

La Contraloría General de Antioquia y su compromiso en la atención de denuncias ciudadanas

DOI: 10.58373/OBSCGA.022

Autor: Gilma Victoria Restrepo Giraldo¹
Profesional Universitario

Revisó: Jhon Jairo Chica Salgado²
Contralor auxiliar

Contraloría General de Antioquia
Contraloría Auxiliar de Auditoría Delegada
Autor Institucional

Línea de Investigación:
Gestión pública y control fiscal
Modelos de articulación del control social y el control fiscal

RESUMEN

Este artículo analiza la importancia de gestionar y atender las denuncias ciudadanas en la Contraloría General de Antioquia, enfatizando su papel crucial en la protección de fondos públicos y en la lucha contra la corrupción. Se describe la denuncia como una herramienta fundamental, protegida por un proceso de investigación y resolución conforme a normas de control fiscal. Se utilizan diversos medios para su registro, incluyendo sistemas internos, líneas telefónicas, correos electrónicos, formularios virtuales y atención presencial, asegurando la libre expresión y participación ciudadana. A pesar de la diversidad de canales, se reconoce que limitantes como la conectividad y el desconocimiento tecnológico pueden restringir este proceso. En efecto, se subraya la necesidad de que las autoridades informen y eduquen a la ciudadanía sobre la denuncia, sus tipos, procedimientos y el proceso post denuncia para fomentar su eficacia en combatir la corrupción. La colaboración entre ciudadanía y autoridades es vital para prevenir la corrupción y proteger los intereses colectivos.

¹ Administradora de Empresas. vrestrepo@cga.gov.co

² Magister en Dirección y Administración de Empresas, Especialista en Alta Gerencia, Abogado. jchica@cga.gov.co



Palabras clave: derecho a la dignidad, control gubernamental, corrupción, auditoría de gestión.

ABSTRACT

This article analyzes the importance of managing and addressing citizen complaints in the Office of the Comptroller General of Antioquia, emphasizing its crucial role in the protection of public funds and in the fight against corruption. The complaint is described as a fundamental tool, protected by a process of investigation and resolution in accordance with fiscal control standards. Various means are used for registration, including internal systems, telephone lines, e-mails, virtual forms, and face-to-face attention, ensuring free expression and citizen participation. Despite the diversity of channels, it is recognized that limitations such as connectivity and technological ignorance may restrict this process.

In fact, the need for authorities to inform and educate citizens about the complaint, its types, procedures, and the post-complaint process is emphasized to promote its effectiveness in combating corruption. Collaboration between citizens and authorities is vital to prevent corruption and protect collective interests.

Keywords: right to dignity, government control, corruption, performance audit.

1. INTRODUCCIÓN

Hace aproximadamente 27 años, la Contraloría General de Antioquia implementó el proceso de Atención de las Denuncias y Atención al Ciudadano, y desde entonces, ha estado mejorando dicho proceso. Actualmente, con base en la Resolución 2021500001098 del 28 de mayo de 2021, se adoptó la novena versión del Portafolio de Trámites, Servicios y Denuncias de la Contraloría General de Antioquia. Asimismo, la Resolución 2023500000573 del 10 de marzo de 2023 actualizó la Quinta Versión del Proceso de Atención al Ciudadano, y la Resolución 2023500000931 del 31 de enero de 2023 estableció el procedimiento de la Actuación Especial de Fiscalización AEF. Estas medidas cumplen con la Ley 1757 de 2015, que protege el derecho a la participación democrática y cuyo artículo 69 especifica lo que se debe entender por denuncia en materia de control fiscal, así como el procedimiento común para su atención en los Organismos de Control Fiscal.

Para la Entidad, resulta de gran importancia que los ciudadanos informen sobre presuntas irregularidades relacionadas con el uso indebido de recursos públicos, la deficiente prestación de servicios, la distribución inequitativa de inversiones y el daño al medio ambiente. Se insta a



utilizar los canales establecidos para notificar a la Entidad de tales incidencias. En respuesta, la Contraloría, a través de su Área de Denuncias, procederá a realizar una investigación para establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que perjudiquen el patrimonio de los municipios y del departamento de Antioquia.

El perfil del denunciante no se limita a líderes sociales o veedores ciudadanos; cualquier individuo que perciba un acto de corrupción puede asumir este rol. Periodistas o servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones laborales, también pueden presentar denuncias sobre presuntos casos de corrupción, colaborando así con el fortalecimiento del control fiscal.

Así, se pretende que la ciudadanía ejerza de manera responsable la denuncia como mecanismo esencial en la lucha contra la corrupción. Esto permitirá al Ente de Control recibir información de mayor calidad, contribuyendo a la mejora del desempeño y al resarcimiento del daño patrimonial.

2. METODOLOGÍA

2.1. Método de investigación

La investigación se fundamenta en un enfoque cualitativo y se nutre de la información derivada de las denuncias recibidas por la Contraloría General de Antioquia (CGA) a lo largo de los últimos tres años.

Para la realización de la investigación, se utilizaron como recursos las bases de datos de las denuncias recibidas por la entidad durante los años 2021, 2022 y el transcurso de 2023. En este período, se han gestionado 764 denuncias con resultados sobresalientes. No solo se han efectuado traslados de hallazgos fiscales, sino también de hallazgos disciplinarios que se han enviado a la Procuraduría General de la Nación y de hallazgos penales remitidos a la Fiscalía General. Además, se han llevado a cabo Unidades de Reacción Inmediata (URI) y, actualmente, se están desarrollando 15 actuaciones especiales de fiscalización, cuyos resultados están disponibles para consulta pública en la página web de la entidad.

2.2. Alcance

El alcance de la investigación es descriptivo; se analizan variables categóricas que incluyen las denuncias recibidas, atendidas, no atendidas, finalizadas y en trámite. A través de este análisis, la ciudadanía tendrá acceso al resultado investigativo derivado de las denuncias de hechos de corrupción presentadas.



2.3. Fuentes de recolección de información

La fuente de información es primaria y corresponde a la base de datos de denuncias ciudadanas, que incluye aquellas que son anónimas o que han sido trasladadas desde otras entidades, y que se encuentran archivadas en la Contraloría General de Antioquia (CGA).

3. MARCO TEÓRICO

La denuncia ciudadana es un mecanismo que permite a las personas informar a las autoridades sobre hechos, riesgos, delitos o situaciones que vulneran derechos fundamentales, para que estas actúen de forma preventiva o correctiva. Así lo define la Corporación Transparencia por Colombia en 2020, que la considera como un reporte ciudadano sobre una circunstancia concreta (Corporación Transparencia por Colombia, 2020).

La denuncia de corrupción es un acto jurídico que consiste en poner en conocimiento de las autoridades la posible realización de un delito, especifica los datos de cuándo, cómo y dónde ocurrió el hecho. De esta manera, se activa la función estatal de perseguir el delito, que corresponde a la Fiscalía, para que investigue la responsabilidad penal de los autores. Así lo establece la Presidencia de la República en 2017 (Presidencia de la República, 2017)

- **La Denuncia fiscal** busca reparar el daño causado al patrimonio público por el uso indebido o el desperdicio de recursos. Su objetivo es recuperar los fondos afectados y sancionar a los responsables.
- **La denuncia Penal** se basa en la infracción de normas y la comisión de delitos tipificados en el código penal, que pueden conllevar penas de cárcel y se rigen por el principio de investigación.

La atención de las denuncias y peticiones de los ciudadanos se rige por el marco legal que comprende: el Artículo 272 de la Constitución Política de Colombia, que establece el derecho de los ciudadanos a participar en el control de la gestión pública; la Ley 330 de 1996, que regula el ejercicio del control fiscal por parte de las contralorías; el Artículo 8 de la Ley 962 de 2005, que simplifica el trámite de las denuncias ante las entidades públicas; la Ley 1712 de 2014, que garantiza el derecho de acceso a la información pública; la Ley 1755 de 2015, que reglamenta el derecho fundamental de petición; y el Decreto 1499 de 2017, que define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Versión 2, como el marco de referencia para la gestión institucional.

La Auditoría General de la República (AGR) es el órgano que vigila la gestión fiscal de la Contraloría General de la República y de las Contralorías Territoriales. Su proceso de auditoría



incluye el seguimiento a la respuesta de las denuncias y peticiones ciudadanas, verificando que se respeten los tiempos y los traslados a otras entidades competentes.

Este artículo pretende mostrar que la Contraloría General de Antioquia (CGA) cuenta con normativas para atender a los ciudadanos, en el marco de sus funciones legales y constitucionales. Estas normativas son: las Resoluciones que regulan el proceso de atención al ciudadano, el portafolio de trámites y servicios para gestionar las denuncias, el funcionamiento de las Unidades de Reacción Inmediata (URI) y las actuaciones especiales de fiscalización. Estas normativas se articulan con las del nivel nacional, lo que evidencia la relevancia de la participación ciudadana en el control fiscal como una herramienta clave para garantizar el buen uso de los recursos. La CGA considera a los ciudadanos como socios estratégicos en la lucha y prevención de la corrupción y la ineficiencia en los entes de control, buscando así reparar cualquier daño al patrimonio.

Para atender las denuncias, los organismos de control siguen un proceso que consta de las siguientes etapas:

- Evaluar y determinar si el organismo tiene competencia para tramitar la denuncia.
- Atender la denuncia y recabar las pruebas pertinentes.
- Trasladar la denuncia al proceso auditor, la responsabilidad fiscal o a las entidades competentes según el caso.
- Emitir una respuesta al ciudadano que presentó la denuncia.

La corrupción es un problema global que afecta a todos los países, incluido el nuestro. La corrupción aumenta la pobreza, la mortalidad infantil y otros efectos negativos. También genera ineficiencia y desperdicio en las entidades públicas. Para combatir la corrupción, se han creado mecanismos que promueven la participación ciudadana a través del control social. Uno de estos mecanismos es la denuncia a los órganos de control, que permite denunciar las malas prácticas de los organismos estatales en el manejo de los recursos públicos. Así, los ciudadanos ejercen su derecho a la transparencia y al acceso a la información pública.

La CGA capacita a veedores y ciudadanos para promover la transparencia y la participación ciudadana. Les enseña cómo denunciar y les explica las entidades competentes según el tipo de denuncia —fiscal, penal o disciplinaria—, especialmente si hay detrimento patrimonial. Les aclara cuándo las denuncias corresponden a la Contraloría General de la República (CGR), si involucran fondos nacionales, o a la CGA, si se refieren a recursos del Departamento y los Municipios. También les indica los canales disponibles para recibir denuncias, como la atención

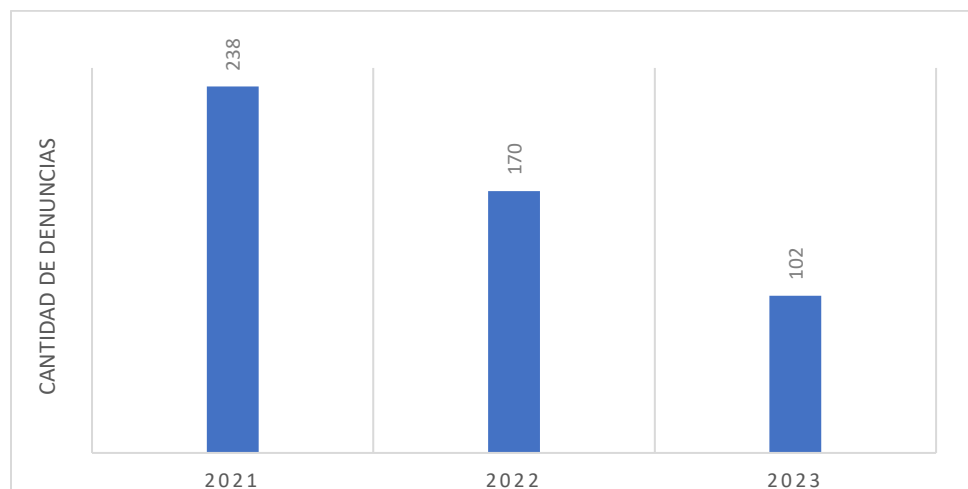
personal, la página web y el correo electrónico de la entidad, con el fin de que las denuncias permitan detectar la corrupción de forma más efectiva.

La denuncia es un mecanismo eficaz para luchar contra la corrupción, pues permite revelar conductas irregulares que violan los principios éticos y las normas institucionales de forma oportuna. Por eso, es importante que las organizaciones refuercen sus esfuerzos para crear canales de denuncia accesibles para todos los integrantes de la organización y sus diversos grupos de interés. La denuncia tiene las siguientes razones de importancia: es fundamental para luchar contra la corrupción; es un deber ciudadano ejercer este derecho; es un indicador del compromiso del ciudadano con la vigilancia de los recursos del Estado; facilita el establecimiento y la mejora de los controles internos institucionales, para prevenir posibles irregularidades en la gestión de los recursos estatales; motiva a las autoridades a fortalecer la cultura ética entre los funcionarios públicos.

4. RESULTADOS

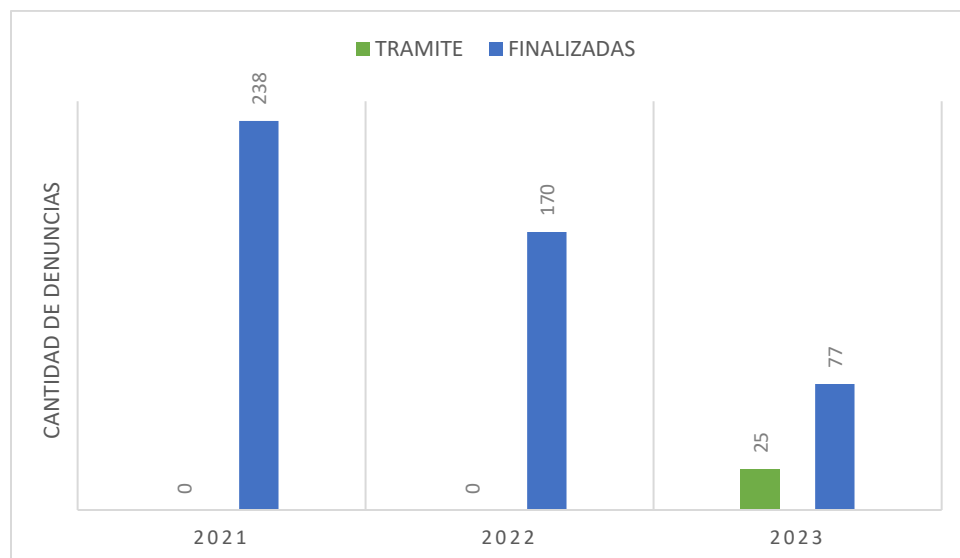
Las gráficas anexas tienen el propósito de representar la cantidad de denuncias recibidas y gestionadas por la Contraloría General de Antioquia (CGA) durante los años 2021, 2022 y el periodo transcurrido de 2023. Se evidencia que durante 2021 y 2022 las denuncias ya contaban con respuestas definitivas y de fondo para los denunciantes. Respecto al año 2023, se detallan las denuncias finalizadas o aún en trámite, cumpliendo con los plazos establecidos.

Figura 1. Inventario Denuncias recibidas en la CGA durante las vigencias 2021, 2022 y 2023



Fuente: elaboración propia, 2023

Figura 2. Denuncias finalizadas y en trámite en la CGA durante las vigencias 2021, 2022 y 2023



Fuente: elaboración propia, 2023

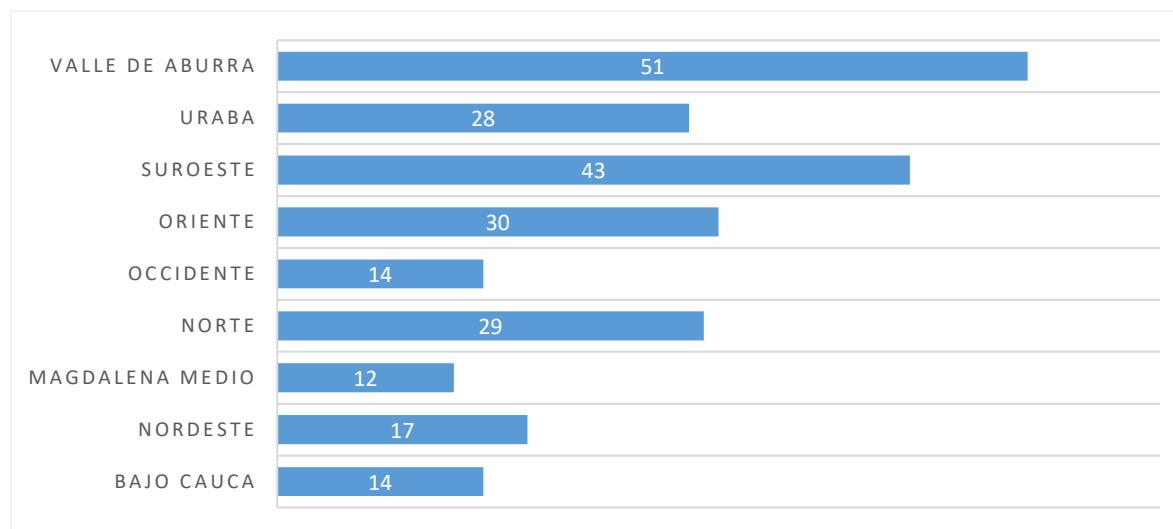
4.1. Vigencia 2021

En la Figura 3 se consignan el número de denuncias por subregión antioqueña durante el año fiscal 2021. El Valle de Aburrá, aunque es una de las subregiones más pequeñas de Antioquia, Colombia, exhibió el mayor número de denuncias en el año 2021. Varias justificaciones sociológicas podrían explicar este fenómeno.

En primer lugar, el Valle de Aburrá es el núcleo urbano y económico más importante de Antioquia, albergando a Medellín, la segunda ciudad más grande de Colombia. Esta concentración urbana suele correlacionarse con una mayor visibilidad y reporte de actos de corrupción. Las áreas urbanas densamente pobladas tienden a tener sistemas de comunicación más desarrollados y una sociedad civil más activa y organizada. Esto facilita la difusión de información y, potencialmente, un mayor conocimiento sobre cómo y dónde denunciar irregularidades.

En segundo lugar, la densidad poblacional y la complejidad de las interacciones sociales y económicas en las zonas urbanas pueden conducir a más oportunidades de corrupción. Por ejemplo, hay más contratos gubernamentales, proyectos de infraestructura y transacciones comerciales, cada uno con potencial para prácticas corruptas. Además, en las ciudades, la fiscalización y la regulación gubernamentales son más intensas, lo que podría llevar a un mayor descubrimiento y reporte de actos corruptos.

Figura 3. Denuncias por subregión de Antioquia durante la vigencia de 2021



Fuente: elaboración propia, 2023

Otra posible justificación es el nivel de educación y conciencia social. Se podría argumentar que en el Valle de Aburrá, con su concentración de instituciones educativas y organizaciones sociales, los ciudadanos están mejor informados sobre sus derechos y sobre los mecanismos para denunciar. Esto, a su vez, puede traducirse en una mayor disposición para reportar infracciones.

Además, la presencia de medios de comunicación más robustos y activos en las áreas urbanas puede incentivar la denuncia pública como una forma de activismo, poniendo presión sobre las autoridades para que respondan y actúen. En zonas con menos cobertura mediática, los actos de corrupción pueden pasar más desapercibidos y, por lo tanto, denunciarse menos.

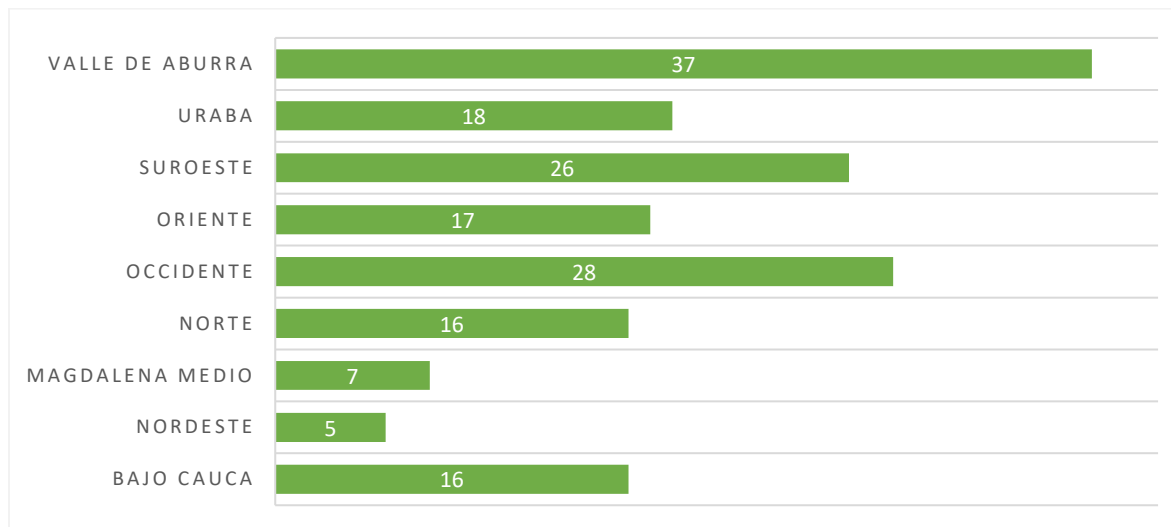
Así, no se puede descartar la posibilidad de que la propia eficacia de los organismos de control en el Valle de Aburrá haya fomentado un ciclo positivo en el que la confianza en las instituciones y los resultados obtenidos al denunciar incentivan a los ciudadanos a seguir utilizando este mecanismo de control social.

En resumen, el alto número de denuncias en el Valle de Aburrá en 2021 podría ser el resultado de una interacción compleja entre la urbanización, la organización social, la educación y la cobertura mediática, así como la eficacia percibida de las instituciones responsables de atender y procesar dichas denuncias. Estos factores crean un terreno fértil para que los ciudadanos se sientan empoderados y motivados para denunciar la corrupción y otras irregularidades.

4.2. Vigencia 2022

En la Figura 4 se consignan el número de denuncias por subregión antioqueña durante el año fiscal 2022. La disminución significativa en el número de denuncias en la subregión del Valle de Aburrá en el año 2022 puede atribuirse a varios factores desde una perspectiva sociológica.

Figura 4. Denuncias por subregión de Antioquia durante la vigencia de 2022



Fuente: elaboración propia, 2023

Uno de los factores podría ser una mejora real en la transparencia y la gobernanza en la región. Las iniciativas exitosas de anticorrupción y la implementación de políticas de buena gobernanza podrían haber comenzado a dar frutos, llevando a una reducción en la cantidad de incidentes que necesitan ser denunciados. Esto podría reflejar un cambio positivo en la cultura institucional que disuade la corrupción y promueve prácticas más éticas.

Otra posibilidad es que las denuncias del año anterior hayan resultado en acciones concretas y visibles que disuadieron la corrupción. La percepción de la corrupción puede estar muy influenciada por la visibilidad de las consecuencias para aquellos que son atrapados. Si la población observa que las denuncias resultan en castigos o sanciones efectivas, los potenciales infractores podrían verse disuadidos de participar en actividades corruptas.

Sin embargo, también es plausible que haya habido un cambio en la percepción pública de la eficacia de las denuncias. Si las denuncias previas no llevaron a resultados percibidos como justos o si la población empezó a sentir que sus esfuerzos eran en vano, podrían ser menos propensos a denunciar. Esto puede ser especialmente cierto si los denunciantes no reciben retroalimentación sobre el progreso o los resultados de sus denuncias.

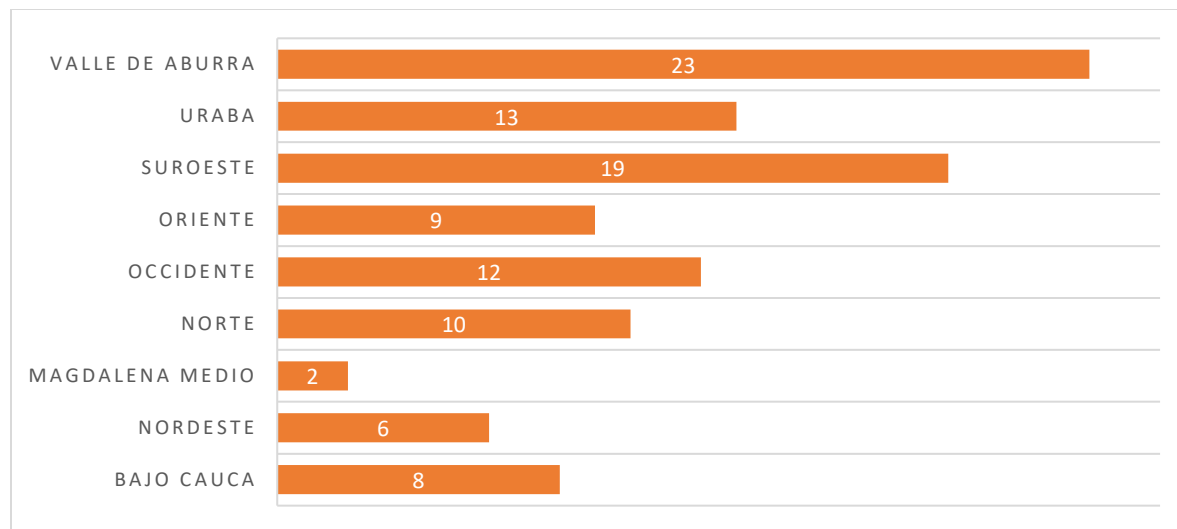
La fatiga de denuncia es otro posible factor. En un inicio, los esfuerzos para animar a la población a denunciar pueden haber resultado en una alta participación. Sin embargo, con el tiempo, si las campañas de sensibilización no se mantienen o no evolucionan para mantener la participación ciudadana, es posible que las personas se desmotiven y, por ende, denuncien menos. Podría haber también una disminución en la cobertura mediática de casos de corrupción o en la promoción de canales de denuncia, lo que a menudo juega un rol crucial en alentar a los ciudadanos a actuar. Si los medios de comunicación se centran en otros temas o si las noticias sobre corrupción se vuelven menos prominentes, la conciencia pública y el ímpetu para denunciar podrían disminuir.

Por último, los cambios en la legislación o en las políticas de denuncia podrían haber afectado la frecuencia de estas. Si se han introducido procesos más complejos o si se han recortado los recursos para procesar denuncias, esto podría actuar como un desincentivo para los ciudadanos.

4.3. Vigencia 2023

En la Figura 5 se consignan el número de denuncias por subregión antioqueña durante el año fiscal 2023.

Figura 5. Denuncias por subregión de Antioquia durante la vigencia de 2023



Fuente: elaboración propia, 2023

El incremento en el número de denuncias en subregiones de Antioquia distintas al Valle de Aburrá durante el año 2022, seguido de una disminución en 2023, puede ser explicado mediante una variedad de justificaciones sociológicas que consideran las dinámicas sociales, económicas

y políticas específicas de esas áreas.

El aumento de denuncias podría haber sido impulsado por un crecimiento en la conciencia ciudadana sobre los derechos cívicos y los mecanismos de denuncia disponibles. Las campañas de educación y sensibilización llevadas a cabo por entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales pueden haber tenido un impacto significativo, incentivando a la población a ser más proactiva en señalar las irregularidades. Este fenómeno se ve a menudo en áreas donde se ha invertido recientemente en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental.

Además, podrían haberse presentado situaciones específicas en esas subregiones que generaron un número mayor de incidentes denunciados. Por ejemplo, grandes proyectos de desarrollo o cambios políticos pueden llevar a un escrutinio más intenso y, por lo tanto, a un aumento en el reporte de prácticas corruptas o ineficientes. A veces, un solo caso de corrupción bien publicitado puede llevar a una cascada de denuncias, ya que la gente se siente más empoderada para compartir sus propias experiencias.

La disminución observada en 2023, sin embargo, podría estar relacionada con varios factores. Por un lado, las mejoras en las políticas y controles internos como respuesta al aumento previo de denuncias podrían haber conducido a una reducción efectiva en la incidencia de corrupción o irregularidades. Por otro lado, puede haber un retraso en la percepción pública de estas mejoras, lo que conduce a una disminución gradual en la cantidad de denuncias a medida que la gente ve menos necesidad de reportar.

Otro factor podría ser la llamada "fatiga de denuncia", donde un pico inicial de entusiasmo cívico da paso a la desilusión si las denuncias no parecen resultar en cambios palpables. Si la población percibe que las denuncias previas no han tenido un seguimiento adecuado o que las medidas correctivas son insuficientes, pueden sentirse desmotivados para continuar participando en estos procesos.

También es posible que haya habido cambios en la administración o en la legislación que impactaron la facilidad con la que se pueden presentar denuncias o la percepción de la eficacia de hacerlo. Si se han impuesto barreras adicionales al proceso de denuncia o si los canales de denuncia se han vuelto menos accesibles o confiables, esto podría explicar una disminución en su uso.

En síntesis, hay que considerar la posibilidad de cambios en la cobertura mediática o en el clima político que podrían influir en la disposición de las personas a denunciar. Las subregiones fuera del Valle de Aburrá podrían haber experimentado una disminución en la atención

mediática a temas de corrupción o una atmósfera política que desalienta la participación ciudadana abierta.

5. DISCUSIÓN

El artículo trata sobre la atención de las denuncias ciudadanas por parte de la Contraloría General de Antioquia (CGA), en el marco de las leyes que garantizan el acceso a la información pública y el derecho de petición en Colombia. Este texto presenta un estudio sobre las denuncias recibidas, atendidas y trasladadas por la CGA en los ámbitos fiscal, disciplinario, penal y administrativo. Muestra cómo este proceso ha contribuido a reparar el daño patrimonial y a satisfacer a los ciudadanos.

Se tiene la limitación de no contar con otras investigaciones sobre el tema para comparar la atención de las denuncias ciudadanas de la CGA con otras entidades. Por tanto, analiza la dinámica de las denuncias en el Valle de Aburrá y otras subregiones de Antioquia, mostrando los factores sociológicos que afectan la participación ciudadana y el control de la corrupción.

En efecto, analiza la variación de las denuncias en el Valle de Aburrá entre 2021 y 2022. En 2021, esta subregión tuvo un alto número de denuncias por su densidad urbana y actividad económica, que generan más corrupción y más denuncia. También influyeron la sociedad civil y los medios de comunicación. En 2022, las denuncias bajaron, lo que podría indicar una mejora en la transparencia y la eficacia de las denuncias, o una pérdida de confianza en ellas. Otros factores posibles son la fatiga de denuncia y los cambios normativos o de política.

La investigación examina la variación de las denuncias en otras subregiones de Antioquia entre 2022 y 2023. En 2022, estas subregiones tuvieron un aumento de denuncias, que podría deberse a un aumento de la conciencia y educación ciudadana, y a situaciones específicas de la región. En 2023, las denuncias disminuyeron, lo que podría estar relacionado con mejoras en los controles de corrupción, cambios legislativos, fatiga de denuncia y un entorno mediático y político cambiante. Se resalta la importancia de una aproximación integral y multifacética para entender la corrupción y la participación ciudadana. La educación cívica, la accesibilidad y transparencia de los procesos de denuncia, la confianza en las instituciones y la respuesta gubernamental, y la sanción a los corruptos, son elementos clave que pueden motivar o desmotivar a los ciudadanos a denunciar.

Dicha realidad plantea que las autoridades deben atender no solo los mecanismos de denuncia, sino también la comunicación con los ciudadanos y la cultura de cero tolerancia a la corrupción. Las tasas de denuncias reflejan cómo los ciudadanos perciben y reaccionan a su

contexto político y social, y las políticas públicas deben ser reflexivas y adaptables a estos cambios para promover una sociedad más justa y transparente. También explica que desde 2011 se han promulgado leyes para garantizar el acceso a la información pública en Colombia y se ha reglamentado el derecho de petición. La Contraloría General de la República y las Contralorías Territoriales han sido fundamentales en la implementación de estas normativas, procesando las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.

El artículo describe los avances legislativos que han promovido la transparencia y la participación ciudadana en Colombia, y que han dado más herramientas legales a los entes de control para atender las denuncias. Sin embargo, también señala la falta de estudios o publicaciones que evalúen la eficacia de estas medidas y su impacto en la mejora de la transparencia y la reducción de la corrupción.

Se argumenta que se necesita investigación sobre la calidad y el resultado de las denuncias ciudadanas en Colombia, ya que no hay datos accesibles ni análisis rigurosos al respecto. En ese orden de ideas, se afirma que esto dificulta la evaluación de la justicia y la oportunidad de las denuncias, así como su impacto en la transparencia y la corrupción. Sostiene que la investigación podría validar los esfuerzos del gobierno y las agencias de control, identificar deficiencias y áreas de mejora, y asegurar que las denuncias conduzcan a resultados tangibles y mejoren la confianza en las instituciones. Se concluye que la investigación y el análisis continuos son fundamentales para cerrar el ciclo de retroalimentación entre los ciudadanos y el gobierno.

El artículo sobre la gestión de las denuncias ciudadanas de la CGA es relevante y original en el ámbito de la administración pública. El estudio muestra cómo la CGA atiende las denuncias en diversas áreas, desde lo fiscal y disciplinario hasta lo penal y administrativo. El estudio permite entender mejor los procesos y el impacto de la CGA en la comunidad. Los resultados indican el resarcimiento del daño patrimonial y el nivel de satisfacción ciudadana, que refleja la confianza pública en las instituciones. Esto es importante en una época de escrutinio a los funcionarios y organismos públicos. Un ciudadano satisfecho es un testimonio de un sistema de denuncia eficiente, que puede motivar a más ciudadanos a participar en la gobernabilidad.

El texto muestra el compromiso de la CGA con la rendición de cuentas y la transparencia al atender las denuncias y hacer seguimiento a los traslados. Estos resultados son un signo de progreso y responsabilidad frente a la corrupción y la ineficiencia. El artículo y el estudio pueden servir como modelo para otras entidades de control, ya que ofrecen lecciones y prácticas recomendadas para la gestión de las denuncias que pueden replicarse en otros contextos, ayudando a fortalecer la gobernabilidad en el país.

Resalta la importancia de la retroalimentación y la evaluación de los procesos de denuncias para mejorarlos. El estudio debe ser un inicio para ciclos de evaluación y reforma, asegurando que las políticas y procedimientos se adapten a las necesidades y desafíos de la sociedad. Ofrece una visión detallada y pragmática de la administración de justicia y gobernabilidad en la CGA. Los resultados del estudio muestran la importancia de promover la transparencia, garantizar la rendición de cuentas y servir a los ciudadanos de forma efectiva y equitativa.

Se señala la falta de investigaciones comparativas sobre la atención de las denuncias ciudadanas en el ámbito de la administración pública y el control fiscal. Sin un marco comparativo, no se puede evaluar bien la eficacia de la CGA en relación con otras entidades. La comparación interinstitucional es clave para establecer puntos de referencia, identificar patrones, estrategias exitosas y áreas de mejora, y promover el aprendizaje mutuo y la cooperación. La CGA puede tener sus propios indicadores de éxito, pero sin un análisis comparativo, no se sabe si están alineados con los mejores posibles o si se pueden adaptar estrategias más efectivas.

Las comparaciones pueden mostrar diferencias en la eficiencia y la efectividad de las entidades similares, que son importantes para la estrategia y el uso de los fondos públicos. Además, en un contexto democrático, la transparencia y la rendición de cuentas requieren el intercambio de información entre las instituciones del Estado. El intercambio de datos y metodologías es vital para construir un sistema de gobernanza que sea efectivo, equitativo y justo. La comparabilidad entre entidades promueve la transparencia y fortalece la confianza en el sistema de control fiscal.

Se argumenta que esto puede afectar la percepción pública de la CGA y la confianza ciudadana en las instituciones, que depende de la evidencia de eficiencia y justicia comparativa. Para autoevaluarse y mejorar, y para fomentar un sistema de control fiscal más integrado y colaborativo a nivel departamental y nacional. El párrafo resalta los beneficios de un enfoque comparativo y basado en la evidencia para la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia institucional.

El párrafo describe el papel de la CGA en la supervisión y fiscalización de los recursos públicos y su compromiso con la atención de las denuncias. La CGA, como ente de control, puede actuar como un baluarte contra la corrupción y el mal manejo del erario público. Su atención a las denuncias muestra su dedicación a la transparencia y la integridad administrativa, y su voluntad de involucrar a los ciudadanos en la gobernabilidad. La atención a las denuncias es una responsabilidad compleja que implica registrar, responder, investigar, resolver y, en algunos



casos, recuperar fondos o sancionar conductas indebidas. La forma en que la CGA maneja este proceso puede afectar la confianza pública en las instituciones gubernamentales. Si los ciudadanos perciben que sus preocupaciones son atendidas de forma eficiente y justa, es probable que su confianza en la institución crezca, lo que puede estimular una mayor participación cívica y vigilancia sobre los asuntos del Estado.

Se explica los desafíos que enfrenta la CGA en la atención de las denuncias. Por un lado, debe ser independiente y objetiva frente a presiones políticas y económicas, y tratar las denuncias con seriedad y diligencia. Por otro lado, debe comunicar efectivamente los procesos y limitaciones de la atención de las denuncias, y establecer plazos razonables para su resolución. La CGA también tiene un rol educativo, al informar a los ciudadanos sobre sus derechos y los mecanismos para denunciar. Este rol es crucial, ya que la eficacia de las denuncias depende de la calidad y la relevancia de la información de los denunciantes. Por eso, la capacitación y la sensibilización sobre qué es una irregularidad y cómo reportarla son esenciales para empoderar a la ciudadanía y asegurar que las denuncias sean sustanciales y atendibles.

El estudio también indica que la discusión sobre el compromiso de la CGA puede contrastarse con las perspectivas de varios autores y estudiosos sobre la administración pública y la gobernabilidad. Por ejemplo, autores como Robert Klitgaard, un conocido experto en corrupción, han enfatizado la importancia de la transparencia y la responsabilidad como antídotos contra la corrupción. Klitgaard (Klitgaard, 1988) formula la ecuación de corrupción como "Corrupción = Monopolio + Discreción - Responsabilidad". En este marco, el papel de la CGA sería crucial en la reducción de la discreción y el aumento de la responsabilidad. Sin embargo, otros como Bo Rothstein, (Rothstein, 2011) con su enfoque en la calidad de gobierno, podrían argumentar que la mera atención a las denuncias no es suficiente si no se acompaña de un cambio en la cultura institucional que promueva la integridad y la confianza.

Por otro lado, autores enfocados en la teoría de la elección racional, como Gary Becker, (Becker, 1968) podrían sugerir que el compromiso de la CGA necesita estar respaldado por fuertes incentivos y desincentivos para ser efectivo. La atención de denuncias debe ir acompañada de sanciones claras y consistentes para aquellos que cometen actos de corrupción, así como de recompensas para quienes promueven la integridad.

En contraste, teóricos de la participación ciudadana como Archon Fung y Erik Olin Wright (Fung, 2003) podrían destacar que la CGA no solo debe responder a las denuncias, sino también fomentar espacios deliberativos donde los ciudadanos puedan participar directamente en la toma de decisiones sobre cómo se vigilan y se fiscalizan los recursos públicos. La perspectiva de estos autores es que la participación activa y sustantiva de la ciudadanía puede llevar a una



mayor eficacia en la lucha contra la corrupción que un enfoque puramente institucional.

Mientras tanto, autores como John Braithwaite, (Braithwaite, 2002) conocido por su trabajo sobre la regulación y la gobernanza colaborativa, podrían señalar la importancia de los mecanismos de "control responsivo", donde la CGA debería trabajar no solo en respuesta a las denuncias sino también anticiparse a ellas a través de la colaboración con la sociedad civil y otros entes gubernamentales.

La visión de Naomi Klein (Klein, 2007) sobre la "doctrina del shock" también podría ser pertinente aquí. Klein sostiene que las instituciones a menudo utilizan períodos de crisis para implementar cambios rápidos y a veces drásticos. Aplicado a la CGA, esto podría significar que el compromiso con la atención de denuncias se vea reforzado en momentos de crisis políticas o escándalos de corrupción, pero el desafío sería mantener ese compromiso en períodos de "normalidad".

Por último, autores como Francis Fukuyama, (Fukuyama, 2014) quien se ha centrado en la construcción del Estado y el desarrollo de la capacidad estatal, podrían argumentar que la efectividad de la CGA depende de su capacidad institucional y de recursos. La atención de denuncias debe estar respaldada por un sistema de gobernanza que sea competente, bien financiado y apoyado por el marco legal y político.

Esto contrasta el compromiso de la CGA con la atención de las denuncias con las perspectivas de varios autores sobre la administración pública y la gobernabilidad. Estas perspectivas ofrecen un marco más amplio de interpretaciones y soluciones posibles, desde la reforma institucional y la regulación hasta la participación ciudadana activa y la colaboración. Se sugiere que la CGA puede desarrollar una estrategia más robusta y multifacética para abordar la corrupción y mejorar su servicio a la ciudadanía al evaluar estas perspectivas diversas.

Todo esto explica las posibles causas de un aumento en el número de denuncias ciudadanas sobre corrupción o mal manejo de recursos. Por un lado, puede deberse a una mayor conciencia, educación y participación de los ciudadanos, que se informan y se movilizan para exigir transparencia y rendición de cuentas. Por otro lado, puede reflejar una situación de mayor corrupción o ineficiencia en la gestión pública, que se hace más evidente en momentos de cambio político o de gran inversión. También se menciona el efecto de imitación, que se produce cuando las denuncias visibles motivan a otros a hacer lo mismo.

Por un lado, puede deberse a una desconfianza y un desánimo de los ciudadanos, que no ven resultados ni sanciones por sus denuncias anteriores. Este fenómeno se llama "fatiga de denuncia" y puede llevar a una menor participación ciudadana. Por otro lado, puede indicar una

mejora en las políticas y los controles internos de la Contraloría, que reducen las oportunidades y los casos de corrupción.

Los cambios en las políticas de denuncia, como la introducción de barreras para la presentación de denuncias o la percepción de que el proceso es demasiado complejo o burocrático, pueden afectar las cifras de denuncias. Si el proceso de denuncia es percibido como intimidante o inaccesible, es probable que los ciudadanos se sientan desalentados a participar. Además, los medios de comunicación y las redes sociales pueden influir en la visibilidad de las denuncias. Un aumento en la cobertura de casos de corrupción puede animar a los ciudadanos a denunciar, mientras que una disminución en la atención mediática puede llevar a una menor percepción de la corrupción como un problema urgente.

A modo de síntesis, las fluctuaciones en el número de denuncias en la Contraloría de Antioquia son indicativas de un conjunto complejo de factores que incluyen la efectividad de la institución, la confianza pública en el sistema de denuncias, la conciencia y educación ciudadana, así como las condiciones políticas y sociales de la región. Entender estas dinámicas es crucial para cualquier esfuerzo destinado a fortalecer la integridad de la gestión pública y la confianza en las instituciones gubernamentales.

6. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados en la atención de las denuncias ciudadanas en la Contraloría General de Antioquia permite concluir que el 100% de las denuncias recibidas han sido atendidas. La Entidad dispone de los mecanismos legales necesarios para que los ciudadanos informen sobre presuntas irregularidades y reciban una respuesta oportuna dentro de los plazos previstos para tal fin.

La Contraloría General de Antioquia ha estado promoviendo activamente la denuncia como una herramienta clave en la lucha contra la corrupción. Esto se ha realizado a través de capacitaciones ofrecidas a los ciudadanos durante encuentros subregionales, que facilitan un acercamiento de la Entidad con sus sujetos de control. En estos eventos, se capacita a los participantes en el proceso de participación ciudadana, la identificación de hechos de corrupción según la competencia de cada autoridad, los diferentes tipos de denuncia (fiscal, penal, disciplinaria, administrativa), cómo y ante quién denunciar, el procedimiento que sigue la denuncia y los plazos disponibles para su trámite y respuesta.

El análisis de la gestión de las denuncias ciudadanas por parte de la Contraloría General de Antioquia (CGA) revela un compromiso notable con la rendición de cuentas y la transparencia.



La afirmación de que el 100% de las denuncias recibidas han sido atendidas es un reflejo de la eficiencia operativa y la responsabilidad institucional. Esto sugiere que la CGA no solo ha establecido mecanismos adecuados para la presentación de denuncias sino que también se asegura de que cada una reciba la atención debida. La capacidad de atender todas las denuncias habla de un sistema bien estructurado y de un proceso interno robusto que permite a la entidad manejar eficazmente el flujo de información que recibe.

Este nivel de eficiencia en la atención de las denuncias puede tener un impacto positivo significativo en la confianza pública hacia la institución. Cuando los ciudadanos observan que sus preocupaciones son tomadas en serio y se manejan de manera profesional, su confianza en los mecanismos de control y supervisión se fortalece. Esto, a su vez, puede fomentar una mayor participación cívica, ya que los individuos se sienten empoderados al saber que sus voces serán escuchadas y sus denuncias, atendidas.

La oportuna respuesta de la CGA dentro de los plazos establecidos también demuestra un respeto por el tiempo y los esfuerzos de los denunciantes. En un contexto donde la dilación en la respuesta a las denuncias puede desincentivar a los ciudadanos a interactuar con las instituciones gubernamentales, la CGA parece estar consciente de la importancia de actuar con prontitud. Este respeto por los plazos legales no solo cumple con las expectativas legales sino que también se alinea con las mejores prácticas internacionales en la administración pública.

Sin embargo, es crucial que la atención de las denuncias no se mida únicamente por la rapidez de la respuesta, sino también por la calidad y efectividad de la misma. Una respuesta es sólo el comienzo del proceso que debe llevar a la resolución de la denuncia. La CGA debe asegurarse de que las investigaciones sean profundas y que los resultados conduzcan a acciones correctivas adecuadas cuando sea necesario. La implementación de recomendaciones y la ejecución de medidas correctivas son fundamentales para cerrar el ciclo de la denuncia de manera satisfactoria.

Además, la CGA debe continuar evaluando y mejorando sus procesos internos. Aunque el hecho de atender el 100% de las denuncias es un logro impresionante, siempre hay espacio para la mejora. Esto puede incluir la optimización de los canales de denuncia para hacerlos más accesibles, mejorar la formación del personal encargado de la gestión de las denuncias y aumentar la transparencia en el seguimiento de las acciones tomadas como resultado de las denuncias.

En resumen, la capacidad de la Contraloría General de Antioquia para atender el 100% de las denuncias recibidas es un claro indicativo de su compromiso con la gobernanza ética y

efectiva. Sin embargo, este es solo un primer paso hacia la creación de una cultura de transparencia y responsabilidad, y debe ser apoyado por un seguimiento constante y una voluntad de adaptarse y mejorar continuamente los procesos y prácticas institucionales.

La Contraloría General de Antioquia (CGA) ha asumido una postura proactiva en la promoción de la denuncia como un mecanismo esencial para combatir la corrupción, reconociendo su valor no solo en la detección y corrección de irregularidades sino también como un medio de empoderamiento ciudadano. Al realizar capacitaciones durante encuentros subregionales, la CGA se posiciona no solo como un ente de vigilancia sino también como un educador y facilitador en el proceso de participación ciudadana. Este acercamiento a la comunidad mediante la educación y el fortalecimiento de lazos institucionales es fundamental en la creación de una cultura de transparencia y legalidad.

Durante estas capacitaciones, la CGA cumple varios roles clave. Primero, actúa como un puente entre la ley y la ciudadanía, aclarando los deberes y derechos que tienen las personas dentro del marco legal actual. Segundo, desempeña una función educativa al instruir a los ciudadanos en la identificación precisa de actos de corrupción, una tarea no siempre sencilla dado que tales actos pueden ser encubiertos o complejos. La claridad en la comprensión de qué constituye corrupción y cómo afecta al bienestar general es crucial para que las denuncias sean efectivas y concretas.

Además, la CGA orienta sobre los diversos tipos de denuncias y el proceso específico que cada una conlleva. Esto es vital, ya que la naturaleza y la gravedad de la corrupción pueden variar ampliamente, y cada tipo de denuncia —fiscal, penal, disciplinaria, administrativa— requiere un enfoque distinto. La comprensión de estas diferencias no solo ayuda a los ciudadanos a seguir el canal adecuado, sino que también facilita el trabajo de la CGA al recibir denuncias más informadas y mejor formuladas.

Otro aspecto significativo de estas capacitaciones es la instrucción sobre cómo y ante quién presentar las denuncias. Proporcionar información clara y accesible sobre los canales disponibles —ya sean digitales, telefónicos o presenciales— y los protocolos a seguir reduce las barreras al acceso y anima a una mayor participación ciudadana. La transparencia en el proceso de denuncia y la seguridad de que habrá una respuesta oportuna y justa son fundamentales para que los ciudadanos se sientan seguros y respaldados al denunciar.

La CGA también enfatiza la importancia de los plazos en el trámite y respuesta a las denuncias. Asegurarse que los ciudadanos comprendan los tiempos de procesamiento y respuesta es esencial para gestionar expectativas y mantener la confianza en el proceso. La

puntualidad en la respuesta no solo refleja la eficiencia de la CGA sino también su respeto por el compromiso cívico de los denunciantes.

Por último, estas capacitaciones y encuentros subregionales permiten una retroalimentación directa entre la CGA y los ciudadanos, donde la entidad puede recibir sugerencias y comentarios que ayuden a mejorar sus procesos y servicios. Este intercambio es vital para un proceso de mejora continua y demuestra una voluntad de escuchar y adaptarse a las necesidades de la población.

En resumen, la estrategia de la Contraloría General de Antioquia para promover la denuncia como una herramienta contra la corrupción es integral y multifacética. Al combinar la educación, el empoderamiento y la facilitación de procesos claros y accesibles, la CGA no solo cumple con su mandato de supervisión fiscal, sino que también fomenta una sociedad más informada y participativa. Esta aproximación dinámica y participativa es crucial para fomentar una gobernanza efectiva y transparente.

La Contraloría General de Antioquia ha demostrado un compromiso sustancial con la atención de las denuncias, un aspecto que se refleja no solo en la proporción de denuncias atendidas, sino también en la calidad y la rapidez de las respuestas proporcionadas. La cobertura del 100% en la atención de las denuncias, tal como indican las estadísticas previas, es un claro testimonio del esfuerzo institucional por cumplir con su deber de supervisión y transparencia. Este compromiso es fundamental para fortalecer la confianza pública en las instituciones y animar a una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos.

El enfoque proactivo de la CGA hacia la educación y capacitación de los ciudadanos en la identificación y denuncia de irregularidades ha sido un factor determinante en la promoción de una cultura de legalidad y transparencia. Los talleres y encuentros subregionales son una muestra del esfuerzo por cerrar la brecha entre la ciudadanía y la entidad fiscalizadora, asegurando que la comunidad entienda sus derechos y el procedimiento para ejercer la vigilancia ciudadana. La educación en este contexto actúa como un catalizador que potencia la efectividad de las denuncias y refuerza el tejido social contra la corrupción.

Sin embargo, la labor de la CGA no se detiene en el acto de atender las denuncias. La entidad debe asegurarse de que las investigaciones que surgen de estas denuncias sean exhaustivas y concluyan con acciones correctivas cuando corresponda. La efectividad de la Contraloría en este sentido es crucial para enviar un mensaje claro: la corrupción no tiene cabida en Antioquia y será combatida con todas las herramientas disponibles. La transparencia en el seguimiento de las denuncias y la publicidad de los resultados son esenciales para mantener y

aumentar la credibilidad de la entidad.

La capacidad de la CGA para adaptarse y responder a los desafíos emergentes también es vital. En un entorno en constante cambio, la flexibilidad y la capacidad de respuesta de la Contraloría deben mantenerse al día con las nuevas formas de corrupción y las expectativas cambiantes de la sociedad. La implementación de tecnologías avanzadas y la mejora continua de los procesos internos permitirán a la entidad mantener su relevancia y eficacia en la lucha contra la corrupción.

En última instancia, las conclusiones sobre el compromiso de la CGA con la atención de las denuncias resaltan la importancia de una entidad de control que no solo ejerza sus funciones, sino que también promueva una sociedad más informada y comprometida. La CGA de Antioquia se perfila como un modelo de cómo las instituciones pueden y deben funcionar, enfocándose no solo en la fiscalización de recursos, sino también en la construcción de un tejido social que valora y defiende la integridad y la transparencia en la administración pública. La sostenibilidad de estos esfuerzos depende de la continua voluntad política, la asignación de recursos adecuados y el apoyo de la ciudadanía, factores todos que determinarán el éxito a largo plazo de la CGA en su papel vital dentro de la sociedad antioqueña.

7. REFERENCIAS

- Asamblea Constituyente de Colombia 1991. (1991). *Constitución Política de Colombia, Artículo 272*. Bogotá.
- Becker, G. S. (1968). *Crime and Punishment: An Economic Approach*. In *The Economic Dimensions of Crime*.
- Braithwaite, J. (2002). *Restorative Justice & Responsive Regulation*. Oxford University Press.
- BRC Investor Services. (2022). *Metodología de calificación de entes territoriales*. Sociedad calificadora de valores.
- Congreso de Colombia. (1996). *Artículo 8 Ley 330*. Bogotá.
- Congreso de la República. (2005). *Ley 962*. Bogotá.
- Congreso de la República. (2014). *Ley 1712*. Bogotá.
- Congreso de la República. (2015). *Ley 1755*. Bogotá.
- Congreso de la República de Colombia. (1997). *Ley 358 de 1997*. EVA - Gestor Normativo.
- Contraloría General de Antioquia. (2021). *Resolución 2021500001898*. Medellín.



- Contraloría General de Antioquia. (2023). *Resolución 2023500000573*. Medellín.
- Contraloría General de Antioquia. (2023). *Resolución 2023500000931*. Medellín.
- Corporación Transparencia por Colombia. (2020). *La denuncia de la corrupción y la protección al denunciante en Colombia*. Bogotá.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2021). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 2*. Bogotá.
- DNP. (2023). *CONPES*. Bogotá.
- Fukuyama, F. (2014). Political Order and Political Decay: From the Industrial Revolution to the Globalization of Democracy. *Farrar, Straus and Giroux*.
- Fung, A. &. (2003). Deepening Democracy: Institutional Innovations in Empowered Participatory Governance. *Verso*.
- Klein, N. (2007). The Shock Doctrine: The Rise of Disaster Capitalism. *Metropolitan Books*.
- Klitgaard, R. (1988). Controlling Corruption. *University of California Press*.
- Mancipe, J. C. (2023). ¿Qué debemos tener en cuenta al denunciar la corrupción. *Transparencia por Colombia*, 1.
- Mancipe, J. C. (2023). *¿Qué debemos tener en cuenta al denunciar la corrupción?* Bogotá: Transparencia por Colombia.
- Presidencia de la República. (2017). *Decreto 1499*. Bogotá.
- Rothstein, B. (2011). The Quality of Government: Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective. *University of Chicago Press*.



La Contraloría General de Antioquia y su compromiso en la atención de denuncias ciudadanas

by

[Contraloría General de Antioquia, Gilma Victoria Restrepo Giraldo](#)

is licensed under a

[Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](#)

Creado a partir de la obra en

https://observatoriodfiscal.contraloriadeantioquia.com/wp-content/uploads/2023/12/ART_GPUBLICA_CFISCAL_COMPROMISO_ATENCION_DENUNCIAS_CIUDADANAS.pdf

Puede hallar permisos más allá de los concedidos con esta licencia en

https://observatoriodfiscal.contraloriadeantioquia.com/wp-content/uploads/2023/12/ART_GPUBLICA_CFISCAL_COMPROMISO_ATENCION_DENUNCIAS_CIUDADANAS.pdf

Fecha de publicación: 05 de diciembre de 2023

