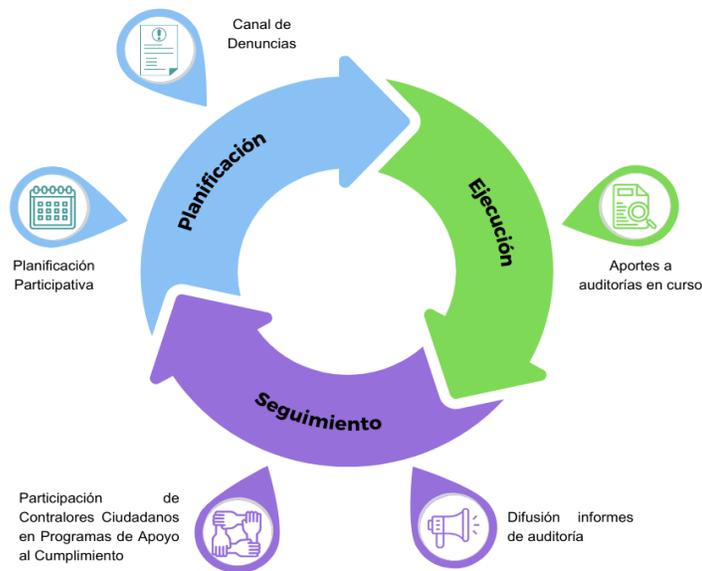
Respecto a la consulta, la primera realizada para la Cuenta Pública del año 2021 expuesta durante el año 2022 contó con la participación de 555 personas en donde el 94% considera que la Contraloría es un actor relevante en la construcción de la confianza pública y un 81% señala que las acciones de la CGR sobre las instituciones del Estado ayuda a la promover transformaciones. Asimismo, la consulta revela algunos desafíos pendientes como la respuesta oportuna a la ciudadanía, y también la comunicación de informes, oficios y resultados en lenguaje claro (Contraloría General de la República, 2022b).

Un factor imprescindible en las consultas públicas – y que aplica igualmente para el caso de la consulta realizada en el marco de la Cuenta Pública Participativa - es comunicar a la ciudadanía como fue utilizada las aportaciones de ellos; de este modo, se garantiza que las personas perciban que el proceso es legítimo, por ende, se tiene que comunicar a los participantes de la consulta cuáles fueron los aportes más recurrente, los que generaron cambios y por qué y cuáles cambios no fueron aceptados explicando las respectivas razones (Gutiérrez, 2021, p.19).

Para las consultas públicas ligadas a la renovación de las resoluciones de Toma de Razón, así como las de la ENA cumplen con esta condición indispensable presentada por Gutiérrez. Pero, por otro lado, en el caso de la Cuenta Pública Participativa los resultados fueron presentados ante el COSOC y no se ha presentado un informe de resultados a la ciudadanía en general que permita entender el total de las aportaciones ciudadanas y el tratamiento de estas. Adicionalmente, a la fecha solo son disponibles aquellos resultados que fueron presentados ante el Consejo de la Sociedad Civil que quedaron consignados en el acta de dicha sesión.

Los últimos mecanismos por revisar en este ámbito son aquellos que se relacionan con el ciclo de auditoría. Son cinco las iniciativas de participación ciudadana que se circunscriben a las tres etapas del ciclo de auditoría que define la institución.

Figura 13: Mecanismos de participación ciudadana en el ciclo de auditoría



Fuente: Elaboración propia

Desde la Comisión Técnica para la Participación Ciudadana (2017) se considera que los mecanismos de participación ciudadana que inciden en el proceso de auditoría tienen una repercusión positiva en la gestión fiscalizadora y que es importante reconocer que pueden existir distintos niveles de implementación de tales prácticas de acuerdo con los diseños institucionales y normativos de cada EFS.

En la etapa de Planificación intervienen dos mecanismos, el primero corresponde a la Planificación Participativa la cual se realiza en conjunto con el COSOC. Esta instancia se ha implementado desde el año 2021 y para el año 2022 se realizó una mesa de trabajo específica en la Contraloría Regional de la Araucanía en donde fueron expuestos el proceso de planificación de auditoría y algunas de las variables que se priorizan para seleccionar las entidades públicas y materias que serán auditadas. En dicha instancia se

recibieron percepciones generales sobre los intereses y preocupaciones de las organizaciones de la región (Contraloría General de la República, 2023a).

Peruzzotti (2010) señala que este tipo de mecanismo debe convocar a organizaciones de la sociedad civil a que realicen sus propuestas acerca de los organismos y dependencias públicas que deberían ser incorporadas en la programación anual de fiscalización de las EFS. Asimismo, indica que es fundamental incorporar al diseño de la planificación participativa instancias donde las organizaciones que participaron puedan hacer seguimiento a las acciones de fiscalización llevadas a cabo por las EFS sobre los temas propuestas por estas.

Al evaluarse los puntos indicados por Peruzzotti, es factible señalar que la CGR ha demostrado ya realizar un avance en la convocatoria de las organizaciones al invitar a las que trabajan en la zona en la mesa de trabajo llevada a cabo en la Contraloría Regional de la Araucanía. A pesar de aquello es un progreso limitado dado que aún no han sido ampliadas esas jornadas de trabajo a otras Contralorías Regionales del país ni se ha invitado a otras organizaciones diferentes a las pertenecientes al COSOC. En lo que respecta al seguimiento de las acciones, puesto lo reciente de este mecanismo no existe información disponible del funcionamiento de este aspecto.

Una buena práctica internacional en este tipo mecanismo de participación ciudadana que puede servir de ejemplo a futuras modificaciones de las jornadas de planificación participativa es el modelo llevado a cabo por la Auditoría General de la Nación (EFS de Argentina), la cual realiza una convocatoria abierta a las organizaciones de la Sociedad Civil para que ellas manifiesten sus recomendaciones, luego las propuestas son estudiadas por los equipos técnicos quienes posteriormente llaman a las organizaciones participantes para rendirles cuentas sobre todas las aportaciones realizadas, después las auditorías aceptadas son llevadas a cabo y se incluye a través de talleres a las organizaciones para resolver dudas y/o ahondar en detalles, finalmente se les presenta anticipadamente los resultados a las organizaciones. De este modo la participación ciudadana de esta instancia traspasa las diferentes etapas del ciclo de auditoría y/o

facilita tanto el conocimiento como el acceso al seguimiento de las recomendaciones de la auditoría.

El otro mecanismo que influye en la etapa de Planificación corresponde al Canal de Denuncias y Sugerencias de Fiscalización, el objetivo de esta instancia es que el ciudadano se convierta en un colaborador en la fiscalización que realiza el Ente de Control asimismo se buscaba incrementar la legitimidad de la EFS, su relevancia institucional y fortalecer el impacto de su trabajo al considerar a los beneficiarios finales del control, es decir, a los ciudadanos (Contraloría General de la República, 2013).

Los canales de denuncias revisten de trascendencia no sólo por los beneficios mencionados previamente, sino que también este tipo de instancias implica una participación situacional, no estructural, en la demanda de control y tiene una relevancia creciente cuando el mecanismo funciona de forma extendida y es accesible para los ciudadanos. Las EFS pueden aprovechar estos canales en la etapa previa de formulación de sus planes de trabajo – Plan Anual de Auditoría en el caso de la CGR – como después de definirlos, para afinar y enriquecer la implementación de estos (Iniciativa TPA, 2011).

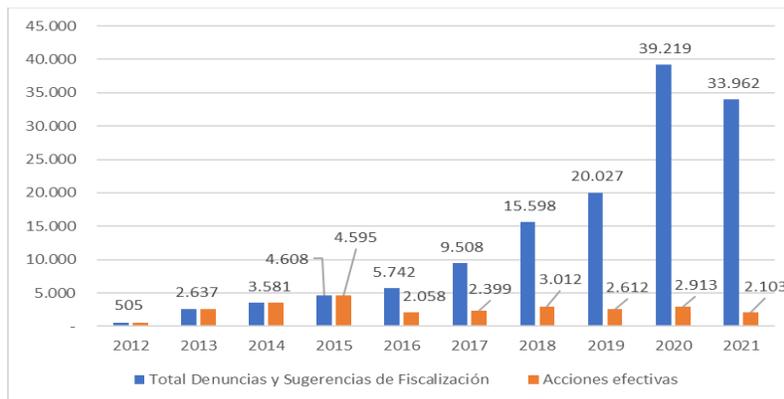
Los beneficios de los canales de denuncia son variados, en primer lugar, está el involucramiento de la ciudadanía en las demandas de probidad y buena gestión de las reparticiones públicas. En segundo lugar, la implementación de sistemas amplios y accesibles de recepción de denuncias genera un mapa confiable de interés sociales activos en relación con la actividad estatal, lo que representa un valioso insumo para la planificación de actividades de control. En tercer lugar, la existencia de diversas vías para presentar denuncias contribuye a que la ciudadanía pueda interiorizarse mejor sobre la laboral de los Entes de Control, con lo cual se valorizan las herramientas de fiscalización, así como apertura la implementación de nuevas vías de participación (Carrión, 2015).

Uno de los factores relevantes para un uso adecuado de este tipo de mecanismos es la existencia de un programa de difusión y promoción de las denuncias pues en la medida que los ciudadanos aprendan sobre el alcance, las responsabilidades, requisitos y

beneficios podrán hacer un uso eficiente del canal de denuncias. (Comisión Técnica de Participación Ciudadana, 2012). Diversos actores pertenecientes a las Contralorías regionales han señalado que el plan comunicacional implementado por la institución incrementó exponencialmente la cantidad de denuncias pero no así la calidad de la misma (Fuentes, 2019).

Este alto volumen de presentaciones ciudadanos ha sido respondido mediante “Acciones efectivas” en las cuales se da respuesta a más de una denuncia en algunos casos. Sin embargo, el porcentaje de acciones efectivas respecto a la cantidad de denuncias es año a año menor (como se aprecia en el gráfico N°2), descendiendo de un 100% en los años 2012 a 2014 hasta un 4,13% para el año 2022. Debe destacarse que para el año 2012 tan solo se realizaron 505 acciones efectivas, las cuales incrementaron en un 416,44% por lo que la mencionada disminución no refleja que se realizan menor cantidad de acciones efectivas pero sí es factible destacar que estas no cubren en cantidad la totalidad de los ingresos ciudadanos.

Gráfico 2: Cantidad de acciones efectivas respecto al total de Denuncias por año

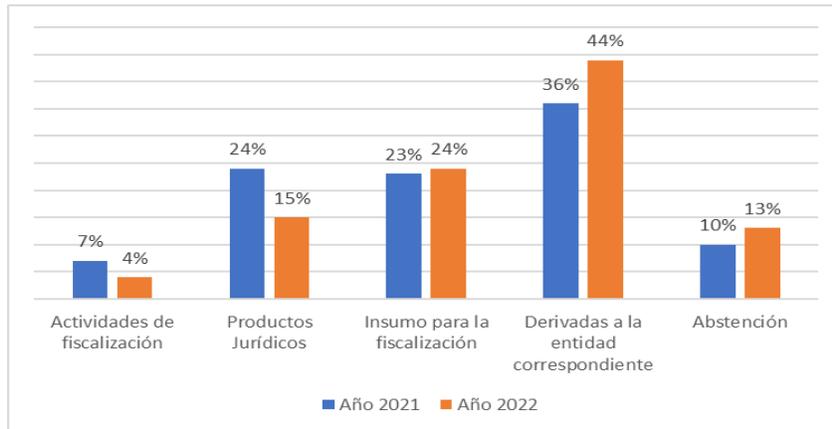


Fuente: Elaboración propia

A pesar de lo anterior, el Contralor Bermúdez ha indicado que todas las denuncias ciudadanas son respondidas por la institución (Contraloría General de la República, 2023d) ya sea a través de una actividad de fiscalización, una inspección de obra pública, una derivación al servicio correspondiente, entre otras formas de respuesta. Para

comprender de mejor forma los tipos de respuestas a las denuncias ciudadanas¹⁰ se ha elaborado el siguiente gráfico N°3.

Gráfico 3: Tipos de respuestas a las denuncias ciudadanas de los años 2021 y 2022



Fuente: Elaboración propia

Estos resultados revelan importantes datos, el primero de ellos es que entre un 40% y un 50% de las denuncias obtienen una respuesta ligada a las funciones jurídicas o de auditoría. Sin embargo, cerca del 40% de las denuncias fueron derivadas a otras entidades para que éstas dieran respuesta directa al denunciante, lo que demuestra que muchas de las presentaciones ciudadanas ingresadas a través de los canales dispuestos realmente no están ligadas a actos que atenten contra la probidad o el buen uso de los recursos públicos, sino que funcionan como quejas ante faltas de respuestas, calidad de servicio o situaciones ajenas al Estado propiamente tal. Un claro ejemplo de esto último lo relata una de los entrevistados institucionales:

en el caso de Contraloría no tenemos competencias sobre todas las cosas que las personas creen que tenemos y así pasa con otros servicios también. Hay como qué; nos damos cuenta de que cuando uno recibe una consulta o una denuncia, siempre viene como pidiendo, a veces no siempre, pero llega mucho de (...) nos

¹⁰ Para la elaboración de este no se consideran los años 2019 y 2020 ya que las cuentas públicas no disponen de los porcentajes y tipos de respuestas otorgada a cada denuncia y sugerencia de fiscalización

consultan cosas como de los privados, no sé cómo en algún momento, y esto es como muy anecdótico: “es que el Netflix” Señor, no, aquí no. Si quiere no sé vaya al Sernac (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

Este tipo de denuncias implica una serie de cuestiones, desde la movilización de recursos de la Contraloría para responder a los hechos denunciados y realizar la derivación correspondiente hasta una sensación ciudadana de impunidad de los servicios y/o personas denunciada, tal como lo relata otro de los entrevistados institucionales:

queda mucho una sensación de que la Contraloría no está haciendo lo que debería hacer o la Contraloría no me da respuesta o la Contraloría no hace nada con las denuncias porque la gente no sabe en realidad cuál es el ámbito de nuestras competencias. Y creo que, también hablando de las competencias de la Contraloría, nuestro universo de cobertura es muy amplio, o sea, toda la Administración del Estado. Sí sucede que lo que podemos hacer efectivamente está muy limitado por la ley, o sea, por ejemplo, la Contraloría no tiene atribución legal de sancionar, nosotros no podemos sancionar a nadie; entonces, nosotros lo único que podemos hacer es instruir un proceso disciplinario y después nosotros recomendar una sanción, entonces pasa que se hace un proceso disciplinario, la Contraloría recomienda que se sancione a alguien y luego el servicio, la Municipalidad, Ministerio, Seremi, lo que sea, no hace nada porque no quieren hacer nada. Entonces queda desde afuera la visión de que la Contraloría no está haciendo nada y de que si tú te puedes poner a mirar los comentarios que nos llegan en los post de redes sociales y es cómo “¡ay! un perro sin dientes no hace nada nunca”, “oye llegan las denuncias y después no le pasa nada a los funcionarios que denunciamos” es cierto y se defrauda las expectativas de las personas (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

De este modo, este tipo de denuncias y su tratamiento por la institución influye directamente en la confianza en esta, así como incide en la participación de las personas

en este mecanismo ya que se genera un desincentivo a usarlo puesto que no genera efecto alguno. Sin embargo, la Contraloría no ha observado una disminución significativa en la cantidad de denuncias ciudadanas ingresadas a través del portal e incluso ha incentivado el uso responsable del mismo estableciendo el concepto de “denuncia responsable” el cual se ha enseñado a los Contralores Ciudadanos, así como se ha establecido una cápsula formativa en los portales web del CEA.

La consulta pública “¿Qué piensas de la corrupción en Chile?” indica que un 51,4% ha sido víctima o testigo de un acto de corrupción, pero un 67,1% de las personas encuestadas no denunciaron tales hechos de corrupción; ante aquello se les solicitó elegir las tres razones para no hacerlo, lo que concluyó como principales razones que un 47,4% desconfía de las instituciones llamadas a conocer los hechos, un 39,9% cree que no tendría consecuencias y un 35,1% teme por la existencia de represalias. (Contraloría General de la República, 2020b). En la segunda versión de esta consulta, un 22,4% dijo ser testigo de un acto de corrupción y de ese universo un 50,6% indicó no realizar la denuncia e incluso se volvieron a indicar las mismas tres razones como los principales motivos para no denunciar; un 52,7% desconfía de la institución que analizaría el caso, un 44,6% cree que la denuncia no tendría consecuencias y un 39,2% porque habría recibido amenazas o represalias. (Contraloría General de la República, 2022c). Estos resultados demuestran que estas tres razones son algunos de los desafíos que deben superar este tipo de mecanismos para incentivar el control social y la participación ciudadana.

En el transcurso de las entrevistas algunos representantes de las organizaciones miembros del COSOC mencionaron ser usuarios o conocían el canal de denuncias. Las apreciaciones de ellos coinciden en algunos resultados previamente expuestos como denuncias que fueron ingresadas pero que no terminaron en resultados esperados o el no ingreso de denuncias por posibles represalias. Adicionalmente, ellos expresaron otra serie de desafíos para este canal.

Figura 14: Evaluación representantes del COSOC sobre el Canal de Denuncias

Representante N°1	Representante N°4	Representante N°5	Representante N°6
<p>La representante relata el hecho que ingreso como denuncia a través del portal. Indica que desistió ingresar la denuncia al ser solicitado su carnet de identidad pero posteriormente fue llamada telefónicamente por Contraloría donde se le consultó sobre si seguiría con la denuncia y si era ella quien estaba denunciando. La representante menciona: "yo me sentí como ¿esto no era anónimo?, me sentí como que estaba completamente identificada, que era yo la que estaba haciendo la denuncia, entonces encuentro que no, está muy malo".</p> <p>La representante evalúa al canal como "poco efectivo" y concluye que "no es como un portal ciudadano de denuncia, es como un portal de burócratas de denuncia" dado que el mecanismo no es amigable con el usuario.</p>	<p>El representante menciona que la organización hizo una denuncia, se cumplieron los plazos estipulados, se siguieron los protocolos sin embargo "no quedamos conformes con el resultado porque en el fondo nosotros pretendíamos que se hiciera un oficio a la municipalidad respecto al incumplimiento de un criterio que no correspondía, que estaban aplicando y, si bien, la Contraloría ahí intervino como para investigar, finalmente como que no se logró nada, entonces igual como quedamos inconformes con eso". A pesar del resultado "la evaluación ahí para mí no es exactamente positiva, no es realmente negativa porque en el fondo igual se quedó registro de ese incumplimiento y por lo menos se queda registrado por el momento para para influenciar más adelante las estadísticas y tomar alguna decisión."</p>	<p>La representante indica que no ha sido usuaria del canal de denuncias ya que es "una ferviente creyente en la denuncia anónima y contraloría no lo permite, entonces yo creo que eso es un problema. Dicho eso, yo no he hecho ninguna denuncia porque no existen las denuncias anónimas, entonces no he sido usuario del sistema como para poder evaluarlo"</p> <p>La representante igualmente indica que le hubiese gustado ingresar algunas denuncias pero teme por las consecuencias que puede tener si se filtrase su nombre</p>	<p>El representante menciona que una debilidad de la Política de Participación Ciudadana es la rendición de cuentas y lo ejemplifica con el canal de denuncias, señalando que "no se nos entrega una retroalimentación más específica, más profunda respecto de cuáles fueron las temáticas de esos aporte, cuál fue la tasa, la proporción de denuncia que efectivamente derivaron la actividad de fiscalización y cuáles no, y dentro de las que se tomaron en cuenta, cuáles fueron los resultados en el fondo de esas actividades. Precisamente pensando en que el insumo principal, fue justamente el aporte ciudadano, los antecedentes que entrega la ciudadanía. Ahí me parece que la Contraloría tiene bastante por mejorar"</p>

Fuente: Elaboración propia

Respecto a lo planteado relativo a la reserva de identidad, la Contraloría permite esta opción. Sin embargo, una vez ingresada la denuncia debe comprobarse la identidad de la persona y una vez finalizado este proceso se vuelve a reserva la identidad. Esta opción es utilizada por un tercio de los denunciantes (Ortiz, 2020). Si bien el mecanismo es funcional, ha sido la misma institución que ha identificado esta temática como un desafío pendiente que incluso se ha propuesto fortalecerlo a través de la Estrategia Nacional Anticorrupción, en la cual se establece como propuesta N°14 establecer un sistema de denuncias con perspectiva de género mediante la articulación de un sistema de protección al denunciante con estándares de alta seguridad de la información y basado en la multicanalidad, en el que se ofrezca protección a los denunciantes de posibles represalias (Contraloría General de la República, 2021c).

Durante la presente anualidad se promulgó la ley N° 21.592 que establece un estatuto de protección en favor del denunciante en la cual se establece: el derecho al acceso a la

protección del denunciante, que la Contraloría debe disponer de un canal de denuncias electrónico, se regula el contenido de la denuncia y como debe ser gestionada, se legaliza la opción de reserva de identidad, así como se establece que la Contraloría debe resguardar la reserva de identidad en todo momento; adicionalmente se menciona el deber de la denuncia por parte de la Administración del Estado y las medidas preventivas de protección a la que pueden acceder del personal de la Administración del Estado. Con este nuevo estatuto debe evaluarse posteriormente si ha mejorado el sistema de protección al denunciante y si esto influye en un potencial incremento de denuncias.

Otra de las críticas elaborada por los miembros del COSOC corresponde a la relativa a la rendición de cuentas. En la actualidad el canal de denuncias tipifica 12 tipos de hechos denunciados tales como “Irregularidades en licitaciones”, “Acoso laboral”, “Adquisición de bienes impagos”, “Calidad de servicio entregado”, “Faltas a la probidad”, etc. Igualmente se incluye como opción N°13 “Otras materias”. Sin embargo, al hacer una revisión de los documentos de Cuentas Públicas no se mencionan estos tipos de denuncias ni el porcentaje o la cantidad de denuncias por cada una de estas materias. Este tipo de información es clave ya que permite entender cuáles serían los sectores con mayores denuncias, así como las materias más denunciadas en cada repartición pública, lo cual puede ser información que influya en los procesos de mejora institucional, así como fortalezca un control social activo de la ciudadanía que a su vez influya en robustecer la integridad pública.

Respecto a los mecanismos que se encuentran en la etapa de ejecución del ciclo de auditoría están los aportes a las auditorías en curso el cual se materializa a través de un portal web que dispone la institución en el que se señala cuáles son las auditorías en curso – de acuerdo con el plan anual de fiscalización -, el objetivo de la auditoría y el proceso a auditar. Las personas pueden incluir antecedentes por un tiempo limitado durante un determinado plazo y en caso de que el aporte es considerado se le remite una copia de la auditoría a la persona si así lo autoriza en el formulario de contribución de antecedentes.

Cabe destacar que se desconoce cuántas personas han sido usuarias de este mecanismo dado que en las Cuentas Públicas institucionales no se incorpora tal información ni tampoco existe un reporte que detalle dicho dato.

Por otro lado, en la etapa de seguimiento se encuentran dos mecanismos: la difusión de informes de auditoría y la participación de Contralores Ciudadanos en Programas de Apoyo al Cumplimiento.

Respecto al primero de ellos es destacable el interés ciudadano que generan los resultados de las auditorías y dictámenes publicados en redes sociales, por ejemplo, la difusión de estos productos en temas medioambientales produjo un total 37.373 respuestas ciudadanas (Contraloría General de la República, 2021b). Asimismo, este interés va ligado a la Estrategia de Redes Sociales que implementa la institución con la cual se ha expuesto los resultados de la Contraloría a través de la figura de Contralorito.

Fuentes realiza una comparación entre las redes sociales de 12 instituciones y determina que las de Contraloría producen un engagement mayor al de las otras instituciones como la Fiscalía o el Gobierno de Chile, a pesar de incluso tener menor cantidad de seguidores que estas instituciones (2019). Este fenómeno explica resultados como los anteriormente expuestos respecto a las respuestas ciudadanas alcanzadas respecto a auditorías o dictámenes de interés.

La difusión de informes de auditoría son claves para incentivar el uso de los canales de denuncias ya que son una demostración de la efectividad de las acciones de la CGR. A su vez, la difusión de estos puede involucrar a la ciudadanía para que realice un seguimiento efectivo a los hallazgos de la auditoría y tome decisiones de control social. Un claro ejemplo de esto último es el caso de Brasil, en donde se hicieron públicos los resultados de la Oficina de la Contraloría General (*Controladoria Geral da União*) lo que conllevó a una reducción significativa de la probabilidad de reelección de alcaldes con al menos dos infracciones asociadas a la corrupción (Ferraz & Finan, 2008; Avis, Ferraz & Finan, 2018 citados en OCDE, 2022).

El otro mecanismo de participación ciudadana que influye en el seguimiento de la auditoría corresponde a la participación de los Contralores Ciudadanos en el Programa de Apoyo al Cumplimiento. Este programa tiene por finalidad fortalecer los procesos de las entidades fiscalizadas, así como establecer una política de integridad institucional. Para lograr dicho objetivo se genera un programa de acompañamiento adicional a las auditorías de seguimiento, que monitorea y asesora un cumplimiento efectivo de las observaciones planteadas por la Contraloría en sus auditorías, pasando de un enfoque punitivo a uno de tipo preventivo y de colaboración con las reparticiones públicas fiscalizadas (Contraloría General de la República, 2022d).

En conformidad a lo dispuesto en la PPC, los Programas de Apoyo al Cumplimiento fomentan una relación colaborativa de la CGR con las entidades públicas, pero para crear un verdadero compromiso de mejora es necesaria publicar la información a la ciudadanía para así relevar el rol de la Contraloría en la creación de espacios de apertura y diálogo. Asimismo, lograr una evaluación de impacto de las recomendaciones de la auditoría en el mejoramiento de la gestión institucional y el cumplimiento de los planes de mejoramiento (Contraloría General de la República, 2019a).

Al igual que las contribuciones a las auditorías en curso se desconoce la cantidad de Contralores Ciudadanos que participan en este tipo de programas y su impacto en los mismos dado que esa información no se ha publicado de manera proactiva.

El último mecanismo por revisar dentro del ámbito de vinculación corresponde a las llamadas Alianzas Estratégicas. En base a lo señalado en la PPC, estas alianzas buscan promover el control ciudadano e impulsar acciones conjuntas en la lucha contra la corrupción. También se señala que se espera realizar campañas, seminarios y conversatorios (Contraloría General de la República, 2019a).

Las alianzas llevadas a cabo por la Contraloría han trascendido más allá de seminarios y conversatorios como se proponían en una primera instancia, se ha logrado desarrollar

diversas alianzas con organizaciones que han servido para facilitar la realización de estudios, aportar al conocimiento a través de la realización del Seminario de Control Ciudadano organizado en alianza con el COSOC, se han coordinado canales de denuncias y se ha promovido el control social. Sobre esto último, algunas de las alianzas más relevantes que han impulsado un control social efectivo corresponden a las iniciativas “Rally Datos en la Calle” y el proyecto “Caza Chanchullos”, los cuales pueden ser comprendidos en la siguiente tabla N°6.

Tabla 6: Descripción de las iniciativas Rally de Datos en la Calle y Caza Chanchullos

	Rally Datos en la Calle	Caza Chanchullos
Organizaciones e instituciones	Fundación Observatorio Fiscal, Ministerio de Obras Públicas, CGR y Cámara Chilena de Construcción.	Chile Transparente y Contraloría General de la República.
Objetivo de la actividad	Monitorear obras públicas in situ a través de datos georreferenciados.	Revisar las compras públicas realizadas por los municipios asociadas a la emergencia sanitaria por COVID-19 en el período del 1 de marzo al 31 de agosto del 2020.
Resultados	Con la participación de más de 700 personas inscritas se logró la revisión de 370 obras públicas	Se analizaron las compras de 32 municipios y se percató la existencia de 295 posibles irregularidades en adquisiciones,

Fuente: Elaboración propia

La colaboración de la CGR varía según la iniciativa ya que en el caso del Rally de Datos ellos fueron parte de la promoción del evento, así como fomentaron el uso de su plataforma GEO – CGR. En cambio, para el caso del proyecto Caza Chanchullos ellos dispusieron el acceso a la Comunidad de Contralores Ciudadanos para que Chile

Transparente motivara la inscripción del evento y así estos colaborasen en la fiscalización de las compras públicas en base al conocimiento enseñado por la Contraloría.

Este tipo de alianzas promueven la participación ciudadana y el control social en la fiscalización de los recursos públicos, pero también son claves para la Contraloría ya que se posiciona en la sociedad a través de la disposición de la información pública que la institución maneja, incrementa la confianza ciudadana y también promueve sus propias instancias de participación ciudadana como los Contralores Ciudadanos.

Esas no son las únicas alianzas que tiene la Contraloría, otras alianzas existente es la realizada con Chile Transparente a través de su oficina de Asesoría Legal Anticorrupción (en adelante, ALAC); el convenio consiste en que la oficina ingresa en el canal de denuncias de la Contraloría aquellas denuncias que fueron recibidas en el canal de denuncias gestionado por la ALAC y que ellos consideran que disponen de suficientes antecedentes para ser revisadas por el Ente de Control. La ALAC se preocupa de reservar la identidad de los denunciantes, por lo cual al realizar el traspaso de las denuncias a la Contraloría se hace mediante el nombre de Chile Transparente.

Otra colaboración entre organizaciones y la Contraloría General de la República se dio con la Fundación Multitudes en el marco del estudio “Hay COSOC? 3.0”, instancia en la cual la institución aprobó el estudio que investigaba la conformación de los COSOC en los municipios del país y permitió la presentación de los resultados de la indagación en las dependencias centrales del Ente de Control.

Se les consultó a los representantes del COSOC que expectativas existen desde sus organizaciones para aportar al cumplimiento de las labores de la Contraloría, entre las respuestas algunos representantes manifiestan su valorización positiva respecto a las alianzas que algunas de estas instituciones tienen con la CGR dado la madurez de esas alianzas.

Figura 15: Expectativas de las Organizaciones del COSOC para aportar al cumplimiento de labores de la CGR

<p>Representante N°1</p> <p>"Nuestra expectativa es que desde la Contraloría puedan tomar nuestra perspectiva ciudadana y local para la implementación de sus planes de auditoría y fiscalización. Una de las cosas que siempre señalamos es que nunca olviden el origen o lo más básico (que no le cobren a las personas por hacer trámites, que exista fiscalización real en los lugares más apartados que no sean capitales regionales, que abarquen lo que pueda considerarse obvio, porque lo obvio no existe). Que no fiscalicen siempre lo mismo"</p>	<p>Representante N°2</p> <p>"Por un lado, tener conocimiento de lo que está realizando la Contraloría, o sea, estar involucrados en las innovaciones o esfuerzos nuevos que hace la Contraloría para mejorar sus labores.</p> <p>Por otro lado, dar información o incidir en la Contraloría, poder dar propuestas o recomendaciones de política pública en base a investigaciones que hemos hecho en algunos temas y poder también dar nuestra retroalimentación en las distintas iniciativas que tienen"</p>	<p>Representante N°3</p> <p>"Hacer que la Contraloría sea una institución más moderna, más eficiente y que justamente haga su trabajo de fiscalización, de toma de razón o contable, aplicando las tecnologías que hoy día existen para poder hacer más eficiente la labor, justamente de control y de cuidado de los recursos públicos que hace la institución"</p>	<p>Representante N°4</p> <p>"Dentro del objetivo estratégico de la organización existe el relativo a difusión. En ese contexto se vio como una oportunidad el ingreso al COSOC de la Contraloría para concientizar sobre las ventajas de la tecnología Blockchain en el servicio público. Al mismo tiempo, aportar con la mirada de la organización en temas de transparencia y participación ciudadana"</p>
<p>Representante N°5</p> <p>"En general, siempre hay una colaboración bastante fluida con la Contraloría General de República, ya sea de manera formal o informal. Nosotros tenemos convenio sobre denuncias con ellos y también, por ejemplo, a través de la participación en el Consejo de la Sociedad Civil"</p>	<p>Representante N°6</p> <p>"Nosotros tenemos una relación con la Contraloría hace varios años, desde que ellos no siendo sujetos obligados de implementar la ley 20.500 de participación ciudadana, en particular, lo que es la creación de los COSOC (...) Nosotros igualmente le recomendamos el profundizar y desarrollar esta instancia, ante lo cual ellos lo hicieron y nosotros hemos tomado, hemos tenido varios roles (...) tenemos una participación activa con ellos y también bueno, nos hemos involucrado también con la Contraloría en otras iniciativas más allá del COSOC."</p>	<p>Representante N°7</p> <p>"Nuestros estudios apoyan el trabajo de Contraloría proporcionando una visión imparcial y técnica. Del mismo modo, es un aporte la vinculación que podemos hacer con los principales foros e instituciones a nivel mundial que promueven buenas prácticas en fiscalización y probidad."</p>	

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, las respuestas demuestran que todas las organizaciones miembros tienen un interés en participar más allá que los medios establecidos como el COSOC. Lo que a su vez significa que existe una potencial oportunidad de forjar alianzas para incentivar la participación ciudadana en actividades relacionadas al control del buen uso de los recursos públicos o generar alianzas que sirvan para el mejoramiento de la gestión en base a la experiencia y conocimientos específicos que manejan algunas organizaciones.

Con esta amplia revisión del ámbito de vinculación es innegable señalar que se ha generado sinergia entre la ciudadanía, las organizaciones y la Contraloría. Para lograr esto la EFS ha hecho esfuerzos por cumplir varios principios establecidos en la política tales como: generar confianza, lograr una universalidad e integración de los diferentes tipos de usuarios en estos mecanismos, ha impulsado un lenguaje claro que facilite la comunicación con la ciudadanía y ha ido innovando en el transcurso del tiempo en la implementación de su mecanismo dotando así de nuevas herramientas algunos mecanismos como el caso del COSOC el cual ya no solo tiene un carácter consultivo del plan anual de auditoría como fue concebido en una primera instancia sino que hoy tiene un carácter estratégico para la Contraloría.

La sinergia no solo se ha dado entre la institución y la ciudadanía u organizaciones de la sociedad civil sino que también entre los mismos mecanismos de participación ciudadana, lo cual ha permitido que estas instancias logren otro tipo de resultados que aportan mayor valor público.

Sin embargo, una deficiencia constante constatada en el análisis es una rendición de cuenta no detallada sobre algunos resultados como la materia sobre la que versan las denuncias ciudadanas, la carencia de algunas actas del COSOC - y su publicación irregular ya que a la fecha solo se encuentran disponibles hasta el año 2022, mientras que otras instituciones disponen en sus sitios web a la brevedad las actas de sesión -, la no especificación de cantidad de personas y/o tratamiento de la información con origen ciudadano que se utilizaron algunos mecanismos de participación.

IV.2 Ámbito Formativo

Este ámbito se caracteriza por buscar crear capacidades en la ciudadanía que fomenten una cultura de responsabilidad, probidad y transparencia en el quehacer cívico. Para lograr dicho objetivo se plantean 6 mecanismos de participación ciudadana.

Figura 16: Mecanismos de participación ciudadana del ámbito formativo



Fuente: Elaboración propia

A diferencia del ámbito anteriormente analizado, este es implementado en su mayoría por el Centro de Estudios de la Administración del Estado dado que en esta unidad radica las atribuciones para la formación del personal de la Administración del Estado y de la ciudadanía.

El primer mecanismo por revisar corresponde al curso de Contralores Ciudadanos instaurado el 2017. Lübbert destaca esta instancia formativa como una interesante

iniciativa que consiste en el aprendizaje de ciudadanos mayores de edad en temas de probidad, así como en la identificación de irregularidades en el uso de los recursos públicos y la presentación de denuncias. La autora presenta el caso de los “monitores ciudadanos” de la EFS peruana con las declaraciones del Contralor General del Perú e indica que este tipo de iniciativas revisten de gran importancia para extender la capacidad fiscalizadora de la Contraloría. (2022)

La formación de los Contralores Ciudadanos aborda diferentes temas a los previamente expuestos por la autora, el primer módulo enseñado consiste en el entender la organización del Estado moderno para que ellos comprendieran la estructura del Estado, las atribuciones y competencias de las instituciones que lo componen. Otra cápsula era relativa a la participación ciudadana, en el cual se les explicaba acerca de la ley N°20.500 y cómo ellos pueden ser parte de esta, todo a fin de formar un ciudadano responsable, informado y que pueda participar en todas las acciones del Estado de manera adecuada. El tercer tópico corresponde al de denuncias ciudadanas en el cual se les orientaba hacia la realización correcta de denuncias (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023). Esto último con el fin de revestir de mayor calidad las presentaciones ciudadanas así como transformar al ciudadano en un agente clave en la disposición de información para la investigación de tales irregularidades.

Esta instancia ha generado gran interés en la ciudadanía, logrando a la fecha formar a más de 1.800 Contralores Ciudadanos (Contraloría General de la República, 2023a). Esta cantidad es inferior al número de personas que se inscriben en el curso ya que deben pasar por un proceso de evaluación donde pueden ser aprobados o reprobados. La tasa de alumnos que se certifican es del 58,06% promedio entre los años 2017 al 2020 teniendo como base a los estudiantes que finalizan el curso, este índice ha percibido una disminución ya que durante los años 2017 – 2018 un 89,95% promedio de los alumnos tenían una nota favorable que les permitía pasar el curso mientras que en 2019 y 2020 tal promedio descendió a un 26,18%. Para conocer en mayor detalle la cantidad de inscritos se ha elaborado la tabla N°7.

Tabla 7: Personas inscritas al curso de Contralores Ciudadanos¹¹

	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
N° Participantes inscritos	650	1.210	2.420	Sin información
N° Participantes que finalizan el curso	437	473	2.372	2.050
N° personas que aprueban el curso	387	432	632	527
N° de personas reprobadas	43	41	1.740	1.523

Fuente: Elaboración propia en base a Cuentas Públicas

Con la reciente implementación de la Red Ciudadana de Control se ha eliminado el curso de formación de Contralores Ciudadanos. Sin embargo, esto no significa que se haya desechado esta instancia de formación ciudadana, sino que esta se reformuló de manera tal que se seguirá desarrollando a través de una plataforma que se encuentra en desarrollo por el CEA y que se integrará con la Red. De este modo, se logran una serie de hitos, el primero de ellos implican transformar la instancia formativa - como originalmente estaba planteada - de situacional a una de aprendizaje continuo, mientras que el segundo hito es una apertura institucional de mayor envergadura, tal como lo explica el jefe de la Secretaría Técnica COSOC y Participación Ciudadana puesto que se liberan los requisitos para el espacio participativo, dejando de interesar la obtención de un certificado, sino que importa que a las personas les interese el tema (Contraloría General de la República, 2023c) por lo cual se amplía el potencial de fiscalizadores ciudadanos con los cuales puede interactuar la institución y recopilar antecedentes y/o perspectivas que fortalezcan el ciclo de control.

Otra de las instancias formativas que se elaboró por la institución y que es semejante al curso de los Contralores Ciudadanos corresponde a Jóvenes Contralores. Dicho curso

¹¹ La Cuenta Pública del año 2021 no menciona ninguno de los datos indicados, en cambio para el año 2022 solo se especifica que 1.173 personas participaron en el curso.

comenzaría su implementación durante el año 2017 e incluso se realizó su lanzamiento en Arica, pero a pesar de aquello, esta iniciativa nunca se operativizó. Las razones detrás de aquella decisión, de acuerdo con la información proveniente desde el CEA, fue:

un redireccionamiento de esfuerzos, se unificaron los esfuerzos para, por un lado, estructurar de mejor forma y darle más fuerza a lo que tenían que ver con la formación de funcionarios públicos. Nosotros tenemos a cargo el proceso de inducción de las personas de reciente ingreso a la administración y de ahí en más nosotros recibimos un alto volumen de solicitudes de capacitación desde el sector público. Entonces la formación ciudadana no ha tenido, digamos, la prioridad que ha tenido la formación de funcionarios públicos (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

La autoridad explica que la iniciativa consistía en la participación de los jóvenes en una visita guiada a la Contraloría y en tal instancia se les invitaba a continuar su formación con el ente de control a través de una aula virtual en la que se les enseñaba sobre el Estado, la persona, la sociedad, entre otros temas (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

A pesar de no implementarlo, actualmente el CEA evalúa constantemente las iniciativas de formación y busca nuevas formas de poner en funcionamiento algún proyecto ligado a la educación a la juventud pero condicionado a jóvenes universitarios (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

El enfoque de la nueva población objetivo para dicha instancia formativa difiere de algunas de los programas implementados por otras EFS regionales como el caso de la Contraloría General de la República de Costa Rica que su programa “Contralores juveniles” tiene por público objetivo estudiantes de liceos públicos y privados entre 12 a 17 años o el caso de la Contraloría General de la República del Perú que orienta su programa de “Veedurías escolares” a estudiantes entre el primer y quinto año de

educación secundaria¹². Ahora bien, el propósito es similar en ambas instancias y consiste en la educación de los estudiantes de una cultura de probidad así como convertirlos en agentes de cambios que fiscalicen el uso de recursos públicos que son utilizados en su establecimiento educacional.

Entendida dichas experiencias internacionales, es esperable que de implementarse un programa de Jóvenes Contralores 2.0 tuviese un propósito similar al de los programas realizados por otras EFS solo que la diferencia sería que está centrado en estudiantes universitarios, los que serían clave para la fiscalización directa de programas y/o beneficios estatales que son recibidos mayoritariamente por este grupo de la población como la gratuidad de la educación superior o becas de financiamiento, la tarjeta nacional estudiantil, entre otros. Asimismo podrían ser un agente esencial en el control de los recursos públicos empleados por universidades públicas u otras reparticiones públicas que sean utilizadas frecuentemente por estos estudiantes universitarios.

Otras iniciativas contempladas en este ámbito corresponden a “Contraloría en tu colegio” y “Visitas guiadas” ambas iniciativas tienen bastante similitudes puesto que consideran una exposición respecto al funcionamiento del Estado y la CGR, la diferencia es que la primera se desarrolla para estudiantes de colegio en sus establecimientos educacionales, en cambio la segunda se hace en la dependencia del ente de control y, por ende, es abierto a todo público que se inscribe.

La PPC señala que en el caso de las visitas guiadas se dirigirán esfuerzos en la profundización de los espacios interactivos e innovadores en dicha instancia, con foco en las personas y que la experiencia sea entregada a partir de la experimentación y la co – creación (Contraloría General de la República, 2019a). El ente de control se ha empeñado en esta misión reformando la experiencia de las visitas guiadas, cambio que se detalla en la tabla N°8 a continuación.

¹² El equivalente de tales grados en la educación chilena son desde séptimo año de enseñanza básica a tercer año de enseñanza media

Tabla 8: Comparación anterior y actual modalidad de las visitas guiadas

Anterior modalidad de las visitas guiadas	Modalidad actual de las visitas guiadas
<p>Se realizaba una presentación de la Contraloría explicando que es la institución, sus funciones, dónde están, cuántos son, sus productos y complementariamente se llevaba a cabo una charla sobre corrupción.</p>	<p>Se mantiene la presentación sobre la Contraloría pero se reformula el apartado de corrupción. Se inicia este con el uso de la plataforma “Mentimeter” en donde se realizan preguntas con dilemas éticos de corrupción a fin de que los visitantes se sitúen dentro de tal disyuntiva, una vez finalizada la ronda de cuestionamientos se les presenta la fórmula de corrupción de Klitgaard y se forman equipos de trabajo para que discutan el significado de las siglas de la fórmula, luego se hace un levantamiento de saberes para finalmente concluir la actividad con una charla sobre corrupción y una ronda de consultas.</p>

Fuente: Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023

Esta modificación de la iniciativa conlleva a un cambio de pensamiento sobre los dilemas éticos presentados, lo que a su vez implica un aporte hacia una cultura ciudadana de mayor ética para hacer frente a la corrupción.

Una complejidad que debieron enfrentar estos mecanismos fue las restricciones sanitarias dictadas por el Ministerio de Salud a raíz de la crisis sanitaria de COVID-19 lo que implicó que por los años 2020 y 2021 debieran cancelarse la realización de esta actividad. Dada la superación de la emergencia de salud en la actualidad se ha retomado la aplicación de estas iniciativas logrando vincular nuevamente a centenares de personas con la CGR.

Tabla 9: Cantidad de asistentes en visitas guiadas y Contraloría en tu colegio

	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022 ¹³
N° de asistentes en visitas guiadas	933	833	824	Iniciativas no realizadas por motivos sanitarios		351
N° de asistentes en Contraloría en tu colegio	164	750	Sin información de asistentes pero se realizó en 9 colegios			Sin información

Fuente: Elaboración propia en base a Cuentas Públicas

El quinto mecanismo de participación ciudadana corresponde a la capacitación especializada a Organizaciones de la Sociedad Civil. El objetivo de esta iniciativa es educar a las organizaciones mediante cursos e-learning respecto a normativa general y específica, jurisprudencia y buenas prácticas.

Este mecanismo se enmarca dentro de la estrategia diferenciada que ha promovido la Contraloría, la que en palabras del funcionario de la unidad de Estudios consiste en:

tenemos una estrategia para cada uno de estos stakeholders o partes interesadas externas, o sea, por ejemplo, hay una estrategia particular de conexión con la academia, hay una oferta de iniciativas, de proyectos, de convocatoria, que se hacen pensando en la academia, hay una oferta particular pensando exclusivamente en ciudadanía, hay una oferta particular para los funcionarios públicos y eso va desde cursos distintos hasta actividades distintas, maneras de

¹³ La iniciativa de visitas guiadas se retomó a partir del segundo semestre de dicha anualidad

convocar distinta. Más o menos de eso se trata, digamos, ahora tenemos conciencia de que cada uno de estos actores tenemos que ofrecerle algo distinto (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

De este modo el CEA ha levantado una serie de conversatorios, charlas, exposiciones en la que se le realiza la invitación a ciertas partes interesadas, entre ellas las organizaciones de la Sociedad Civil, para que se sumen a la participación de dichas instancias y así ir formando a estos diferentes actores en diversas materias.

El último mecanismo por analizar es la formación de funcionarios en participación ciudadana, la cual es llevada a cabo por el Departamento de Capacitaciones. Este aspecto se ha vuelto clave en la institución y se ha fortalecido mediante la incorporación del objetivo estratégico “incentivar el desarrollo de las personas funcionarias para contribuir al bienestar de la ciudadanía” (Contraloría General de la República, 2021a) en el plan estratégico institucional vigente.

Según Montecinos, Contreras y Fuentes un factor clave para el éxito o fracaso de la participación ciudadana son las autoridades políticas y los funcionarios públicos (2020) pero para asegurar el éxito de los procesos participativo son fundamentales las capacidades o competencias burocráticas para organizar las instancias de participación (Speer, 2012), dicho esto, es crucial tener funcionarios públicos capacitados y comprometidos con la gobernanza participativa para lograr buenos resultados participativos (Montecinos y Contreras, 2019).

El ámbito de formación logra con creces sus resultados y el CEA constantemente se encuentra evaluando sus diferentes instancias pensando en procesos de mejora continua e innovación.

Castillo – Liendo propone que la formación ciudadana en las entidades a cargo del control fiscal debe ser dirigida al desarrollo de competencias para que las personas puedan aplicar técnicas de campo para vigilar la ejecución de obras públicas y la prestación de

servicios públicos de forma tal que generen insumos al proceso auditor de cada EFS (2021). La Contraloría ha logrado este planteamiento e incluso ha ido más allá promoviendo una cultura de integridad pública y educando a la ciudadanía en participación ciudadana a fin de que las personas se interesen en los asuntos públicos e interactúen con todo el Estado y no solamente con la CGR.

Una crítica a nivel latinoamericano respecto a las iniciativas de formación y sensibilización del control fiscal proviene de Mendiburu quien indica que las EFS se han limitado a reportar datos sobre indicadores de cumplimiento como el número de conversatorios o cursos y el número de asistentes. Esto último - a juicio del autor – plantea una interrogante acerca del grado de impacto de estas iniciativas, por ende, es crucial explorar a futuro cómo medir resultados derivados de la formación a la ciudadanía y su impacto en la fiscalización externa. Asimismo, es fundamental entregar reportes acerca de la capacitaciones de los funcionarios públicos en participación ciudadana (2020).

Esta crítica es medianamente aplicable a la Contraloría ya que la institución también presenta la falla común de informar sobre número de asistentes pero al menos en el caso del mecanismo de la Comunidad de Contralores Ciudadanos es posible identificar impactos derivados de la formación ciudadana en otras instancias participativas de la institución. Aun así es un desafío pendiente como demostrar resultados de impactos de las otras actividades de formación existente en este ámbito.

IV.3 Ámbito de Atención

En este aspecto de la política tiene por propósito estandarizar los lineamientos de atención a la ciudadanía con una orientación a responder los requerimientos ciudadanos de forma oportuna y de calidad; para ello se plantea la utilización de canales accesibles, inclusivos y efectivos para sus distintos públicos. En este apartado se desarrollaron tres iniciativas ciudadanas, las que son:

Figura 17: Mecanismos de participación ciudadana del ámbito de atención



Fuente: Elaboración propia

El modelo de atención ciudadana apunta a la implementación de una forma de gestión que de directrices a las unidades relacionadas a la atención de usuarios ciudadanos mediante los diversos canales que dispone la institución.

De tal forma se busca recopilar antecedentes útiles para la CGR en materias de control externo, el área jurídica y personal, entre otros; también se busca obtener insumos que faciliten el conocimiento del entorno del ente de control, cuya gestión signifique un mejor desarrollo de la atención usuaria.

Desde la Secretaría de Participación Ciudadana indican que durante este año pretenden dar cumplimiento a este modelo con el lanzamiento de un manual más un protocolo con el cual se dará lineamiento a todas las unidades de atención de usuarios del país, estos documentos consideran los canales de atención, la internación de algunos mecanismos de orientación a la ciudadanía a fin de que esta pueda interactuar adecuadamente con la CGR. Adicionalmente se plantea como operar en situaciones corrientes así como ante hechos anormales (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

La autoridad también indica que se ha puesto énfasis en la formación de la inteligencia emocional de los funcionarios que ejercen funciones en la atención ciudadana, puesto la naturaleza de sus labores y la diversidad de emociones de los usuarios (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023). Este tipo de iniciativas es clave para realizar una atención integral, centrada en las personas, exitosa y que a su vez se preocupa por los mismos funcionarios públicos.

Estas no han sido las únicas modificaciones que se le ha realizado al modelo ya que este ha sido sujeto a diversos cambios dado ventanas de oportunidad por motivos internos y externos a la institución.

Un motivo externo corresponde a la restricciones para hacer frente a la pandemia por COVID – 19. Dicho momento implicó variadas tomas de decisiones, entre ellas la de centralizar la atención de usuarios y hacerla depender jerárquicamente de la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana y COSOC. De este modo, los lineamientos definidos por la secretaría fueron adoptados a la brevedad y para continuar con el servicio de atención se consideró el conocimiento generado a través de los años en la unidad, con lo cual se dispuso una botonera que contenía los canales virtuales de mayor recurrencia para que las personas pudiesen interactuar de forma sencilla y rápida con la institución en base al contexto sanitario (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

La pandemia también dejó importantes aprendizajes respecto a los canales que se disponen a la ciudadanía para la conexión con la ciudadanía y, a su vez, facilitó la innovación hacia canales virtuales para la atención ciudadana. De esta lección surgió la recientemente implementada iniciativa “Conecta Contraloría” la que pretende atender a la ciudadanía mediante videollamadas de 20 minutos máximos en la cual se darán orientaciones especializadas sobre el sector público.

Este nuevo canal se sumaría a los ya existentes ligados a la atención de usuarios como el presencial, telefónico y página web los cuales responden consultas de trámites, entregan orientación jurídica y reciben sugerencias, reclamos o sugerencias de algún

requerimiento efectuado con la institución. Todos estos canales procesan diferentes volúmenes de cantidad de atención tal como se puede apreciar en la siguiente tabla N°10.

Tabla 10: Cantidad de atenciones según tipo de canal

	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Consulta de trámites presencial	15.117	2.458	3.792	10.423
Consulta de trámites telefónico	41.825	26.611	20.731	36.336
Consulta jurídica presencial	3.176	777	723	1.732
Consulta jurídica telefónica	2.639	2.831	5.773	7.706
Atención portal “Opine sobre nuestros servicios”	No implementado			1.007

Fuente: Elaboración propia en base a Cuentas Públicas

Por otro lado, la Contraloría ha comenzado la implementación de la ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado y para ello ha elaborado el proyecto “Ventanilla Única CGR” que busca innovar la gestión de la tramitación documental avanzando hacia una digital . Si bien de momento el uso de la plataforma está disponible solo para instituciones públicas (Contraloría General de la República, 2023a), pero etapas posteriores del proyecto incluirían al canal de denuncias dentro de este proyecto lo que implicaría a otro cambio en el modelo de atención de las denuncias.

El ente de control ha impulsado el proyecto “una Contraloría impulsada por datos” luego de un completo diagnóstico realizado por el Banco Mundial (Contraloría General de la República, 2023a). Por esto mismo es que la institución ha potenciado el uso de datos y ha evaluado internamente los datos surgidos de las denuncias ciudadanas para poder definir lineamientos al tratamiento de las denuncias y, de este modo, tener respuestas a los requerimientos ciudadanos en un menor tiempo, descomprimir cargas laborales y hacer un uso eficiente de los recursos que dispone la institución. A la fecha esta evaluación ha generado oficios tipos de respuesta pero aún quedan algunas tomas de

decisiones relativas al equipo responsable para poder implementar este tipo de oficios (Ortiz, 2023).

La siguiente iniciativa definida en el ámbito es el portal de atención el cual está asociado a la disposición de información de la institución mediante la disposición de preguntas frecuentes en lenguaje claro que facilite la gestiones de los usuarios externos que acuden a la CGR.

Este mecanismo se materializa a través del portal de preguntas frecuentes en donde se entrega orientación a las personas sobre diferentes temas desde obras públicas, probidad, finanzas públicas, entre otros tópicos. Para la elaboración de estas preguntas se trabaja en conjunto con la Comunidad de Contralores Generales con quienes se testea que las preguntas y respuestas estén presentadas en lenguaje claro hasta lograr crear una explicación sencilla y de rápida lectura para los usuarios.

La página web en donde se exponen las preguntas incluye un formulario dispuesto a la ciudadanía en general para que ellos puedan aportar con nuevas ideas de preguntas o temas a abordar en el portal.

Este ámbito dispone como el último mecanismo el de “transparencia de funciones y resultados CGR” la cual apunta que para entregar una correcta atención ciudadana es necesario que la ciudadanía pueda comprender la misión institucional, sus funciones y productos, por lo que ha de disponerse de la información para que las personas puedan conocer el trabajo de la institución y cómo se organiza (Contraloría General de la República, 2019a). Esta iniciativa se materializa, principalmente, a través del portal de acceso a la información el cual se ha modificado en variadas ocasiones.

Este mecanismo, en la forma que establece la PPC, responde a una mejora continua del área de transparencia impulsada por diversos hechos que tiene su génesis en el año 2008 con la promulgación de la ley N°20.285 sobre acceso a la información que rige a todas las reparticiones públicas estatales. La ley establece que la Contraloría y el Banco

Central debían ceñirse tan solo a algunas disposiciones de esta dado el carácter autónomo constitucional de ambas instituciones. Con esta normativa la CGR crea la unidad de acceso a la información a fin de dar cumplimiento a la norma y así avanzar hacia una mayor transparencia de su gestión.

La creación de esta unidad así como el desarrollo de las iniciativas ligadas a la transparencia como la difusión de resultados y las cuentas públicas desarrollan, según la OCDE, una tradición institucional de ser líderes en el Estado chileno en la integración de la transparencia usando una variedad de herramientas para compartir información sobre sus actividades y procesos de gestión. Sin embargo, este mismo organismo internacional exhorta a la CGR a ampliar la información disponible relativa a los resultados de los procesos de auditoría, hallazgos y tendencias para fomentar una mejor comprensión de la importancia de la labor que lleva a cabo la EFS (2014).

De este modo la Contraloría ha impulsado una mejora constante de su portal de transparencia que en primera instancia se llamaba “Contraloría Transparente” para posteriormente reformularlo en el portal “Transparencia Proactiva” el cual entregaba a la ciudadanía información de gestión interna con un estándar superior al establecido en la ley N°20.285 (Contraloría General de la República, 2019c). Este último cambio posteriormente fue analizado en conjunto con la Comunidad de Contralores Ciudadanos y se incluyó aún más información como los viajes y viáticos del Contralor (Mendiburu, 2020).

La política establece que en dicho portal se dispondrá la información sobre transparencia presupuestaria, de personal, remuneraciones, entre otras. A la fecha la institución ha ido más allá de disponer tal información e incluso ha impulsado desde el año 2022 el uso de datos abiertos a fin de que no solo se presente ciertos tipos de datos de gestión sino que las personas ahora puedan acceder a mayor cantidad de información así como otorgarle mayor usabilidad a esta.

Dada la implementación de este nuevo mecanismo se optó fusionar el portal de “Transparencia Proactiva” con esta nueva funcionalidad dando paso al portal “Contraloría Abierta”, la cual fue testeada con los Contralores Ciudadanos y el COSOC. Esta nueva página web no tan solo mantiene el nivel de información que se publicaba previamente en el portal predecesor sino que se amplía el nivel de conocimiento sobre la labor llevada a cabo por la institución como las actividades fiscalización realizadas, hallazgos, reportes de contabilidad, entre otros productos con sus respectivas bases de datos dando fiel cumplimiento a los principios de los datos abiertos.

Si bien las acciones previamente descritas son contextualizadas dentro del fenómeno transparencia activa, vale destacar que la Contraloría también ha dado fiel cumplimiento a la transparencia pasiva mediante la recepción de solicitud de acceso de información a través de dos canales: uno presencial y otro virtual. Ambos han alcanzado grandes volúmenes de requerimientos tal como se puede apreciar en la siguiente tabla que considera la información desde la implementación de la política.

Tabla 11: Cantidad de solicitudes de acceso a la información ingresadas según tipo de canal por año

Medio de ingreso de las solicitudes de acceso a la información	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Electrónicas	6.686	6.181	7.086	5.431
Presenciales	3.479	1.030	681	1.870

Fuente: Elaboración propia en base a Cuentas Públicas

Con la evaluación de los tres mecanismos de participación ciudadana incluidos en este ámbito, hay que señalar que existe una principal preocupación por innovar en la atención poniendo en el centro a la ciudadanía que es usuaria de la institución. Adicionalmente estos cambios se realizan mediante equipos multidisciplinarios, basados en la evidencia recolectada a través de los años y co – creando constantemente con la ciudadanía en general mediante formularios abiertos o con la Comunidad de Contralores Ciudadanos.

De esta forma se les ha dado mejora continua a estos mecanismos a fin de ir adaptándolos al presente y sus contingencias.

IV.4 Ámbito de Estudios

Esta área de la política pretender investigar y medir el impacto que posee la participación ciudadana en la gestión de la institución, para ello se plantea la realización de tres tipos de estudios; uno de ellos realizado de forma externa sobre la disponibilidad de información mientras que dos restantes estarían elaborados por el ente de control acerca del impacto de la participación.

Figura 18: Mecanismos de participación (estudios) establecidos en el ámbito de estudios



Fuente: Elaboración propia

Al ser consultado sobre el estado de avance del ámbito al jefe de la Secretaría de Participación Ciudadana, este señala que:

Lo que hemos hecho finalmente, de pronto fuimos un poco más ambicioso y no hicimos mucho. Nos ceñimos a los estudios que estaba haciendo la OLACEFS básicamente como disponibilidad de información y algunos también estudios que

aportaron al lenguaje claro; el lenguaje claro fue una cuestión interna a propósito de algunas metodologías de participación que hicimos con ciudadanía y nos permitimos hacer las propuestas de lenguaje claro que finalmente concluyeron en eso.

Y en estudios de disponibilidad de información, era para medirnos de cuanto era, a propósito como de los lineamientos latinoamericanos, cuánto era la información que nosotros estábamos disponiendo a la ciudadanía y hoy día alcanzamos también el 100% entonces ya concluimos con ese estudio. Hoy día hay otros estudios que de pronto todavía no han visto la luz (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

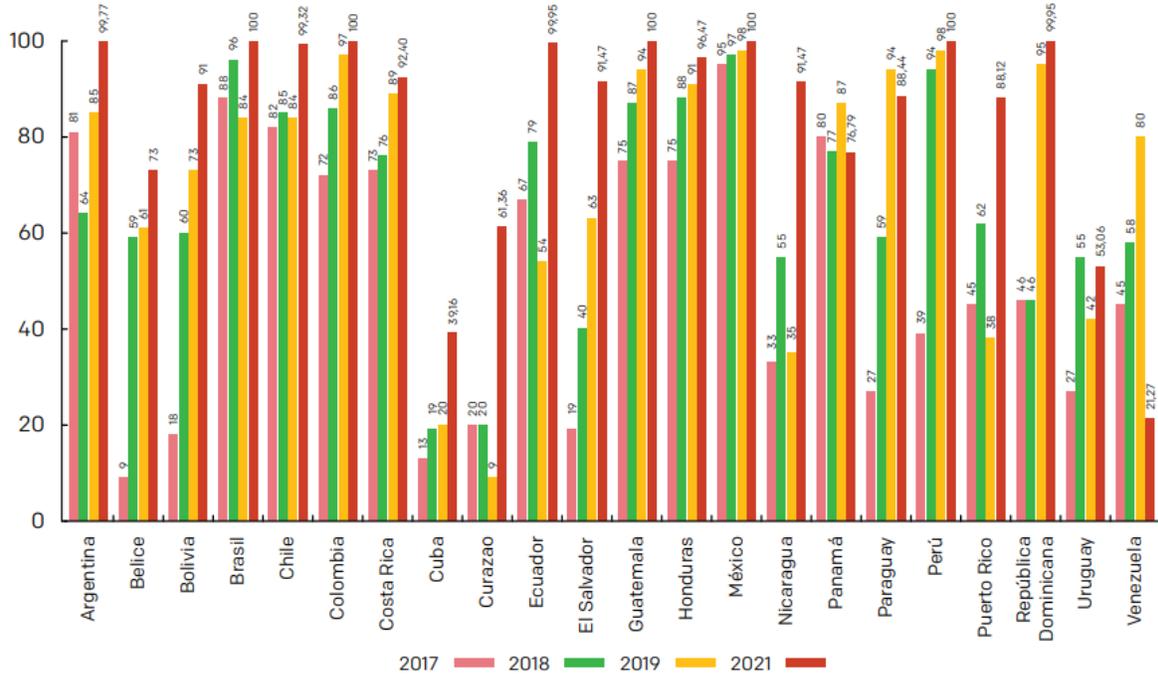
De estas declaraciones es dable señalar que de los tres estudios planteados tan solo uno de ellos se concretó y es el Índice de Disponibilidad de Información, también conocido como IDIGI, realizado por la Comisión Técnica de Prácticas de Buena Gobernanza de la OLACEFS.

Dicho estudio está compuesto de cuatro categorías que son: difusión del marco institucional, divulgación de los alcances del control institucional y la fiscalización, difusión de los alcances y resultados del control institucional sobre la fiscalización del ciclo presupuestario y la última es la difusión de los alcances y resultados del control institucional sobre la rendición de cuentas de los organismos fiscalizados. La investigación define 70 variables a evaluar que se distribuyen entre todas estas categorías.

El estudio hace una comparativa entre todas las EFS latinoamericanas y establece en su última medición del año 2021 que tan solo 6 de las 22 entidades alcanzan un puntaje máximo en la disponibilidad de información a la ciudadanía, ellas son: Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, México y Perú (OLACEFS, 2021). Cabe destacar que la primera medición de este índice ocurrió el año 2017 y en dicha oportunidad la CGR de Chile

obtuvo 82 puntos. Para conocer la evolución de la puntuación obtenida en cada medición de presenta el siguiente gráfico N°4.

Gráfico 4: Ranking comparativo de puntuación IDIGI obtenido por cada EFS por año¹⁴



Fuente: OLACEFS, 2021

Durante la primera sesión del COSOC del año 2020 se señaló por partes de los consejeros que no se ha difundido de una manera óptima los resultados del control realizado a las políticas relacionadas a la gestión de COVID-19 y en dicha oportunidad la misma institución tomó esta recomendación emanada del COSOC como una tarea pendiente a realizar. La última medición del IDIGI incluye un módulo COVID-19 en el cual se analiza la disponibilidad de información de cada EFS en la materia. La medición consta de cinco categorías que son: estrategias de fiscalización de recursos COVID-19, resultados de la fiscalización de recursos COVID-19, estrategias de trabajo colaborativo, oferta de servicios a los ciudadanos y protocolos de trabajo en ambientes seguros; todas

¹⁴ Si bien el gráfico señala una puntuación de 99,32 puntos en la medición del año 2021, el informe de resultados en su contenido y en otros gráficos señalan que Chile tiene una puntuación de 100

estas categorías son evaluadas mediante 23 variables y dieron como resultado una medición de 93.33 puntos a la CGR, lo que es calificado como un nivel óptimo de difusión de información.

Tal como se comprendió de las palabras del jefe de la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana, no se han elaborado de momento los otros dos estudios de impacto prometidos en la política, por lo cual no se puede realizar una evaluación de estos. Es fundamental la realización de tales estudios ya que el objetivo de tales estudios era medir el impacto de los mecanismos de vinculación ciudadana, evaluar la estrategia de participación ciudadana, comparar a la CGR con otras EFS que implementen iniciativas similares de participación y dar a conocer el valor y beneficio de la actividad fiscalizadora llevada a cabo por la institución en la cotidianidad de las personas.

Si bien, y como mencionó el jefe de la unidad de Participación Ciudadana, se han hecho algunas evaluaciones como en temas de lenguaje claro o estudios parciales respecto al canal de denuncias ciudadanas (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023), los cuales de cierto modo responden a los objetivos planteados previamente. Aun así se requiere hacer una evaluación general de la participación ciudadana para poder seguir fortaleciendo la participación, su impacto en la institución y en la ciudadanía.

Desde el CEA se ha desarrollado una serie de publicaciones llamadas “Control público para una mejor democracia” el cual entrega una serie de resultados más específicos que los publicados en la Cuenta Pública y que permiten entender el valor de la EFS en la vida de las personas y el impacto de los mecanismos de participación más allá de los asistentes a una instancia específica, cantidad de atención o número de requerimientos ingresados por año. De este modo, este reporte suple en parte al estudio de impacto de la labor de la CGR en la ciudadanía.

IV.5 Un ejemplo de participación en la institución: La Estrategia Nacional Anticorrupción

La Política no solo se ha implementado de una manera convencional a través de la disposición de mecanismos como el COSOC o el canal de denuncias que inciden en los productos tradicionales de la Contraloría como dictámenes jurídicos o auditorías, sino que las instancias participativas definidas en la PPC ha sido dinamizadas en las innovaciones institucionales como la Estrategia Nacional Anticorrupción (en adelante, ENA).

Hacia finales del año 2019 la CGR comenzó una serie de acciones destinadas a alinear su labor de control y prevención de la corrupción a las mejores prácticas internacionales existentes en la materia. En base a esto se impulsó la elaboración de la ENA la cual tiene por finalidad fortalecer la contribución que realiza la Contraloría en la formación de un Estado con mayor probidad y transparencia (Contraloría General de la República, 2021a).

La iniciativa se concibió considerando diferentes normativas y perspectivas internacionales tales como la Resolución 8/13 de la Octava Conferencia de Estados Parte de la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, en adelante CoSP; el Manual de Integridad Pública desarrollado por la OCDE. Ambas apuntan al rol de las EFS en el desarrollo de acciones para prevenir, detectar, investigar y combatir la corrupción.

La Declaración de Kuala Lumpur del año 2013 también fue una normativa internacional relevante que se tuvo en cuenta en elaboración de la ENA ya que esta establece que en la elaboración de estas políticas y estrategias ha de incorporarse una ampliación participación de todos los actores interesados ya que ello crea un sentido de identificación con el plan de acción adoptado y de este modo se garantiza su aceptabilidad y eficacia (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2017).

Con estas consideraciones en cuenta, la CGR inició un largo proceso participativo para desarrollar la ENA. La primera etapa consideró la realización de alianzas estratégicas

con diversos actores como EUROsocial, Chile Transparente y la Universidad Austral de Chile para cooperar en la elaboración del Radiografía de la Corrupción así como en el diseño teórico y metodológico que regiría la elaboración de la estrategia.

Bermúdez (2022) explica que la razón detrás de estas alianzas es que para la CGR es indispensable realizar sus labores con los mayores estándares de calidad. Por lo mismo, el aporte proveniente de EUROsocial fue la incorporación de una perspectiva internacional a la elaboración de la estrategia. El Contralor también indica que posteriormente se incorporó el capítulo chileno de Transparencia Internacional o bien conocido como Chile Transparente, organización que aportó una mirada desde la Sociedad Civil.

El primer producto en conjunto de todas estas instituciones fue la “Radiografía de la Corrupción en Chile” en donde se hace un diagnóstico de la corrupción en Chile. Para ello la CGR convocó la participación ciudadana disponiendo de la consulta pública “Que piensas de la corrupción en Chile”, instancia que contó con la participación de 16.809 personas. Algunos de los resultados provenientes de la radiografía son: el 94,8% cree que el grupo más afectado por la corrupción es la ciudadanía, un 77,4% cree que el país es muy o totalmente corrupto y un 64,3% considera que la Contraloría es la institución responsable de combatir la corrupción (Contraloría General de la República, 2020b).

Posterior a este diagnóstico de la corrupción en Chile comenzó la elaboración propiamente tal de la ENA. Para concretar el proceso de diseño de esta estrategia se definieron cinco etapas a desarrollarse entre el año 2020 y 2021.

Figura 19: Fases del proceso de elaboración de la ENA



Fuente: Contraloría General de la República, 2021a

Al centrar el análisis en el proceso participativo de la elaboración de esta estrategia se observan diferentes elementos que influyen en los resultados de la ENA. El primero de ellos es que se establece dos enfoques, uno regional y otro de género a fin de asegurar una participación equitativa.

En segundo lugar, y continuando con los esfuerzos de lograr una participación que integre a toda la ciudadanía, la Contraloría definió nueve grupos subrepresentados en la sociedad para realizar jornadas de diálogos con ellos. Esta inclusión tenía por propósito entender la percepción que estos grupos tienen sobre la corrupción, de qué manera los afecta la corrupción particularmente a ellos y qué estrategias diferenciadas se pueden confeccionar para resolver la problemática (Contraloría General de la República, 2020c). Si bien se establecieron inicialmente nueve grupos, posteriormente se ampliaron los grupos elegidos a 12, que son los que se presentan a continuación en la figura N°20.

Figura 20: Grupos Prioritarios de la Sociedad Civil definidos para la ENA



Fuente: Elaboración propia

En tercer lugar, se definió una metodología mixta lo que apertura una participación de la ciudadanía general mediante consultas públicas para la captura de datos cuantitativos, mientras que los datos cualitativos fueron obtenidos mediante jornadas de diálogo con los Contralores Ciudadanos y con los 12 grupos prioritarios, que fueron representados a través de 77 organizaciones de la Sociedad Civil.

En cuarto lugar la institución se comprometió a obtener altos niveles de participación, de este modo se establecieron metas por cada mecanismo de participación tales como: 5.000 personas que respondieran la primera y la segunda versión de la encuesta ¿Qué piensas de la corrupción en Chile? la que alcanzó 16.000 respuestas en su primera versión y 7.000 en su segunda instancia, se planteó la realización de un mínimo de 50 jornadas de diálogo y finalmente se llevaron a cabo 130, se proyectó una participación de 100 personas en la revisión de las medidas pero en cambio se logró que 5.000 personas aprobaran las medidas planteadas (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023). Estos resultados demuestran que la institución comprendió la importancia de la participación y efectuó una difusión correcta de las instancias participativas, su valor y que permitió involucrar a una gran cantidad de personas, superando las expectativas de la CGR.

En quinto lugar se realizaron instancias de participación funcionaria tanto de la CGR como de otras instituciones públicas invitadas a fin de generar una estrategia que integre a todo tipo de actores en su desarrollo e implementación.

Este último punto es de vital relevancia ya que el proceso de elaboración de la ENA indica la realización de más de 155 actividades pero no ha de entenderse que todas ellas fueron instancias de participación ciudadana, por ende, para comprender cuáles fueron esos hitos participativos y los resultados que involucraron se ha preparado la siguiente figura.

Figura 21: Hitos de la participación ciudadana en la ENA



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, las instancias de participación funcionaria se pueden resumir en: 68 jornadas de diálogo con funcionarios internos de la Contraloría, 20 jornadas de diálogo con contrapartes técnicas de las áreas de auditoría interna, contabilidad – finanzas, jurídica – fiscalía, gestión de personas y compras – abastecimiento; y, por último, 27 jornadas de diálogo con funcionarios públicos y municipales. Cada una de estas instancias fue desarrollada en todas las Contralorías Regionales del país y se establecieron diferentes criterios para cada tipo de jornada, por ejemplo, se definieron tipos de instituciones a las cuales se podía invitar según criterio de cada Contraloría Regional en el caso de las contrapartes técnicas; otro caso fue la cantidad de jornadas de diálogo con funcionarios públicos iba a variar según el número de habitantes de cada región del CENSO 2017, entre otras consideraciones.

Este largo proceso participativo de elaboración involucró a 23.850 personas de todo ámbito de la sociedad, de todas las regiones del país, de diferentes profesiones, funcionarios del sector público, representantes de organizaciones sociales, personas de la academia, etc. El proceso fue equitativamente participativo, desde una perspectiva de género, ya que un 47% de las personas participantes eran mujeres.

Consultado sobre la evaluación del proceso participativo que realizan desde la unidad de Estudios al funcionario institucional, este indica que:

Lo evaluamos excelente, es un proceso que nos enorgullece bastante. La estrategia fue, yo creo, que una de las mayores iniciativas de participación ciudadana que hemos tenido en la Contraloría y que logró involucrar a 23.000 personas, entonces lo valoramos como un tremendo, tremendo éxito (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

También señala que el proceso se diseñó de ese modo ya que el Contralor aspiraba a generar una estrategia que le hiciera sentido a la ciudadanía y para ello era necesario usar todo el tiempo posible, lo más ciudadano posible ya que la ENA “no se concibió como una estrategia de la Contraloría, sino que como una estrategia para el País, porque Chile no tenía una estrategia anticorrupción” (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

La estrategia ha dejado grandes aprendizajes en materia de participación ciudadana dado el proceso y los resultados que ha conllevado la vinculación con la ciudadanía. En consulta al coordinador de la ENA y al representante N°3 sobre que enseñanzas quedan para la Contraloría con este proceso, ellos identificaron cuatro lecciones importantes pero con el análisis presentado previamente se incorporan dos más que cabe destacar.

- 1) Rendición de cuentas: Generalmente los procesos de participación ciudadana tienden a olvidar realizar un cierre del ciclo, se realiza un llamado a participar, se levantan instrumentos pero no se entregan resultados. La Contraloría realizó ese ejercicio de informar las conclusiones de cada proceso participativo y eso finalmente incidió y fue decidor en las siguientes etapas ya que las personas observaban un resultado concreto más allá de lo acotado del espacio de participación. (Representante N°3, entrevista personal, 13 de septiembre de 2023). Cabe destacar que la entrega de resultados también incluyó enfoques

regionales, lo que permite a las personas conocer en mayor detalle el resultado concreto de su participación desde su localidad.

- 2) Transparencia del nivel de incidencia: Hay distintos tipos de participación, con diferentes niveles de incidencia y todos válidos siempre y cuando se declare o transparente el nivel de incidencia que va a ocurrir (Representante N°3, entrevista personal, 13 de septiembre de 2023). De esta forma se entiende que la CGR fue comunicando a la ciudadanía el objetivo de cada instancia y de qué forma la información recolectada aportaba al proceso de elaboración.
- 3) Inclusión de grupos subrepresentados: La CGR es una institución técnica y el público que participa en sus instancias por lo general son personas con conocimientos ligados a las funciones que la institución posee. Dado esta razón se hizo un esfuerzo consciente para llegar a otros públicos, invitando a comunidades a participar lo que enriqueció la estrategia de nuevas perspectivas sobre la localización de los problemas, los desafíos y hacia donde conducir ciertas acciones (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).
- 4) Comunicación cercana y accesible: El uso de lenguaje claro es una herramienta clave en la CGR que ha permeado principalmente en el uso de redes sociales. Desde la institución explican que el éxito para acercarse a las personas y lograr el alcance obtenido radicó en parte en la figura institucional creada para las plataformas digitales y señaló “de no haber existido Contralorito, este proceso participativo no hubiera tenido el alcance que tuvo y el valor de eso no es el uso de redes sociales sino que es el valor de la manera en que comunicamos” (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).
- 5) Uso de enfoques: La definición de un enfoque territorial y uno de género en la metodología participativa permeo todas las instancias participativas definidas del proceso, lo que a su vez conlleva a resultados participativos equitativos en término

de participación femenina y masculina, a su vez, produjo una intervención proporcional de las regiones considerando su nivel de población, conllevando también a una captura de información de las particularidades regionales lo que enriqueció la definición de las medidas a implementar.

- 6) Disponibilidad de la información: A medida que se iba avanzando en el proceso participativo, la institución dispuso de un sitio web en el cual iban subiendo información relevante y relativa a la corrupción como buenas prácticas internacionales, publicaciones, informes de resultados, bases de datos de las consultas públicas divulgadas en diferentes formatos como lo sugieren los datos abiertos y minutas de todas las jornadas realizadas con los diversos grupos de actores que intervinieron diferenciadas por la región en que se desarrolló. Cada etapa del proceso fue documentada y dispuesta íntegramente a la ciudadanía en variadas formas para que ella pueda hacer uso de esta información como consideren necesario.

Cada uno de los aprendizajes nos demuestra que el proceso participativo que involucró la ENA fue un completo éxito para la CGR no solo por la cantidad de personas que participaron sino que también por sus resultados: generaron impacto en la administración con la participación de funcionarios, se establecieron alianzas para implementar medidas que contribuyan al fortalecimiento de la integridad pública, se hizo una escucha activa a la ciudadanía lo que robustece el diagnóstico y aportó a la creación de medidas efectivas y oportunas para enfrentar la corrupción.

Asimismo el proceso relevó la importancia de una participación ciudadana transversal más allá de la misma ENA, es por ello que desde el CEA explican que a la fecha se han implementado distintos ejes de vinculación que incorporen no sólo al ciudadano de pie sino que también a aquellos representados por organizaciones como personas privadas de libertad, niños, niñas y adolescentes, entre otros grupos que por diferentes motivos o condiciones no pueden participar de los procesos participativos enfocados al público en general (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

A la fecha la ENA ha sido considerada como una buena práctica en materias de integridad, tanto así que en el ámbito nacional esta estrategia ha servido de insumo para la elaboración de la Estrategia Nacional de Integridad Pública que lleva a cabo el Gobierno (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023). Por otro lado, las EFS no realizan este tipo de estrategias sino que provienen desde el Ejecutivo por lo que la CGR fue la primera entidad fiscalizadora en realizar una estrategia de tal carácter aunque actualmente ya no es la única EFS que ha desarrollado este tipo de producto (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

IV.6 Factores del éxito y complejidades en la implementación de la Política de Participación Ciudadana

Las diferentes instancias participativas puestas en marcha por la institución que se enmarcan dentro de la Política de Participación Ciudadana han tenido diferente nivel de éxito en su implementación así como se aprecia que algunas de ellas nunca se operativizaron o ni siquiera se desarrollaron, como lo ocurrido en el ámbito de estudios.

A pesar de esta disparidad en la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, es factible señalar que han existido una serie de factores que han promovido la participación ciudadana así como otros la han complejizado.

Al ser consultados todos los entrevistados sobre esta materia, ellos señalan que desde su experiencia, ya sea como funcionarios de la Contraloría, como integrantes del COSOC o como usuarios de otros tipos de mecanismos, existe una diversidad de factores que se interconectan entre ellos en algunos casos, con lo cual se ha favorecido la participación ciudadana en la institución.

Figura 22: Factores que favorecen la participación ciudadana en la CGR



Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de todos los entrevistados

Estos elementos claves son de carácter institucional como de carácter social que se potencian entrelazándose entre ellos. De esta forma, el fortalecimiento de la participación ciudadana en la Contraloría es un esfuerzo continuo que ha aprovechado los estímulos provenientes desde la sociedad, lo que a su vez ha generado nuevos elementos claves que impulsan la participación.

El primero de estos factores es la voluntad política del Contralor Bermúdez y del ex Contralor Ramiro Mendoza que ha sido clave para poner en práctica iniciativas de participación. Durante la gestión de ambos contralores se le ha otorgado un sentido estratégico a fin de lograr un mayor impacto en la ejecución de las labores de la institución, ejemplos claros de esto son las funciones otorgadas al COSOC, los Contralores Ciudadanos y la ENA.

Esta voluntad no tan solo se ha concretado con lo mencionado anteriormente sino que esta se ha materializado mediante una participación activa del Contralor en las instancias ciudadanas, asistiendo a todas las sesiones del COSOC y demostrando una capacidad de escucha activa a las organizaciones miembros para posteriormente llevar sus sugerencias a las unidades correspondientes para su análisis.

Otra forma de concretar esta voluntad es mediante la instalación de un equipo responsable de participación ciudadana en el gabinete de la máxima autoridad de la EFS. Al mismo tiempo, dada la posición jerárquica de la Secretaría Técnica, se ha producido permeado una conciencia y compromiso institucional respecto a la participación. Dado esto último es que se ha profundizado en iniciativas de lenguaje claro en las páginas web, en redes sociales, en los productos jurídicos de la institución y próximamente en los productos de auditoría, ya que los funcionarios de la Contraloría van comprendiendo el impacto que esto genera de cara al ciudadano y de cómo darles a entender el valor de la institución.

La PPC profundiza aún más allá esta conciencia ya que establece en un compromiso institucional de incrementar gradualmente los espacios de participación, instaura como principio la coordinación entre las unidades responsables y, por último, se compromete a la formación de una cultura de participación ciudadana. Para abordar estos propósitos, en primer lugar, responsabiliza a unidades que se encarguen de lograr objetivos puntuales pero también promueve una sinergia institucional por lo que los equipos a cargo, en el marco de sus atribuciones, deben colaborar a fin de concretar la finalidad planteada pero también para lograr con éxito su cometido deben comprender de igual forma la significancia de dicha intención y es en ese espacio donde radica e impacta la educación sobre la participación ciudadana en los funcionarios internos de la Contraloría.

El hecho de formar una conciencia sobre la participación ciudadana hizo que la Contraloría también evaluará formas de acercarse a sus públicos objetivos. Por lo mismo, es que finalmente se desarrollaron estrategias diferenciadas que les facilitará la entrega de resultados o información específica a personas potencialmente interesadas en esas temáticas.

En este contexto de implementar una forma de comunicación con la ciudadanía es que surge la figura comunicacional de “Contralorito” el cual se encarga de difundir las atribuciones y funciones de la CGR, los principales hallazgos de sus auditorías e invita a participar en instancias ciudadanas como el canal de denuncias o las consultas públicas

realizadas en el marco de la ENA. Esta mascota institucional, según la perspectiva de algunos los entrevistados miembros del COSOC, es clave para entender de manera clara y sencilla los temas que aborda la Contraloría, los cuales fueron categorizados por estos actores como “áridos”, “técnicos” y “poco atractivos”.

El funcionario de la unidad de Estudios relató que en el desarrollo de la consulta pública ¿Qué piensas de la corrupción en Chile? 2.0 inicialmente presentaba niveles inferiores de participación que lo esperado y restaba poco tiempo para concluir el plazo de recepción de respuestas, para revertir tal situación se decidió volver a usar en ese momento la figura de Contralorito, la cual está desactivada en aquella oportunidad, y diseñaron una dinámica en la cual la figura comunicacional les indicaba que Contralorito eran según su horóscopo si ellos demostraban que respondieron la consulta pública, fue gracias a esta acción que la consulta fue respondida por más de 7.000 personas (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

Por otro lado, esta figura comunicacional ha sido clave para potenciar la promoción de la transparencia de resultados de la institución. Sin embargo, al entender este factor no solo debe ser ligado a Contralorito ya que los esfuerzos institucionales de mejorar este aspecto son previos a la implementación de esta forma de comunicar

La promoción de la transparencia ha sido un esfuerzo de larga data institucional que se ha ido robusteciendo a través del tiempo, por ejemplo, mediante mejoras al portal de transparencia. De este modo, el acceso a la información por parte de la ciudadanía ha sido cada día más fácil para ellos, lo que a su vez ha estimulado el uso de disposiciones relativas a la transparencia proactiva y pasiva como a su vez ha fomentado un interés ciudadano en el control social.

El creciente interés ciudadano no tan solo responde a los esfuerzos institucionales de la Contraloría mediante la promoción de la transparencia o la comunicación efectiva con Contralorito sino que ha sido influida por diferentes factores como la motivación de realizar un control social sobre las instituciones del Estado dado los casos de corrupción

o irregularidades que afectan la integridad pública, la instauración de mayor cantidad de leyes ligadas a la apertura institucional, entre otros elementos.

Para encaminar y hacer un uso efectivo de este interés por participar, la Contraloría ha elaborado cursos de educación cívica los cuales usan tal motivación para hacer que personas se inscriban en estas instancias formativas y así otorgarles herramientas efectivas para que ellos las apliquen y desenvuelvan. De este modo, la CGR aprovecha a mediano y largo plazo los insumos que estas personas formadas por la institución le reportan al ente de control, incorporándolos en el desarrollo de sus actividades de control y vinculando a las personas con la institución.

Un último elemento clave, y que está asociado al proceso de modernización institucional, es la instauración de una Contraloría impulsada por datos. Uno de los entrevistados institucionales señala que gracias a esto se ha creado conocimiento interno sobre tecnologías, lo que les ha ayudado a mejorar la conexión con las personas. Ejemplifica sus dichos refiriéndose al lanzamiento del portal de datos abiertos como una nueva forma de vincularse con la ciudadanía mediante la tecnología. (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

Si bien todos estos elementos han sido claves para fomentar y obtener los resultados que hoy día tiene la participación ciudadana en la CGR. Eso no significa que no existan algunos factores que dificultan la implementación de la PPC.

Figura 23: Factores que han complejizado la implementación de la PPC



Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas de los entrevistados

A pesar de la implementación de Contralorito y de cursos de formación ciudadana aun así existe un bajo conocimiento ciudadano de las atribuciones de la CGR. Esto en parte se debe a la complejidad técnica de las temáticas abordadas por la Contraloría, lo que a su vez funciona como una barrera al acceso de las personas con menor conocimiento.

Este bajo conocimiento también se atribuye a que la labor de la Contraloría es poco interesante para la ciudadanía ya que la toma de decisiones de la institución no afectan de manera directa a estos (Representante N°2, entrevista personal, 22 de agosto de 2023).

Este bajo conocimiento también deriva en otro factor como las expectativas frustradas de la ciudadanía. La representante N°5 explica que las personas esperan respuestas inmediatas de parte de las instituciones, sin embargo la Contraloría al abordar temas técnicos implica que su procesos requieran de tiempo, lo que conlleva a una tardanza en las respuestas y esto último desincentiva la participación ciudadana (Representante N°5, entrevista personal, 27 de septiembre de 2023).

Un ejemplo de esto es la experiencia como usuaria del canal de denuncias de la representante N°1, ella señala que el proceso fue muy extenso y que la respuesta de la

Contraloría llegó entre 6 a 8 meses después de ingresada la denunciada. También relata que la resolución emanada de la Contraloría para concluir el proceso no fue satisfactoria para ella y califica el cierre del proceso como “deprimente” (Representante N°1, entrevista personal, 17 de agosto de 2023) puesto que no se cumplieron sus expectativas respecto a las sanciones que esperaba que fuesen aplicadas al servicio denunciado.

Otro factor para considerar es el exceso de burocracia, el cual fue mencionado por la representante N°1 y este aplica al canal de denuncias, ya que al ingresar las denuncias este solicita una gran cantidad de información como la señalización del servicio público denunciado identificando de que entidad pública depende jerárquicamente, entre otros elementos mencionados por la entrevistada. De este modo se desanima la participación por que el proceso se vuelve engorroso para los usuarios (Representante N°1, entrevista personal, 17 de agosto de 2023).

Además de los factores previamente señalados se encuentra el desconocimiento de los mecanismos de participación ciudadana. Si bien durante los años ha existido un crecimiento en el uso de los mecanismos de participación como el canal de denuncias dada la difusión que se ha hecho a este mecanismo, hay otras instancias como los aportes a auditorías en curso que no son tan popular ya que no se promocionan de igual forma que otras instancias participativas y, por ende, tampoco se logra obtener el máximo provecho de dicho instrumento de participación.

Respecto al factor titulado “rol político de la CGR” cabe recalcar que la Contraloría es un órgano autónomo de la Administración del Estado a cargo de la fiscalización de los recursos públicos y, por ende, carece de un carácter político propiamente tal. Sin embargo, dado el cumplimiento de sus funciones como la jurídica ocurre que la institución realiza pronunciamientos jurídicos y estos pueden funcionar como facilitador u obstaculizador de la toma de decisiones políticas (Representante N°3, entrevista personal, 13 de septiembre de 2023). Lo que a su vez puede alejar a personas de la institución puesto que consideran que el ente de control está demostrando una determinada tendencia política.

Este último factor se ha visto potenciado durante el último tiempo por el actual contexto sociopolítico del país. Los actores entrevistados que se refieren a este punto en general señalan que últimamente perciben un ambiente menos tolerante. El jefe de la Secretaría de Participación Ciudadana señala que dado esto último es que también las observaciones y/o hallazgos levantados por el ente de Control son juzgados por una parte de la ciudadanía, quienes también muestran una posición incrédula ante la EFS y cuestionan su autonomía (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

Desde el CEA explican que para hacer frente a esta situación, la institución ha optado por evitar referirse a temas que sean de carácter contingente en las actividades desarrolladas ya que de referirse a ellos los dejaría en una situación compleja. La autoridad indica que la apertura institucional que lleva a cabo la Contraloría se hace observando que ocurre en el contexto. (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto del 2023).

El último elemento por considerar es la reticencia del personal. El Señor Ortiz señala que esa resistencia al cambio se da especialmente en los funcionarios ligados al giro del negocio puesto que tienen una visión de que su autonomía es absoluta pero desde el área de participación ciudadana se les ha explicado que esa autonomía incluye sesgos, los cuales son igualmente válidos que otros. La autoridad (B. Ortiz, entrevista personal, y el funcionario de la Unidad de Estudios (entrevista personal, 25 de agosto de 2023) mencionan que se ha logrado avanzar en este aspecto durante los años, consiguiendo que este personal más técnico escuche a la ciudadanía para complementar su labor.

Es menester aclarar que dos representantes mencionaron otros dos factores que no fueron incorporados en el previo análisis que corresponden: al secreto (Representante N°7, entrevista personal, 12 de octubre de 2023), esta idea no fue abordada dado que la entrevistada no hizo un mayor desglose de este factor y, por otro lado, se mencionó como posible factor una complejidad técnica de gestión que es la cantidad de datos que recepciona la CGR a través de los diferentes canales dispuestos y el procesamiento de

los mismos a fin de entender hacia dónde direccionar los esfuerzos institucionales (Representante N°4, entrevista personal, 8 de septiembre de 2023). Sin embargo, no se visualiza como dicha temática de gestión pudiese impactar negativamente la participación ciudadana; además el proyecto de una Contraloría impulsada por datos ya responde a este desafío detallado por el consejero del COSOC.

V. Conclusiones: Retos pendientes y oportunidades para seguir avanzando en la apertura institucional

Luego de evaluar minuciosamente el estado de avance del plan de acción de la política de participación ciudadana definido a través de los cuatro ámbitos estudiado, es innegable señalar – desde una perspectiva general – que se ha cumplido con holgura el propósito de la PPC, pero esto no quiere decir que la implementación de esta no sea exenta de mejoras.

Se les consultó a los representantes de la organizaciones del COSOC sobre su conocimiento de la política y la evaluación general de esta, en una escala del 1 al 7; de los siete entrevistados solo cuatro señalan conocer la política y se le otorga una nota promedio de 5,3. Por otro lado, los restantes entrevistados que indicaron no conocer la política también declaran que existe la posibilidad de que se les haya dado a saber la PPC pero que no la recuerdan en el momento de la entrevista.

De los entrevistados que indicaron conocer la política fundamentan de diferente forma su nota, centrando el análisis en diferentes aspectos de la política referentes al plan de acción de la política, a sus principios e incidencia de la participación.

Figura 24: Respuesta de los representantes del COSOC sobre la nota con la que califican la PPC

Representante N°1	Representante N°3	Representante N°6	Representante N°7
<p>Nota: 6</p> <p>Justificación: "Primero es que tienen la voluntad de hacerlo, eso ya al tiro lo deja en azul, porque están preocupados de que se lleve a cabo.</p> <p>Un 6 y no un 7, porque siempre se puede mejorar, siempre se puede hacer más. He echado de menos el tema de regiones. Que tenemos harto vínculo nosotros con el COSOC y el nivel central. Pero la Contraloría regional no la hemos visto nunca."</p>	<p>Nota: 5</p> <p>Justificación: "Porque si bien es una política de participación estandarizada que, desde el punto de vista normativo, logra establecer reglas a un conjunto de principios básicos de funcionamiento aplicable a la institución.</p> <p>Diría que el gran problema que tiene es que te queda todavía, como te decía al principio en una participación inicial y no logra tener una participación más incidente en términos de resultados de gestión y eso hace que el espacio en algún momento se va a agotar; y ya no va a ser un espacio legítimo, sin interacción ni trabajo con las organizaciones que nos va a permitir justamente hacer cambios sustanciales desde la gestión de ese Consejo de la Sociedad Civil"</p>	<p>Nota: 5</p> <p>Justificación: El entrevistado señala que su nota la aprecia como buena pero que la institución aun debe superar ciertas brechas.</p> <p>Explica que en el caso del COSOC, la Contraloría hace seguimiento y se les entrega feedback de los temas conversados. En cambio, en otras instancias participativas la ciudadanía se entera de los resultados de su participación en la Cuenta Pública pero aún así es no es una retroalimentación específica pensando que el insumo principal fue el aportado por el ciudadano. Dado este aspecto es que el representante justifica el porque no le otorga los 2 puntos restantes a la política.</p>	<p>Nota: 5</p> <p>Justificación: "No se centra en entregar resultados o producir alto impacto social"</p>

Fuente: Elaboración propia

Al desarrollar una conclusión por cada apartado incluido en la política, primeramente ha de señalarse que indudablemente la Política de Participación Ciudadana ha logrado cumplir sus objetivos planteados; ha integrado activamente a la ciudadanía dentro de su labor institucional, ha dispuesto de diferentes instancias de participación ciudadana que van desde la entrega y disponibilidad de información hasta una participación vinculante en ciertos aspectos - mayoritariamente ligados a las funciones jurídica y de auditoría -; ha promovido una cultura institucional pro ciudadanía y se ha seguido consolidando como una institución confiable, autónoma y transparente de cara a las personas.

Por otro lado, al analizar la consecución de los principios bajo los cuales se rige la política se observa que hay un grado de cumplimiento bastante avanzado en mucho de ellos y que constantemente se siguen consolidando como ocurre con la universalidad e integración mediante el desarrollo de estrategias diferenciadas así como la incorporación de grupos subrepresentados de la sociedad o la innovación mediante la evaluación

continua de las instancias ciudadanas, testeando nuevas formas de vinculación ciudadana en lenguaje claro, entre otras formas que se ha materializado dicho principio .

Durante el desarrollo del proceso de entrevista se logró una evaluación mayor detallada de tres de los ocho principios. El primero de ellos fue el lenguaje claro el cual es evaluado positivamente por lo general por los representantes de las organizaciones del COSOC.

Figura 25: Evaluación del Lenguaje Claro utilizado por Contraloría

<p>Representante N°1</p> <p>La representante declara que “la Contraloría es un tema como muy árido, como medio difícil para la ciudadanía entenderlo”. Posteriormente menciona que tiene que haber un foco en la comunicación respecto a lo que se está haciendo y considera que últimamente la figura de Contralorito no ha estado muy activa.</p> <p>Sobre dichas declaraciones se le consulto acerca si el lenguaje aplicado por la Contraloría es claro o es árido tal como ella indica, su respuesta fue que sí se hace un uso de un Lenguaje Claro.</p>	<p>Representante N°2</p> <p>“Lo que veo es que la Contraloría hace esfuerzos para mejorar su lenguaje, o sea, más que mejorar, para hacer uso del Lenguaje Claro en aquellas instancias que tienen un contacto directo con la ciudadanía”</p> <p>El representante menciona que importante mantener el lenguaje técnico ligado al Derecho Administrativo en las instancias internas y que ya forma parte de la cultura de la Contraloría. Sin embargo, en las instancias ligadas a la ciudadanía “ahí si hay espacio para progresar en cuanto a un lenguaje más claro”</p>	<p>Representante N°3</p> <p>“Dado este rol más comunicacional con el que se ha instalado el último año en la Contraloría con el personaje Contralorito (...) ha ayudado a que justamente haya interés en la institución; cuestión que es muy extraño porque la Contraloría clásicamente es la institución (...) temida, la institución más lejana, la institución que nunca nadie sabe qué es lo que representa y que funciona desde la formalidad muchas veces y yo diría que ese factor ha contribuido a hacer la Contraloría, un espacio de gestión más cercana a la gente”</p>	<p>Representante N°4</p> <p>“Está bastante bien (la aplicación del Lenguaje Claro) en el sentido de que de alguna forma, probé digamos como accesibilidad a la información que de a poco se ha ido digamos haciendo cada vez más fácil para el ciudadano acceder a los datos, conocer las estadísticas y entregando quizás mayor transparencia sobre lo que, la gestión de la Contraloría”</p>
<p>Representante N°5</p> <p>“La Contraloría ha hecho un trabajo maestro en eso, o sea de verdad, yo creo que sí. Obviamente yo creo que se ha equivocado a veces, pero yo soy súper fan de Contralorito. Yo creo que Contraloría debería ganar un premio a la comunicación política e institucional, por qué en época donde hay una total desconfianza de la ciudadanía en general en las instituciones, lo que ha logrado contraloría con algo tan fome y árido como el Derecho Administrativo es espectacular”</p>	<p>Representante N°6</p> <p>“El COSOC ha servido como una buena instancia para evaluar ese elemento, porque cada vez que la Contraloría (...) ha lanzado alguna iniciativa, pasa primero por una revisión y por una consulta al COSOC y las organizaciones del COSOC somos diversas; nosotros somos una organización más bien de índole técnico, pero existen organizaciones que son más ciudadanas que no conocen bien lo que significa la administración pública. Entonces ahí son buenos referentes como para que para poder acercarse a validar si es que efectivamente el lenguaje claro se está cumpliendo”</p>	<p>Representante N°7</p> <p>“Es un buen ejercicio, pero sigue enfocado en redes sociales, que es solo un segmento de la sociedad”</p>	

Fuente: Elaboración propia

Las diferentes declaraciones resaltan que este elemento ha sido vital en la difusión y disposición de información en forma sencilla a la ciudadanía, lo que a su vez ha servido para comprender de mejor forma las funciones y atribuciones de la institución.

El segundo principio corresponde a la coordinación el que fue evaluado favorablemente por los entrevistados que ejercen labores en la CGR, desde la jefatura de la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana señalan que el CEA tiene una estructura y madurez que les permite sostener iniciativas de formación a la ciudadanía de manera regular a pesar de que el foco de ellos son los funcionarios públicos (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023). De este modo, se da a entender que la cooperación entre ellos se beneficia desde las potencialidades y especialidades de cada área. Desde el CEA precisan que ellos entienden a la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana como una contraparte técnica con la cual realizan una serie de trabajos como levantar contenidos relativo a los temas de participación ciudadana, participan como relatores de temas particulares, así como en las visitas guiadas y en la iniciativa Contraloría en tu colegio (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

Ambas unidades señalan que esta cooperación “ha permitido también corregir algunos errores que precisamente también detectamos de pronto en nuestras coordinaciones” (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023). Por ejemplo, la reformulación de los Contralores Ciudadanos que funcionaba en dos ámbitos, uno formativo a cargo del CEA que los certificaba con dicha calidad y luego eran incorporado a una comunidad pasando al ámbito de vinculación. El trabajo colaborativo entre las unidades les permitió hacer un análisis después de cuatro – cinco años de su implementación lo que posibilitó entender cómo ellos podían seguir y avanzar con la participación ciudadana y con la formación ciudadana (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

Este principio no se materializa de manera exclusiva entre las mencionadas áreas. Por ejemplo, el CEA explica que los temas formativos están a su alero y que dado esto la coordinación no es solamente con la Secretaría de Participación Ciudadana, sino que también con otras unidades dependiendo de cuál sea el tema por abordar, es por ello por

lo que el centro de estudios se relaciona con otras divisiones como la Contabilidad y Finanzas o el ámbito Jurídico – Contable, para que estas hagan una revisión de los contenidos. En ocasiones ocurre que otros departamentos se acercan al CEA indicando que existe una inquietud ciudadana de aprender sobre cierto tema y se procede con la colaboración interna pero siempre bajo responsabilidad del centro de estudios (Funcionaria del CEA, entrevista personal, 8 de agosto de 2023).

El tercer principio evaluado corresponde a la regionalización y a juicio de varios representantes de las organizaciones miembros del COSOC – especialmente aquellos que desempeñan funciones en una región distinta a la Metropolitana - existe algunas deficiencias en torno a este precepto puesto que existen iniciativas focalizadas en el nivel central como el mismo COSOC y, según una representante del consejo, no se ha visto la presencia de las Contralorías Regionales (Representante N°1, entrevista personal, 17 de agosto de 2023)

Este principio ha retrocedido en el caso de las Cuentas Públicas de las Contralorías Regionales, ya que desde el año 2019 solo mencionan los datos generales de la cantidad de denuncias o las atenciones jurídicas especializadas entregadas a la ciudadanía en vez de proporcionar los datos específicos de la cantidad de personas que hizo uso de esos mecanismos por región como si lo realizaban anteriores Cuentas Públicas a la anualidad previamente indicada.

Uno de los ejemplos de como potenciar la descentralización de las instancias participativas - y que podría servir para activar la vinculación entre las Contralorías Regionales con las organizaciones sociales de cada territorial - proviene desde la Tesorería General de la República. Ellos implementaron un COSOC a nivel nacional y al mismo tiempo 9 consejos a nivel regional en donde participan asociaciones de la sociedad civil que trabajan en la localidad.

Otro elemento que considerar respecto a la implementación de la PPC es su estado de avance. Si comprendemos la instalación de cada uno de los mecanismos de participación

ciudadana contenidos en el plan de acción como una medida de conocer el estado de puesta en marcha de la política, es dable señalar que la estrategia de participación se ha materializado en un 86,36% restando tan solo el cumplimiento de tres instancias participativas: Jóvenes Contralores, el estudio de impacto de la participación ciudadana en actividades de control y el estudio de impacto de la labor de la CGR en la ciudadanía.

Ahora bien dicho dato obtenido de esa forma de medición nos otorga una visión parcializada del desarrollo de la política ya que no considera elementos como el estado de avance de los principios previamente evaluados ni tampoco revisa el avance de los lineamientos establecidos en la política.

Respecto al análisis del cumplimiento de los lineamientos se aprecia un logro efectivo del incremento gradual de los espacios de participación ciudadana, se le otorga continuidad a la formación cívica - incluso este aspecto se planea potenciar con el reciente lanzamiento de la Red Ciudadana de Control y próximamente con la plataforma de formación cívica que pondrá a disposición el CEA, la cual se integrará con la Red -, se ha mejorado la usabilidad del lenguaje claro y existen planes para la ampliación de este aspecto en otras áreas y se ha generado una cultura organizacional de participación ciudadana.

En el caso de la línea de mejora a la protección de los denunciantes se puede indicar que fue un punto fuertemente criticado por algunos consejeros COSOC ya que desde sus experiencias consideraban que no existía una protección real al denunciante al tener que levantar su identidad, por las posibles consecuencias que podría repercutir en él o ella si se descubre que esa persona realizó la acusación de una posible irregularidad, entre otros motivos. Si bien se ha promulgado una nueva legislación al respecto, es necesario poner en práctica esta nueva norma y evaluar a la posterioridad este aspecto para comprender si ha existido un avance respecto a este lineamiento.

El último lineamiento corresponde al de relevar la importancia de las organizaciones de la sociedad civil para el quehacer de la Contraloría General. Respecto a este punto se

puede señalar que desde una perspectiva institucional se ha promovido esto mediante el desarrollo de una cultura organizacional que entiende al ciudadano como un aliado en el cumplimiento de sus labores pero, desde la perspectiva de las organizaciones sociales, no se ha estudiado si ellas comprenden su impacto en el quehacer de la Contraloría, por lo tanto, debe evaluarse la percepción de las organizaciones que se relacionan con la Contraloría para entender si ellas se han dado cuenta del valor que incorporan al ente de control. Un alcance significativo que debe tenerse presente al momento de dicha valorización es que no debe realizarse la medición exclusivamente con las organizaciones miembros del COSOC puesto que centralizar el estudio en ellas puede otorgar una visión sesgada y parcializada dado el grado de asociación que tiene la CGR con las organizaciones del consejo.

Uno de los puntos clave de la política refiere al compromiso que se realiza con la Declaración de Punta Cana del año 2016. Dado la diversidad de mecanismos participativos, su alcance, objetivo y naturaleza es complejo diagnosticar de forma general el grado de cumplimiento de la política en base a los niveles establecidos en la declaración.

Desde la Secretaría de Participación Ciudadana señalan que se encuentra en el nivel alto, sobre todo a propósito del COSOC. El señor Ortiz también relata que dada las atribuciones que cuenta la CGR le generan una diferencia respecto a otras EFS del mundo, lo cual ha permitido el desarrollo de instancias como las consultas públicas en la modificación del trámite de Toma de Razón, lo cual también apunta hacia un tipo de asociación clasificada en el mayor nivel de madurez definido en mencionada declaración (B. Ortiz, entrevista personal, 28 de julio de 2023).

Considerando el análisis del jefe de la Secretaría de Participación Ciudadana así como la evaluación realizada de manera particular a los mecanismos de participación ciudadana se puede calificar el nivel de la Contraloría como intermedio – alto puesto que hay instancias que han generado un relacionamiento directo con la ciudadanía pero que

aún pueden ser perfectibles para generar una asociación entre la CGR y la ciudadanía como el caso de los aportes de auditoría en curso y las planificaciones participativas.

Tabla 12: Calificación de los mecanismos de participación ciudadana de acuerdo con el grado de madurez definido en la Declaración de Punta Cana del 2016

		Tipo de mecanismos según tipo de usuarios	
		Individual	Colectivos
Niveles de Participación de Punta Cana	Alta	- Red ciudadana de Control	- Consejo de Asociaciones de la Sociedad Civil - Alianzas estratégicas para la promoción del control público
	Intermedia	- Canal de Denuncias y Sugerencias de Fiscalización - Consultas Públicas - Aportes a auditoría en curso	- Planificación Participativa - Consultas Públicas - Contraloría en tu colegio - Visitas guiadas
	Baja	- Cuenta Pública Participativa - Portal de Datos Abiertos - Portal web de Atención Ciudadana - Portal de Preguntas Frecuentes - Difusión de informes de auditoría	- Cuenta Pública Participativa - Portal de Datos Abiertos - Portal de Preguntas Frecuentes - Difusión de informes de auditoría
	Básica	- Sistema de atención de usuarios - Portal web Conecta Contraloría	

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que la tabla presentada previamente solo se enfoca en si la instancia participativa es de carácter individual o es accesible para varias personas u organizaciones. Sin perjuicio de lo anterior, existen algunos mecanismos que son de uso individual pero que pueden ser utilizados para representar a las organizaciones de la

sociedad civil como el caso del Canal de Denuncias, el Sistema de atención de usuarios y el portal Conecta Contraloría.

Con la evaluación de la totalidad de los aspectos de la política, se identifican seis retos pendientes para robustecer la participación ciudadana en la Contraloría:

- A) Rendición de cuentas de las instancias participativas: La Contraloría en diferentes ocasiones informa sobre los resultados de sus instancias participativas, principalmente mediante la Cuenta Pública realizada de forma anual así como en publicaciones específicas como “Control Público para una mejor democracia” o los informes de resultados de las consultas públicas. Sin embargo, no todas los mecanismos de participación ciudadana cuentan con una presentación específica de resultados de cara a la ciudadanía que den a conocer el tratamiento de los aportes ciudadanos.

El Ente de Control debe transitar de un modelo de rendición de cuentas que señala la cantidad de usuarios que hacen uso de determinada instancia participativa a uno similar al implementado en la ENA en donde se otorgan los resultados del uso del mecanismo de participación, el impacto de estos en las labores de la institución y una comparación anual a fin de entender la evolución de estos.

Asimismo aprovechando los nuevos esfuerzos institucionales de apertura como el portal de Datos Abiertos, este debe ser utilizado para publicar bases de datos relativas a los mecanismos de participación ciudadana como consultas ciudadanas, canal de denuncias y otras iniciativas cuya información publicable aporte valor a la ciudadanía. Debe tenerse en cuenta que ha de resguardarse la información personal de los ciudadanos que participen en estas instancias.

- B) Fortalecimiento del enfoque regional: Si bien este aspecto fue uno de los elementos claves de la ENA para ampliar la participación a cada espacio territorial del país, esto último no ocurre de manera similar con la implementación individual

de los mecanismos de participación ciudadana ya que estos a la fecha no consideran una diferenciación de implementación por región.

Para superar este desafío pueden considerarse diferentes propuestas como la creación de consejos de la sociedad civil regionales que relacionen a la ciudadanía con las Contralorías Regionales, la publicación de informes de resultados regionales, la restauración de los datos regionales relativo a las instancias ciudadanas en las cuentas públicas de las Contralorías Regionales, entre otras ideas que conecten a la ciudadanía con las dependencias territoriales del ente de control.

- C) Inexistencia de indicadores: En conformidad a lo indicado en el oficio N° E N° E378322 del año 2023 de la Contraloría General de la República, no se han realizado las mediciones prometidas en la PPC dada la ausencia de los indicadores.

La creación de indicadores de impacto de participación ciudadana aporta a la identificación de tendencias y brechas, asimismo habilita el desarrollo de herramientas que mejoren la puesta en funcionamiento de los mecanismos de vinculación ciudadana de las EFS, lo que a su vez conlleva a repercusiones directas en la gestión. Las ventajas de los indicadores no tan solo se limita a lo previamente señalado sino que también es fundamental para fortalecer la rendición de cuentas así como un modelo que puede ser aplicado por otras reparticiones públicas que tengan propósitos semejantes en la promoción y acercamiento con la ciudadanía y sociedad civil (Comisión Técnica de Participación Ciudadana, 2015).

Para superar este desafío la institución debe crear indicadores que señalen diferentes informaciones de cara al ciudadano como el plazo de respuesta ciudadana así como algunos de impactos como la cantidad de aportes a la auditoria recibidas que fueron utilizados en un año en relación con el número total

de aportes a auditorías recolectados u otro tipo de mediciones de impactos como los identificados por la Comisión Técnica de Participación Ciudadana en su informe de diagnóstico de implementación de indicadores de impacto de participación ciudadana de los miembros de dicha comisión de la OLACEFS del año 2017.

El fin último de estos indicadores no debe ser su sola existencia sino que deben garantizar una evaluación de la participación ciudadana, la utilización de la información para la mejora de gestión, la potencialización de las instancias ciudadanas, entre otros fines que potencien una relación benéfica entre la institución y las personas, ayudando a la CGR al cumplimiento de sus funciones, el control social, el desarrollo de una cultura de integridad pública y la lucha contra la corrupción.

D) Foco en el usuario en los mecanismos de participación: La Comunidad de Contralores Ciudadanos y el COSOC han sido claves para el testeo de las nuevas iniciativas a fin de garantizar que los mecanismos que tienen conexión directa con la ciudadanía sean accesibles, fáciles de usar y que predominan por el lenguaje claro. Sin embargo, las iniciativas que se han puesto en marcha hace años atrás no han contado con dicho momento de iteración con un grupo de usuarios para que estos aporten con una retroalimentación que permita centrar al ciudadano en cada uno de los instrumentos de participación ciudadana.

Un ejemplo de esta situación es el portal web para contribuir con antecedentes a auditorías en curso, en dicho canal virtual se despliegan tres listas para que las personas elijan el sector, la institución en base a ese sector y la región. Posteriormente, como resultado de la selección del usuario, la página web señala sí existe un proceso de recepción de antecedentes abierto para la institución señalada o no. Este tipo de práctica no garantiza que personas con menores conocimientos en la gestión pública y que posean insumos claves para la auditoría puedan informarlo a la Contraloría.

Es por esto por lo que la CGR debe avanzar hacia un modelo en el cual sus diferentes instancias ciudadanas implementadas y futuras consideren un foco en el usuario, que incluya el lenguaje claro y que los mecanismos sean testeados con diferentes usuarios, garantizando así que sea inclusivo para diversos grupos de personas así como de fácil uso.

- E) Profundización de la comunicación institucional mediante Contralorito: De acuerdo con lo manifestado por algunos representantes del COSOC, ellos señalan que por redes sociales la figura comunicacional de Contralorito no ha estado tan presente en los últimos tiempos. Para conocer un poco más sobre esta situación se solicitó a través de dos solicitudes de acceso a la información la estrategia comunicacional para comprender en que instancias se utiliza a Contralorito y así plantear hipótesis que permitan entender la disminución de apariciones en redes sociales, sin embargo mediante los oficios N°E378322 y N°10.502 de la Contraloría General de la República del año 2023 no se remitió dicho documento ni se dio razón alguna por la cual no se envió la estrategia comunicacional.

Más allá del desconocimiento de la desactivación temporal de Contralorito, se debe recordar que la forma comunicacional que se ha establecido con esta figura permite que las personas se vinculen con la institución por lo que debe evaluarse por parte de la institución la forma que Contralorito siga funcionando sin provocar que la ciudadanía interprete que la información dada a conocer mediante redes sociales usando dicho personaje implique - según sus percepciones – la elección de una postura política respecto a un tema contingente.

Un elemento clave al que se le debe dar continuidad es el lenguaje sencillo a fin de que sean entendible para la ciudadanía y así comprendan el valor del trabajo de la institución como también entiendan el derecho administrativo de una manera simple.

F) Actualización de la PPC: Este lineamiento de acción que fortalece la apertura institucional se diseñó condicionado al plan estratégico que estaba en funcionamiento en aquel momento pero con el pasar de los años la Contraloría ha cambiado de plan estratégico, el cual le da un nuevo sentido estratégico a la CGR en sentido de que innove para ser una organización ágil y flexible, que conecte con la ciudadanía a fin de realizar un control que responda al entorno y finalmente que impacte para contribuir a una buena administración.

Adicionalmente, los objetivos de la actual PPC se refieren principalmente a lograr la integración de las personas en la labor de la CGR, este objetivo ha sido realizado y se ha consolidado principalmente con la Comunidad de Contralores Ciudadanos y el COSOC. A pesar de lo anterior, los objetivos de la PPC no están orientados a que dicha incorporación de la ciudadanía sea de impacto en la institución como se propone en el actual plan estratégico institucional, por lo que se requiere una modificación de los objetivos planteados para que sea acorde a los nuevos lineamientos que rigen a la institución.

Algunas ideas para considerar en la actualización es la elaboración de una nueva política o modernización de la actual incorporando los nuevos mecanismos de participación ciudadana, revisión y continuación de algunas líneas de acción así como agregar nuevos lineamientos asociadas a la adhesión de la ciudadanía en procesos de impactos de gestión o de las funciones del ente de control como auditoría y/o jurídica. Además debe añadir un proceso ciudadano de consulta y/o revisión ya sea a través del COSOC, la Red Ciudadana de Control o un proceso abierto a la ciudadanía en general. Por último la renovación de la política debe considerar los principios del Estado Abierto a fin de potenciar la aplicación de esta en la entidad de control.

Asimismo como existen desafíos claves para la institución también hay dos nuevas oportunidades para vincularse con la ciudadanía y continuar el proceso de maduración

de la participación ciudadana que ha transitado la institución a lo largo de estos últimos años.

Una de estas oportunidades es las auditorías 3E, este tipo de actividad fiscalizadora tiene por finalidad principal examinar la economía, eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos públicos; evaluando la reducción de costos, el aprovechamiento máximo de los recursos y la consecución de los objetivos (Contraloría General de la República, 2020a).

La Contraloría realizó el año 2019 algunos pilotos de este tipo de auditoría y los posteriores años ha llevado a cabo en contadas ocasiones. Una de las primeras experiencias con este tipo de actividad fiscalizadora fue efectuada a la Subsecretaría de Salud Pública en donde se auditó la política nacional de salud respecto a la prevención de la transmisión del Virus de la Inmunodeficiencia Humana/ Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (VIH/SIDA). En el proceso de ejecución de la auditoría se contempló la incorporación de la perspectiva ciudadana para la obtención de datos y percepciones respecto del programa, para ello se aplicaron encuestas a cuatro grupos: personas viviendo con VIH que son beneficiarios directos del programa, Organizaciones No Gubernamentales, Personal de Salud y la Comunidad de Contralores Ciudadanos; con lo cual se obtuvo un total de 688 personas participando de la auditoría.

El valor de este tipo de auditorías radica en el cambio de paradigma de la forma convencional en que se realizaban esta acción fiscalizadora. Desde la Unidad de Estudios explican que en este caso concreto no tan solo se asistió al servicio auditado y se retiraron sino que esta vez se trabajó con organizaciones y personas que viven con VIH, lo que dio una visión completamente distinta del énfasis en el proceso de auditoría (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023). De este modo, el aporte ciudadano no tan solo radica en la entrega de información como convencionalmente se ha hecho, sino que también cambia el énfasis de la auditoría que se enriquece con la información y percepciones de las personas que trabajan en la materia y los usuarios del programa auditado.

Asimismo, la INTOSAI a través de las Normas Internacional de Entidades Fiscalizadores Superiores, específicamente mediante la ISSAI N°3.000 Norma de Auditoría de Desempeño – normativa que es aplicable a la Contraloría y que se usó precisamente en la auditorías 3e previamente ejemplificada -; se establece que las EFS deben solicitar asesoramiento experto de partes interesadas externas además de sus expertos internos, se debe realizar una comunicación efectiva de los resultados, define el tipo de evidencia testimonial que se recolecta mediante entrevistas, encuestas o focus group; entre otras disposiciones que permiten una mayor conexión con la ciudadanía.

Dado los resultados obtenidos, así como el marco normativo vigente en este caso, es que se puede lograr una apertura institucional a través de esta acción fiscalizadora lo cual potenciaría a su vez los esfuerzos ya realizados en el ámbito de auditoría y causando, a su vez, un mayor impacto en la vida de las personas acercando no solamente al ciudadano como informante en el control sino que incluyéndolo en el proceso y permitiendo la mejora continua de aquellos planes, programas o políticas públicas que le son afectos.

La segunda oportunidad se relaciona con el concepto de Estado Abierto y es que durante el presente año la institución en conjunto con el poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, representantes de la academia y representantes de la sociedad civil conformaron la Mesa de Estado Abierto que reemplaza a la Mesa de Gobierno Abierto.

La participación de la CGR en esta mesa implica que sea un actor con voz y voto que discuta y sufraga sobre las distintas iniciativas que pasan en esta mesa. El entrevistado institucional de la Unidad de Estudios indica que las principales atribuciones de esta mesa son:

el diseño del sexto plan de acción de Estado abierto, este nuevo plan estamos a cargo de todo el proceso de co - creación de este plan, entonces nos ha tocado desde la construcción de la metodología, por ejemplo, se armó una subcomisión en la mesa en donde estuvo la Contraloría general, donde nosotros fuimos parte

de la generación de la metodología para hacer la selección y los criterios de admisibilidad de las propuestas ciudadanas, ir monitoreando las distintas etapas, coordinar también la metodología, etcétera, etcétera. Entonces en general es eso, ahora estamos todo el proceso de co - creación del siguiente plan y una vez que este plan ya se entregue ahora a fin de año ya nos tocaría la supervisión de la implementación de los distintos compromisos y luego la rendición de cuentas sobre la implementación del plan (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

De momento esta inclusión no ha significado cambio alguno en los mecanismos de participación ciudadana o los otros asociados a los pilares del Estado Abierto pero sí ha implicado la realización de actividades de sensibilización con la Red Ciudadana de Control en que se les explicó “sobre gobierno abierto, sobre los pilares, de qué se trata, qué es un plan de acción, cómo se construye y además de contarles por supuesto que la Contraloría es parte e invitarles a participar de las distintas etapas” (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

En dicha jornada también se explicó que los pilares del Estado Abierto y los tres objetivos estratégicos de la institución intentan alcanzar la misma finalidad, de este modo la participación ciudadana se asimila al objetivo conectar que tiene por propósito realizar un control que responda al entorno, por otro lado el objetivo impactar para contribuir a una buena administración con información objetiva sobre el uso de los recursos públicos encuentra su símil en el pilar de transparencia y rendición de cuentas y, finalmente, el objetivo innovar para ser una organización ágil y flexible es similar al pilar de colaboración, tecnología e innovación. De este modo, los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la política encajan también dentro del cumplimiento de estos objetivos estratégicos así como del cumplimiento del Estado Abierto dentro de la institución, lo que se ha denominado Contraloría Abierta.

Figura 26: Mecanismos de Participación Ciudadana de la Contraloría enmarcadas en los pilares de la Contraloría Abierta



Fuente: Elaboración propia

El entrevistado también señala que dentro de las labores ya realizadas se encuentra la creación de una fuerza de trabajo interna compuesto por la Secretaría Técnica de Participación Ciudadana y COSOC, el Centro de Estudios de la Administración del Estado y la Unidad de Estudios, la cual está esperando la entrega oficial del sexto plan de acción para comenzar la coordinación entre las partes a fin de dar cumplimiento a los compromisos así como instaurar el Estado Abierto dentro del ente de control (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

Por otro lado, uno de los proyectos futuros a concretar corresponde a jornadas de sensibilización a los funcionarios de la institución. Por lo mismo es que ya se han llevado a cabo conversaciones con el Poder Judicial para conocer su experiencia implementando la Justicia Abierta y así diseñar las capacitaciones que esperan ser aplicadas durante el año 2024 (Funcionario de la Unidad de Estudios, entrevista personal, 25 de agosto de 2023).

La instauración de una Contraloría Abierta es una oportunidad clave para la institución robustecer la rendición de cuentas, la transparencia, el uso de tecnologías de información, la innovación y la participación ciudadana; en donde cada uno de estos elementos interactúa con el otro a fin de promover una mejor control con impacto en la ciudadanía, incrementar la confianza en la institución y seguir consolidando a la institución como una ejemplar para otras reparticiones públicas del Estado chileno en esta materia.

Los beneficios no tan solo se limitan a estos aspectos sino que también consolida a la participación ciudadana como un área estratégica institucional y que, por lo tanto, se requiere seguir fortaleciendo este ámbito que sin duda alguna ha logrado un impacto sostenido en el tiempo – especialmente gracias a la implementación de la política de participación ciudadana – pero que aún es susceptible a mejoras como las previamente indicadas.

Para finalizar la presente investigación ha de pensarse en nuevos cuestionamientos o áreas que pueden ser estudiadas para ampliar los conocimientos aquí explorados, algunos ejemplo de esto son mecanismos como el canal de denuncias, el COSOC o la Red Ciudadana de Control que requieren una investigación propia de sus uso, efectividad, alcance, impactos y aprendizajes que pueden aplicarse adaptación en otros servicios públicos chilenos o entidades fiscalizadores superiores.

Asimismo la revisión bibliográfica demuestra que las EFS tienden a incorporar a la ciudadanía en sus tareas de auditorías por lo que se pueden realizar estudios comparativos con entes de control superiores para responder a cuestionamientos como: ¿Qué diferencias existen entre los mecanismos de participación de la CGR con los de otra EFS?, ¿Qué aprendizajes en las instancias ciudadanas ligadas a la auditoría pueden ser adquiridos desde la experiencia internacional? y ¿Cómo han enfrentado barreras o complejidades institucionales relativos a la participación ciudadana similares a los de la CGR otros organismos de fiscalización?

Por último, considerando la reciente implementación del Estado Abierto en la CGR es que debe evaluarse a posterioridad el funcionamiento de esto, por lo que algunas preguntas de investigación pueden ser: ¿De qué manera la CGR aporta a la instauración del Estado Abierto en Chile?, ¿Cómo ha sido la aplicación del Estado Abierto en la CGR comparado con otra EFS?, ¿Qué cambios ha implicado para la institución?, ¿De qué forma se ha fortalecido la participación ciudadana en el ente de control con la implementación de la Contraloría Abierta?.

Indudablemente la participación ciudadana en la Contraloría es un tema de investigación poco estudiado pero con mucha potencialidad para explicar como este ente de control entrega valor público a la ciudadanía y, como es que la inclusión ciudadana no se agota exclusivamente en apertura institucional sino que también en una visión estratégica que se traduce en impactos específicos para hacer un control y cuidado del buen uso de los recursos públicos, escuchando y comunicando en forma sencilla al entorno y añadiendo tecnologías de la información para eficientizar el cumplimiento de las labores institucionales.

VI. Bibliografía

- Abusleme, C. (2020). ¿Por qué los gobiernos promueven estrategias de datos abiertos? Los casos de México, Chile y Colombia. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 6(1), 20–41. Obtenido de <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2020.57804>
- Atenas, J. (Ed.). (2019). Estado abierto a través de datos abiertos. Montevideo, Uruguay: Iniciativa Latinoamericana por los Datos Abiertos y Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <http://doi.org/10.5281/zenodo.3243389>
- Bermúdez, J. (2022) En *Chile destaca en su Estrategia Nacional Anticorrupción*. EUROsociAL. <https://eurosocial.eu/bitacora/chile-destaca-en-su-estrategia-nacional-anticorrupcion/>
- Carrión Díaz, C. (2015). Mecanismos de participación ciudadana en entidades fiscalizadoras: el caso de la Contraloría General de la República de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137741>
- Carta Internacional de Datos Abiertos (2015). Open Data Charter. Obtenido de: <https://opendatacharter.net/principles-es/>
- Castillo Liendo, Y. de las N. . (2021). Formación Ciudadana para la Participación Directa en el Control Fiscal. *LUZ*, 20(4), 133-141. Obtenido de <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/1138>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2009). Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública. Obtenido de: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacion-ciudadana/view>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2016). Carta iberoamericana de Gobierno Abierto. Obtenido de: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>

Comisión Técnica de Participación Ciudadana (CTPC). (2012). *Participación Ciudadana en el Control Fiscal. Buenas prácticas para el fortalecimiento de las relaciones entre las EFS y la ciudadanía*. Obtenido de <https://iniciativatpa.org/wp-content/uploads/2010/09/Buenas-practicas-Informe.pdf>

Comisión Técnica de Participación Ciudadana. (2015). *Indicadores para la medición del impacto de la participación ciudadana en las EFS de la OLACEFS*. OLACEFS. Obtenido de <https://iniciativatpa.org/wp-content/uploads/2015/09/Indicadores-de-PC-OLACEFS.pdf>

Comisión Técnica de Participación Ciudadana. (2017). *Diagnóstico de la implementación de los indicadores de impacto de las buenas prácticas de participación ciudadana de los miembros de la CTPC de la OLACEFS*. Obtenido de https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/09/ESPAN%CC%83OL-DIAGNOSTICO-DE-LA-IMPLEMENTACION-DE-LOS-INDICADORES-DE-IMPACTO_Reducido.pdf

Concha, G. & Naser, A. (2012) Datos abiertos: un nuevo desafío para los gobiernos de la región. serie Gestión Pública, N° 74 (LC/IP/L.313), Santiago, Comisión Económica para América Latina. (CEPAL)

Constitución Política de la República de Chile. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, Chile, 11 de agosto de 1980.

Contraloría General de la República. (2013). Cuenta Pública 2012. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2014). Cuenta Pública 2013. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2015). Cuenta Pública 2014. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2016). Cuenta Pública 2015. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2017). Cuenta Pública 2016. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2018). Cuenta Pública 2017. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2019a). *Política de Participación Ciudadana*.

Contraloría General de la República. (2019b). ACTA: Sesión del Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil de la Contraloría General de la República (CGR). 24 de mayo de 2019. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2019c). Cuenta Pública 2018. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2019d). *Informe Resultados de la Consulta Pública Sobre el proyecto de Nueva Resolución que fija normas sobre la exención de trámite de Toma de Razón*. Obtenido de <https://www.contraloria.cl/documents/451102/3081198/Informe+Resultados+de+Ia+Consulta+Publica+1600.pdf/e9e096be-e23f-f933-6d75-a3c2f258daf7>

Contraloría General de la República. (2019e). *Informe Resultados de la Consulta Pública Sobre el proyecto de nueva Resolución de Toma de Razón, registro y controles de reemplazo en materias de personal*. Obtenido de <https://www.contraloria.cl/documents/451102/3198900/informe+de+resultados/3665a633-8081-1aaa-3da2-fa2bdf1ae5c>

Contraloría General de la República. (2020a). Cuenta Pública 2019. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2020b). *Radiografía de la Corrupción: Ideas para fortalecer la probidad en Chile*. https://www.chiletransparente.cl/wp-content/files_mf/1607614519radiografiadelacorrupcion.pdf

Contraloría General de la República (2020c). Manual de elaboración participativa Estrategia Nacional Anticorrupción de la Contraloría General de la República. https://www.contraloria.cl/portalweb/documents/3863328/0/MANUAL_FINAL.pdf/ecf4d2c2-feb9-9184-993d-0801dae702c5

Contraloría General de la República. (2021a). Cuenta Pública 2020. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República. (2021b). *Control Público para una mejor democracia*. (primera publicación) Santiago, Chile. Obtenido de <https://www.ceacgr.cl/biblioteca/datafiles/14902.pdf>

Contraloría General de la República. (2021c). *Estrategia Nacional Anticorrupción*. Santiago, Chile. Obtenido de <https://www.contraloria.cl/portalweb/documents/3863328/5995967/78+doc+ENA+FINAL.pdf/f0fa81f9-7ebd-ddaf-0e27-7eace9e8c973>

Contraloría General de la República. (2022a). Cuenta Pública 2021. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República (Ed.). (2022b). *ACTA: Segunda Mesa de trabajo del año 2022 del Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil de la Contraloría General de la República*. Obtenido de https://www.contraloria.cl/documents/451102/2429630/Mesa_COSOC_1_+junio_2022.pdf/a859b5df-72d6-f941-1a31-c744ad2f9124

Contraloría General de la República. (2022c). ¿Qué piensas de la corrupción en Chile? Informe de Resultados - Diciembre 2022 [Diapositivas]. Obtenido de

<https://www.contraloria.cl/documents/451102/2132102/emcuesta+anticorrupci%C3%B3n+2612/28fdb36-ba29-a78f-9bc0-455ba9948541>

Contraloría General de la República. (2022d). *Control Público para una mejor democracia*. (segunda publicación) Santiago, Chile. Obtenido de <https://www.contraloria.cl/documents/451102/4573494/Control-Publico-Oct-2022.pdf/0322e8ae-e00a-f1ee-f59c-1e500ab39433>

Contraloría General de la República. (2023a). Cuenta Pública 2022. Santiago, Chile.

Contraloría General de la República (2023b). *Presentación Red Ciudadana de Control* [Archivo de vídeo]. (Contraloría General de la República). Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=m8OfUQ79glw>

Contraloría General de la República. (2023c). Resumen de Datos 2016 - 2022 [Diapositivas]. Obtenido de <https://www.contraloria.cl/documents/451102/16189642/Cuenta+P%C3%ABlica+2022.pdf/6a5dd6bc-36e9-bd95-e550-9b40007c6c3a>

Contraloría General de la República (2023d). *CUENTA PÚBLICA 2022* [Archivo de vídeo]. (Contraloría General de la República de Chile). Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=DlfKuisjTgk>

Contraloría General de la República. (s.f.). *Guía de Participación Ciudadana en las Entidades Fiscalizadoras Superiores*.

Contreras, P. & Montecinos, E. (2019). *Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>

Cruz-Rubio, C. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. EUNOMÍA Revista en Cultura de la Legalidad. 37-53. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/343988901_Que_es_y_que_no_es_gobierno_abierto_Una_discusion_conceptual

Cuéllar, J. (2021). Transparencia proactiva y datos abiertos en cancillería chilena : propuestas para perfeccionar la transparencia desde la perspectiva de gobierno abierto. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/187332>

Cunill, N. (1991). Participación ciudadana: dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos. Caracas: CLAD.

Cunill, N. (2008) “La construcción de ciudadanía desde una institucionalidad pública ampliada”, en Democracia/Estado/ ciudadanía: hacia un Estado de y para la democracia en América Latina, R. Mariani (coord.), Lima, PNUD.

Cunill Grau, N. (2009). Contraloría social y derechos sociales: El desafío de la integralidad. *Gestión y política pública*, 18(1), 3-37. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792009000100001&lng=es&tlng=es.

Declaración de Punta Cana Sobre la promoción de la participación ciudadana en el seguimiento y la fiscalización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Agenda 2030. Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS). Punta Cana, República Dominicana. 20 de octubre de 2016.

Delamaza, G. (2020). LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA. REALIDAD Y DESAFÍOS PARA LA DEMOCRACIA CHILENA. *Revista De Gestión Pública*, 8(2), 147–178. Obtenido de <https://doi.org/10.22370/rgp.2019.8.2.2458>

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. (2013). *Citizen engagement practices by supreme audit institutions: compendium of innovative practices of citizen engagement by supreme audit institutions for public accountability*. Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/Compendium%20of%20Innovative%20Practices%20of%20Citizen%20Engagement%202013.pdf>

Di Virgilio, M. M. (febrero de 2013). *La Participación Ciudadana en la Gestión Pública: enfoque y condiciones para su desarrollo*. Obtenido de BID: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Participaci%C3%B3n-Ciudadana-en-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%ABblica-enfoque-y-condiciones-para-su-desarrollo-M%C3%B3dulo-1-Participaci%C3%B3n-Ciudadana-y-Pol%C3%ADticas-P%C3%ABlicas-Unidad-12-Mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana-previstos-en-los-programas-p%C3%ABlicos.pdf>

Durán, D. (2021). El Control Social sobre la Gestión Pública: Experiencias comparadas en Chile y América Latina, y su aplicabilidad desde la gobernabilidad y gobernanza a la administración pública chilena. *Revista Enfoques: Ciencia Política Y Administración Pública*, 19(35), 1-19. Obtenido de <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/550>

Figueroa, A., y Chávez M. (Noviembre de 2015). Participación ciudadana y control social en la gestión pública mexicana: Propuesta para un modelo local. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú.

Fuentes Jara, L. (2019). Contraloría abierta: ¿un acercamiento al ciudadano? Análisis de la estrategia comunicacional de redes sociales implementada en la Contraloría

General de la República de Chile en la transición hacia un Gobierno Abierto.
Disponible en <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/174249>

Iniciativa TPA. (2011). diagnóstico sobre transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas de las entidades de fiscalización superior en Latinoamérica". Buenos Aires, Argentina

INTOSAI. (s. f.). *Marco de Pronunciamientos Profesionales de la INTOSAI (IFPP)*. Audit Standards - INTOSAI. Recuperado 23 de junio de 19d. C. Obtenido de <https://www.intosai.org/es/sp-focus-areas/audit-standards>

Ley N° 19.817. Modifica la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, Chile, 26 de julio de 2002.

Lübbert, V. (2023). DESAFÍOS DE ANTICORRUPCIÓN EN MUNICIPIOS EN CHILE. *REVISTA CHILENA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO*, 8va edición, 9-31. <https://doi.org/10.57211/revista.v8i8>

Mendiburu, M. (2020). *La participación ciudadana en las Entidades Fiscalizadoras Superiores en América Latina ¿avance o impasse?*. Obtenido de <https://controlatugobierno.com/wp-content/uploads/2020/05/PANORAMA-mayo2020.pdf>

Montecinos, E. y Contreras, P. (2019), "Participación ciudadana en la gestión pública: una revisión sobre el estado actual", en Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 24 N° 86, <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>

Montecinos, E., Contreras, P., & Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (78),83-114. ISSN: 1315-2378. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357568455004>

Montero, G. (2017.). Del gobierno abierto al Estado abierto: la mirada del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. En A. Naser, A. Ramírez-Alujas, & D. Rosales (Eds.), *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. CEPAL.

Morales, N. J. M., Toukoumidis, A. T., Guamán, I. A. R., & Caluguillin, A. P. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2020(E26), 362-375

Naser, A. (2021). Participación ciudadana en los asuntos públicos. Un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto. Obtenido de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/1/S2000907_es.pdf

Naser, A., Williner, A. & Sandoval, C. (2021) “Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/184), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Navarro, E. (2021). De los mecanismos de Participación Ciudadana a la consolidación del Gobierno Abierto en Naser, A. (coord.), *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública: selección de artículos de investigación*, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/114), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). (2017). *Elaboración y aplicación de estrategias nacionales de lucha contra la corrupción. Guía práctica*. Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2017/National_Anti-

[Corruption Strategies -](#)

[A Practical Guide for Development and Implementation - Spanish.pdf](#)

OLACEFS. (2021). *Índice de disponibilidad de la información a la ciudadanía sobre la gestión institucional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores de América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://olacefs.com/ctpbq/document/fiscalizacion-y-disponibilidad-de-informacion-a-la-ciudadania-idigi-efs-2021-y-covid-19/>

Open Knowledge Foundation (2012). The open data handbook.

Ordoñez Valencia, H., & Trelles Vicuña, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales . *Revista de Ciencias Sociales*, XXV(4).

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014). *Entidad Fiscalizadora Superior de Chile. Mejorando la Agilidad Estratégica y la Confianza Pública*. OCDE Revisiones sobre Gobernanza Pública. París, Francia.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Gobierno Abierto*.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2022). *Fortaleciendo el impacto de la Contraloría de la República de Chile : Lecciones de las ciencias conductuales para la Integridad Pública*. <https://doi.org/10.1787/f21e41f7-es>

Ortiz, B. (2020). EXPERIENCIAS SOBRE EL INVOLUCRAMIENTO DE LA CIUDADANÍA EN FISCALIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA. En M. Mendiburu (Ed.), *La participación ciudadana en la fiscalización: La agenda a futuro. Documento a manera de memorias del Seminario Internacional de Participación Ciudadana y Fiscalización*. México: Obtenido de <https://fiscalizacion2020.mx/wp-content/uploads/2021/02/Memoria-seminario.pdf>

Ortiz, L. (2012), “La instancia pública de la gestión. Algunas consideraciones sobre la participación ciudadana en el Estado”, en *Reforma y Democracia*, Caracas, clad, núm. 54.

Patiño, J. A. (2014). Datos abiertos y ciudades inteligentes en América Latina Estudio de casos. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/37089>

Peruzzotti, E. (2010). *Entidades de Fiscalización Superior y Participación Ciudadana: Reflexiones para una agenda de colaboración*. Buenos Aires, Argentina: OLACEFS. Obtenido de <https://controlatugobierno.com/archivos/bibliografia/peruzzotticiudadana.pdf>

Pinochet, O. (2017-01). Participación ciudadana en la gestión pública local : el caso de la comuna de Pudahuel. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/145052>

Prieto-Martín, P., & Ramírez-Alujas, Á. (2014). Caracterizando la participación ciudadana en el marco del Gobierno Abierto. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (58), 61-100.

PNUD. (2018). ¿ Qué entendemos por Participación Ciudadana? Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Ciudad de México: Proyecto 89477 “Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Gobernanza Ambiental para la Sustentabilidad 2014-2019”.

Ramírez-Alujas, Á. (2010). *Innovación en la Gestión Pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una vieja nueva idea*. *Revista Buen Gobierno* No. 9. pp. 94-133.

Ramírez-Alujas, Álvaro. (2020). El estado del Estado abierto en América Latina : avances, alcances y perspectivas. *Estado Abierto. Revista Sobre El Estado, La Administración Y Las Políticas Públicas*, 4(1), pp. 13-38. Obtenido de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/132>

Ramírez-Alujas, Á. (2023). Gobierno Abierto en Iberoamérica. El camino recorrido para promover y consolidar la apertura institucional en la región (2011-2021). *Estado, Gobierno Y Gestión Pública*, 20(38). Obtenido de <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/70341>

Ramírez Rojas, J. L. (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. Obtenido de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

Resolución Exenta N°1.251. Establece el Consejo de las Asociaciones de la Sociedad Civil en la Contraloría General de la República. Contraloría General de la República. Santiago, Chile, 2 de marzo de 2015.

Ruvalcaba-Gómez, E. (2019). Datos abiertos como política pública dentro del Gobierno abierto. *Estado Abierto. Revista Sobre El Estado, La Administración Y Las Políticas Públicas*, 3(2), pp. 99-116. Obtenido de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/85>

Said-Hung, E., Valencia, J. & Cancino, A. (2019). Conocimiento y el uso del Open Data en Colombia. *Andamios*, 16(39), 329-351. Obtenido de <https://doi.org/10.29092/uacm.v16i39.686>

Salgado, N. (2018) Alcances y límites de la delegación de funciones y su régimen de responsabilidades en la Contraloría General del Estado. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Editorial McGRAW-HILL.

Sánchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. Espacios Públicos, vol. 18, 51-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>

Solís, R. (2017). ¿En qué consiste un gobierno abierto?. En A. Naser, A. Ramírez-Alujas, & D. Rosales (Eds.), Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. CEPAL.

Sosa, L. & Pérez, P. (2021). Los desafíos del Gobierno Abierto en organismos de control público externo, en Naser, A. (coord.), *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública: selección de artículos de investigación*, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/114), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

Speer, J. (2012), "Participatory Governance Reform: a Good Strategy for Increasing Government Responsiveness and Improving Public Services?", en Review World Development, Vol. 40 N° 12, pp. 2379-2398.

Waissbluth, M. & von Wolfersdoff, J. (2018). Reestructuración de la Contraloría General de la República. Obtenido de <https://www.sistemaspublicos.cl/publicacion/contraloria/>

VII. Anexos

Anexo N°1: Descripción de las funciones de Contraloría

A continuación, se presenta la tabla N°13 la cual detalla cada una de las funciones establecidas para la Contraloría.

Tabla N°13: Funciones de la Contraloría

Función	Descripción
Jurídica	Consiste en velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de la Administración del Estado, lo hace mediante un control previo de sus actos, así como también al pronunciarse respecto de la interpretación y aplicación de las normas.
Auditoría	Consiste en fiscalizar el ingreso y la inversión de los fondos públicos, del fisco, de las municipalidades y de las otras entidades que establezcan las leyes.
Control de Personal de la Administración del Estado	Dicha función se concreta mediante la realización de procedimientos de control preventivo, como el trámite de Toma de Razón, que tiene por finalidad realizar una verificación de la constitucionalidad y legalidad de los actos administrativos que son afectas al trámite ante Contraloría, así como también los decretos con fuerza de ley que dicte el presidente de la República.

<p>Contabilidad General de la Nación</p>	<p>En cuanto a la función de control contable de la Contraloría General de la República, esta se encuentra determinada en el artículo 98 de la Constitución Política de la República. Y para el desempeño de esta, el organismo ha instituido tres áreas, que son:</p> <p>a) Gestión de la información contable: en donde se recopila, registra y procesa la información que generan los hechos económicos de las entidades públicas que se encuentran en la cobertura del Sistema de Contabilidad General de la Nación.</p> <p>b) Función normativa contable: dictar las normas y procedimientos técnicos propios de la disciplina contable para su aplicación por parte de la Administración del Estado.</p> <p>c) Asistencia y cooperación: atender y asesorar a las entidades públicas y/o usuarios, en cuanto a la aplicación de la contabilidad pública y la Administración Financiera del Estado.</p>
<p>Juicio de Cuentas</p>	<p>La función de juzgar las cuentas de las personas encargadas de bienes de las entidades que fiscalizan se realiza a través del proceso denominado juicio de cuentas, el cual tiene como fin establecer la responsabilidad civil de todo funcionario o exfuncionario que produzca pérdida o deterioro de los bienes y recursos a su cargo dado una conducta culpable o dolosa en el manejo y administración de los bienes fiscales o fondos públicos a su cargo.</p>

Fuente: Salgado (2018)

Anexo N°2: Tipos de Pronunciamientos Profesionales de la INTOSAI

A continuación, se presenta la tabla N°14 la cual detalla cada uno de los diferentes tipos de Pronunciamientos Profesionales que elabora la INTOSAI

Tabla N°14: Tipos de Pronunciamientos de la INTOSAI

Tipos de Pronunciamientos	Definición
Los Principios de la INTOSAI (INTOSAI-P)	<p>Los Principios de la INTOSAI consisten en principios fundadores y principios básicos. Los principios fundadores tienen un significado histórico y especifican el papel y las funciones a las que las EFS deberían aspirar. Estos principios pueden ser informativos para los gobiernos y parlamentos, así como para las EFS y el público en general, y pueden utilizarse como referencia para establecer los mandatos nacionales de las EFS.</p> <p>Los principios básicos respaldan los principios fundadores de una EFS, aclarando el papel de la EFS en la sociedad, así como los requisitos previos de alto nivel para su correcto funcionamiento y conducta profesional.</p>
Las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI)	<p>Las ISSAI son las normas internacionales autorizadas en materia de auditoría del sector público. El propósito de las ISSAIs es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">● Asegurar la calidad de las auditorías realizadas● Fortalecer la credibilidad de los informes de auditoría para los usuarios● Ampliar la transparencia de los procesos de auditoría

	<ul style="list-style-type: none"> ● Especificar la responsabilidad del auditor con respecto a las demás partes implicadas. ● Definir los diferentes tipos de encargos de auditoría y el conjunto de conceptos relacionados que proporcionan un lenguaje común para la auditoría del sector público <p>El juego completo de ISSAIs se basa en la totalidad de conceptos y principios que definen la auditoría del sector público, así como en los diferentes tipos de compromisos que se ven apoyados por los ISSAIs.</p>
Los lineamientos de la INTOSAI (GUID)	<p>Los lineamientos son desarrollados por la INTOSAI con el fin de apoyar a la EFS y a los auditores individuales en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cómo aplicar las ISSAI en la práctica en los procesos de auditoría financiera, de desempeño o de cumplimiento ● Cómo aplicar las ISSAI en la práctica en otros compromisos ● Comprensión de un tema específico y aplicación de las ISSAI pertinentes

Fuente: Elaboración propia a partir de INTOSAI, s.f.

Anexo N°3: Agenda de trabajo del COSOC 2019 – 2022

A continuación, se presenta la tabla N°15 la cual detalla los objetivos y resultados de cada una de las sesiones del COSOC.

Tabla N°15: Sesiones del COSOC

Sesión	Objetivos	Resultados
24 de mayo de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Exhibir la política de participación ciudadana y las proyecciones de las organizaciones de la sociedad civil. - Exponer los resultados de las Consultas Públicas realizadas en el marco de la renovación a las Resoluciones de Toma de Razón. - Presentar breves notas del avance de la gestión institucional durante el 2018 para conocer las expectativas de las asociaciones en el marco de interacción propuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Apreciación positiva de los miembros a la aplicación del lenguaje claro en las Resoluciones de Toma de Razón, y del aporte del trámite a la administración. - En base a la exhibición de la política se realizan compromisos como la creación de la Unidad de Participación Ciudadana y el desarrollo de cursos de formación sobre participación a funcionarios/as y organizaciones.
19 de noviembre de 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las opiniones y perspectivas de las organizaciones de su Consejo, debido a lo que ha estado sucediendo en nuestro país durante las últimas semanas y atendiendo la función que ejerce la Contraloría General en la estructura del Estado y el rol que le compete en relación con la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las organizaciones realizan diagnósticos sobre el “Estallido Social” y plantean su visión acerca del rol que debe asumir la Contraloría para aportar a la solución de la situación país asimismo generar un control estratégico y cercano a la realidad.

<p>28 de abril de 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informar las medidas implementadas en el contexto de pandemia COVID-19, para continuar realizando las tareas encomendadas a la Contraloría General. - Conocer las opiniones de las Organizaciones de la Sociedad Civil, sobre cómo han enfrentado esta pandemia, y eventuales sugerencias a las funciones de la CGR. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las organizaciones y la Contraloría dan a conocer las medidas que han adoptado en materia de COVID-19. - Se verifica, por las organizaciones, la fiscalización de la CGR a las políticas públicas relativas a la pandemia. Pero, no se ha dado a conocer de manera óptima tal control. La institución asume como tarea por realizar dicha sugerencia.
<p>26 de noviembre de 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informar las medidas implementadas en el contexto de pandemia COVID-19, para continuar realizando las tareas encomendadas a la Contraloría General. - Conocer las expectativas y comentarios de las organizaciones de la sociedad civil ante el nuevo proceso de diseño del Plan Estratégico 2021 – 2024, a fin de responder cómo fortalecer la vinculación con nuestros interesados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contraloría presenta las medidas de gestión adoptadas en el contexto de la pandemia de COVID-19. - La institución exhibe los principales apartados del plan estratégico 2021 – 2024. Por su parte los miembros del COSOC comentan respecto a cómo mejorar la gestión, contribuir a una mejor administración con la Contraloría y como generar confianza en la ciudadanía.
<p>28 de abril de 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constituir el nuevo COSOC CGR - Informar sobre el proceso de conformación del nuevo COSOC CGR. - Presentar la Estrategia 2021-2024 de CGR - Exponer los avances en la Estrategia Nacional Anticorrupción 	<ul style="list-style-type: none"> - Se presentó el impacto del COSOC en la institución a los nuevos integrantes del consejo. - Presentación y agradecimientos de las organizaciones del COSOC hacia la CGR por su selección - Presentación de la Estrategia Nacional Anticorrupción

<p>30 de junio de 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar los ejes de la Estrategia Nacional Anticorrupción -ENA- y las medidas elaboradas desde los procesos participativos realizados. - Ejecutar mesas de trabajo que entreguen su visión sobre los ejes de la estrategia. - Exponer el plan de trabajo COSOC para las próximas actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se presentaron los ejes y las medidas de la ENA. Posteriormente se crearon 5 mesas de trabajo, una por eje, para discutir las medidas, alcances y aspectos de mejora. - Se expuso el plan de trabajo para las futuras sesiones, el cual consta de tres puntos: seminarios para el control ciudadano, planificación participativa y modernizar la experiencia de atención.
<p>26 de octubre de 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar los resultados del avance de la Estrategia Nacional Anticorrupción (ENA). 	<ul style="list-style-type: none"> - Se expuso el avance de la ENA con un cumplimiento del 73% hacia el 2023. Los miembros del COSOC plantearon sus felicitaciones al avance, así como algunas consultas y/o propuestas de mejora en algunas iniciativas. La Contraloría recoge las ideas y realiza un análisis de factibilidad de estas.
<p>20 de diciembre de 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lanzamiento del Portal de Datos Abiertos de CGR. - Recoger comentarios y sugerencias sobre las necesidades de información, bases de datos y prácticas proactivas en relación con la materia para llevar a la Administración del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> - La institución realiza el lanzamiento del Portal de Datos Abiertos explicando su uso, características y su hoja de ruta. Adicionalmente se incluye un apartado de sugerencias abierto a la ciudadanía para su mejora continua - Las organizaciones muestran su valoración positiva al portal. Sin embargo, dejan entrever ciertos elementos como: la dificultad de su uso para ciertos grupos de la sociedad y la incorporación adicional de información.

Fuente: Elaboración propia