

Comisión Permanente de Contralores Estados–Federación

Diagnóstico con información estadística sobre el uso de sistemas para la recepción de Denuncias.



REGIÓN CENTRO PACÍFICO

Comisión en materia de Normas, Profesionalización y Ética Pública.

Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

Proyecto: Manual de Atención de Denuncias por parte los OEC.

Contenido

	Página
Introducción	2
Instrumento: Cuestionario	5
Resultados	6
Conclusiones	25
Fuentes	26

Introducción

Con fundamento en el Plan Anual de Trabajo 2023 de la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación, a la Región Centro Pacífico le corresponde la ejecución de diversos proyectos en materia de Normas, Profesionalización y Ética Pública, del cual forma parte el Proyecto denominado: Manual de Atención de Denuncias, responsabilidad de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

El 22 de marzo de 2023, se dio inicio al proyecto mediante el diseño y envío de un cuestionario con 19 reactivos, el cual fue remitido a todos los Órganos Estatales de Control mediante el Oficio Núm. CPCE-F/CDMX/025/2023.

Con la información recabada de los 32 OEC, se integró el presente documento, el cual permitió conocer los procesos; los sistemas con los que se cuentan para la recepción de denuncias; la administración de la información relacionada con las denuncias; la forma en la que se da seguimiento y atención a las denuncias presentadas por la ciudadanía al interior de los OEC, entre otras.

El objetivo del diagnóstico es identificar los procesos que se llevan a cabo, a los responsables de atender las denuncias y la administración de datos, los sistemas desarrollados ya en ejecución de los OEC. Además se identificaron diversas áreas por fortalecer, partiendo de conocer las estructuras institucionales que se involucran en la atención de denuncias, los procesos que se ejecutan para dar atención y determinar si se cuenta con manuales, lineamientos, guías o protocolos.

La evaluación y diagnóstico se desarrolló con la finalidad de focalizar el Manual de Atención de Denuncias para su asertividad, efectividad, útil aportación y la viabilidad de aplicación en cualquier Órgano Estatal de Control que sea responsable de recepción, atención y seguimiento de las denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas cometidas por personas servidoras públicas.

Se desprende del análisis de la información aportada por los OEC, que el proyecto podría incorporar un protocolo en la forma que intervienen y el nivel de responsabilidad de las personas servidoras públicas que forman parte del proceso de atención de las denuncias.

Instrumento: Cuestionario

Se elaboraron las siguientes preguntas, para obtener la información de los 32 Órganos Estatales de Control:

1. ¿Se cuenta con una Dependencia que se encargue del control interno en la entidad federativa?
2. ¿Se cuenta con Órganos Internos de Control en Dependencias, organismos auxiliares, organismos descentralizados, etc.?
3. ¿Se lleva a cabo la recepción de denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas presentadas por la ciudadanía?
4. De ser afirmativa la respuesta inmediata anterior, precise la Dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados, que llevan a cabo la recepción de las denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas.
5. ¿A través de qué medio se reciben las denuncias presentadas por la ciudadanía?
6. Para el caso de que se trate de un sistema automatizado, refiera si éste es propiedad del OEC o de un tercero.
7. Refiera qué Dependencia, organismo auxiliar u organismo descentralizado administra y opera el sistema o base de datos a través del cual se reciben las denuncias presentadas por la ciudadanía.
8. ¿Cuenta con un manual, lineamientos, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias?
9. En el supuesto de que la respuesta a la pregunta anterior sea en sentido afirmativo; refiera si se encuentra determinada de forma clara y precisa la intervención y nivel de responsabilidad de las personas servidoras públicas que intervienen en el proceso de recepción de las denuncias.
10. ¿El manual, lineamientos, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias se encuentra alineado con el sistema o base de datos a través del cual se reciben las denuncias?
11. La persona que desee presentar una denuncia por presuntas faltas administrativas cometidas por algún servidor público, ¿puede realizarlo de manera presencial?
12. De ser afirmativa la respuesta inmediata anterior, precise la Dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados que brindan atención al público para recibir denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas cometidas por algún servidor público.
13. ¿Se cuenta con un área o unidad administrativa que se encargue de la recepción de denuncias dentro de la Dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados citados en el numeral que antecede?
14. ¿Las personas servidoras públicas apegan su actuar a un protocolo de atención al público?

15. ¿Existe para el ciudadano que presenta una denuncia la posibilidad de dar seguimiento a la misma para conocer el estatus que guarda?
16. En caso de ser afirmativa la pregunta inmediata anterior, precise el medio, canal o vía a través del cual el ciudadano denunciante puede consultar el estatus de su denuncia.
17. Si su respuesta fue No, favor de indicar la forma en que se da conocer al usuario o denunciante el seguimiento a su denuncia.
18. Señale si el sistema de atención de denuncias, cuenta con alguna Guía Técnica para el denunciante que facilite el servicio.
19. En el supuesto de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, señale si el instrumento es consultable y de ser así, especifique a través de qué vía.

Resultados

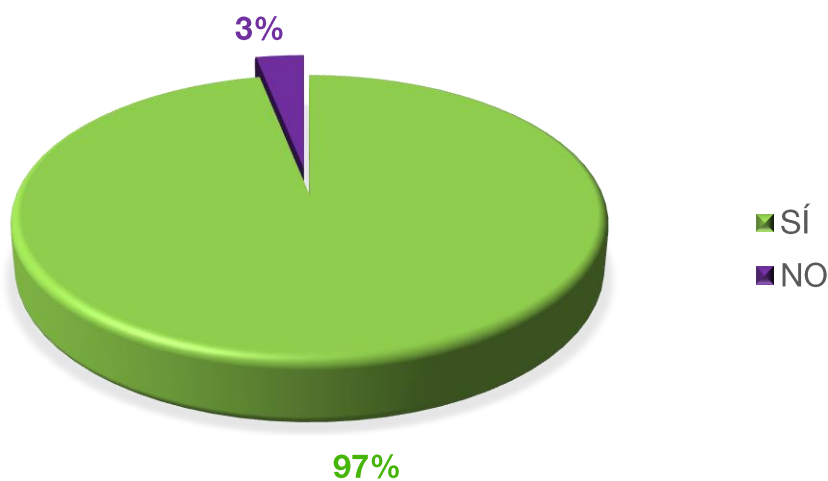
Derivado de la aplicación de los cuestionarios, los 32 OEC respondieron lo siguiente:

1. ¿Se cuenta con una Dependencia que se encargue del control interno en la entidad federativa?

—Respuestas:

SÍ	NO
31	1
97%	3%

Cuenta con alguna dependencia encargada del control interno.

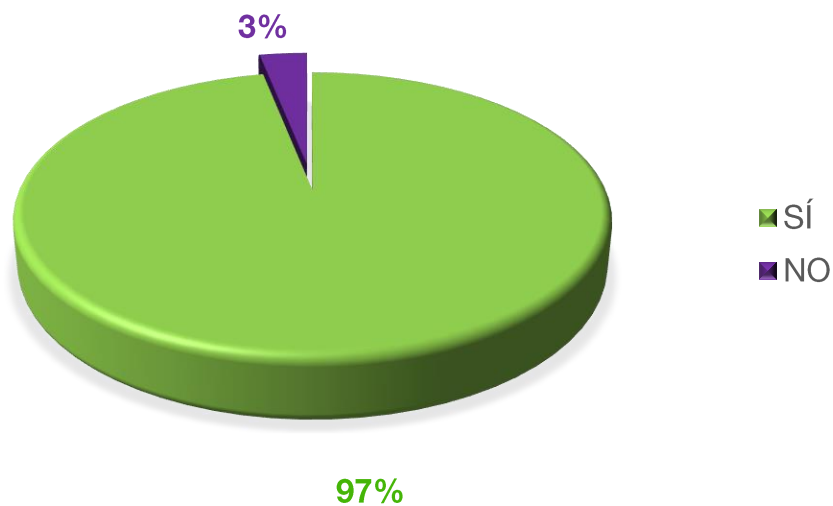


2. ¿Se cuenta con Órganos Internos de Control en Dependencias, organismos auxiliares, organismos descentralizados, etc.?

—Respuestas:

SÍ	NO
31	1
97%	3%

Cuntan con órganos internos de control en dependencias, organismos auxiliares, organismos descentralizados.

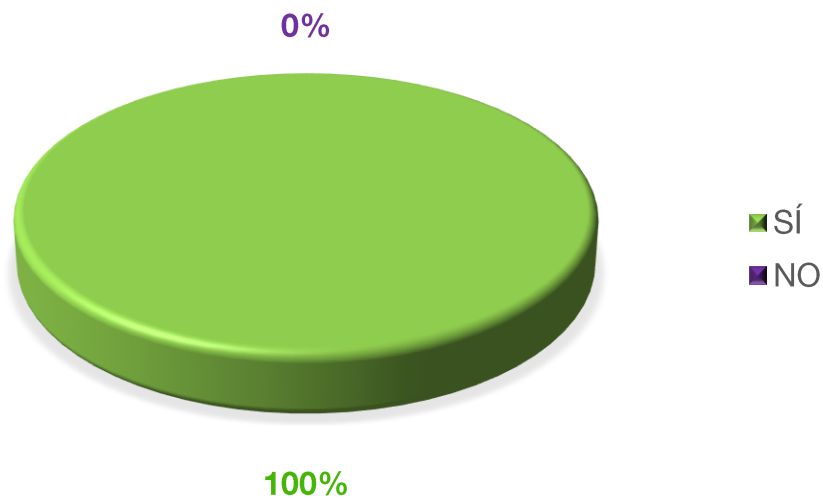


3. ¿Se lleva a cabo la recepción de denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas presentadas por la ciudadanía?

—Respuestas:

SÍ	NO
32	0
100%	0%

Reciben denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas presentadas por la ciudadanía.

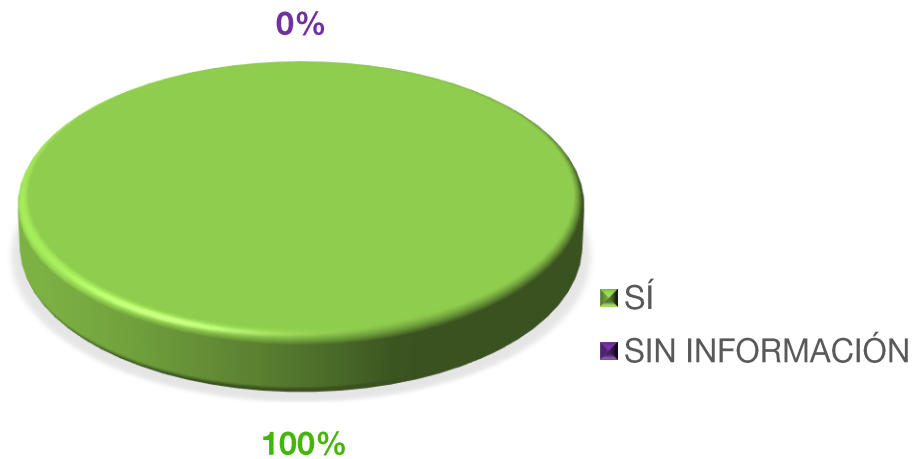


4. De ser afirmativa la respuesta inmediata anterior, precise la Dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados, que llevan a cabo la recepción de las denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas.

—Respuestas:

SÍ	SIN INFORMACIÓN
32	0
100%	0%

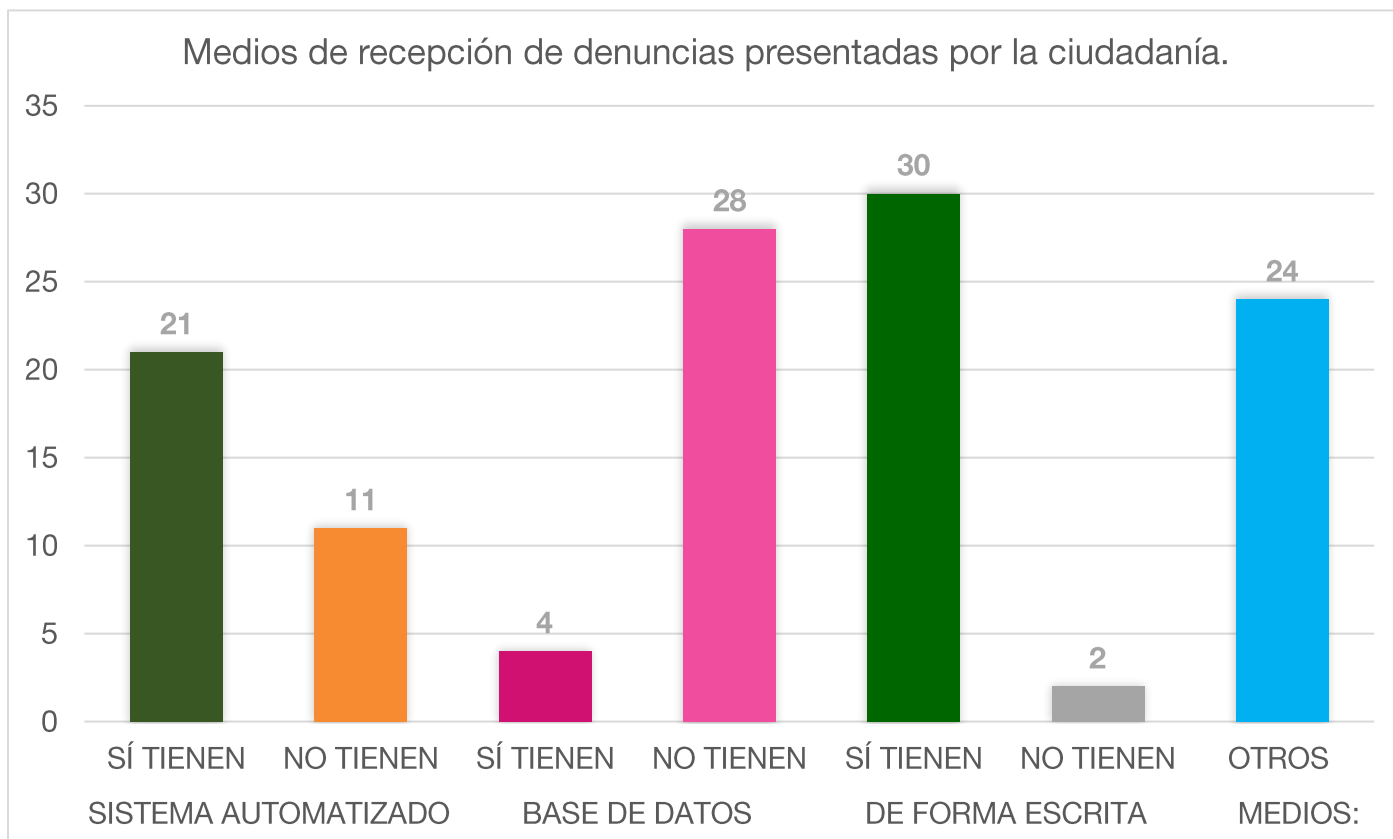
Precisan la dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados, que llevan a cabo la recepción de las denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas.



5. ¿A través de qué medio se reciben las denuncias presentadas por la ciudadanía?

—Respuestas:

SISTEMA AUTOMATIZADO		BASE DE DATOS		DE FORMA ESCRITA		MEDIOS: OTROS
SÍ TIENEN	NO TIENEN	SÍ TIENEN	NO TIENEN	SÍ TIENEN	NO TIENEN	
21	11	4	28	30	2	24
66%	34%	13%	88%	94%	6%	75%

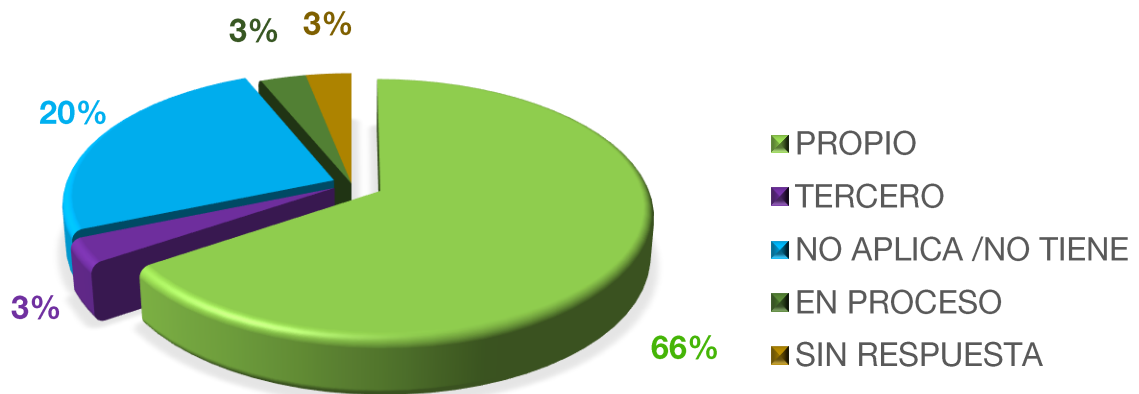


6. Para el caso de que se trate de un sistema automatizado, refiera si éste es propiedad del OEC o de un tercero.

—Respuestas:

PROPIO	TERCERO	NO APLICA /NO TIENE	EN PROCESO	SIN RESPUESTA
21	1	8	1	1
66%	3%	25%	3%	3%

En caso de contar con sistema automatizado es:

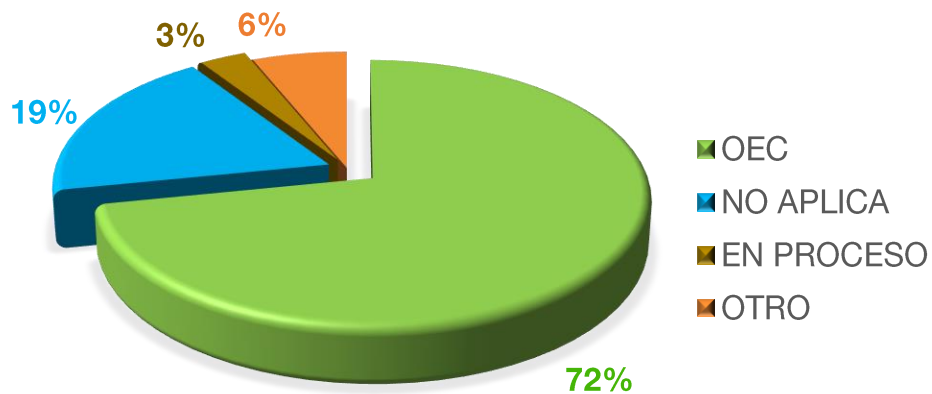


7. Refiera qué dependencia, organismo auxiliar u organismo descentralizado administra y opera el sistema o base de datos a través del cual se reciben las denuncias presentadas por la ciudadanía.

— Respuestas:

OEC	NO APLICA	EN PROCESO	OTRO
23	6	1	2
72%	19%	3%	6%

Responsable de administrar el sistema o la base de Datos a través del cual se reciben las denuncias presentadas por la ciudadanía.

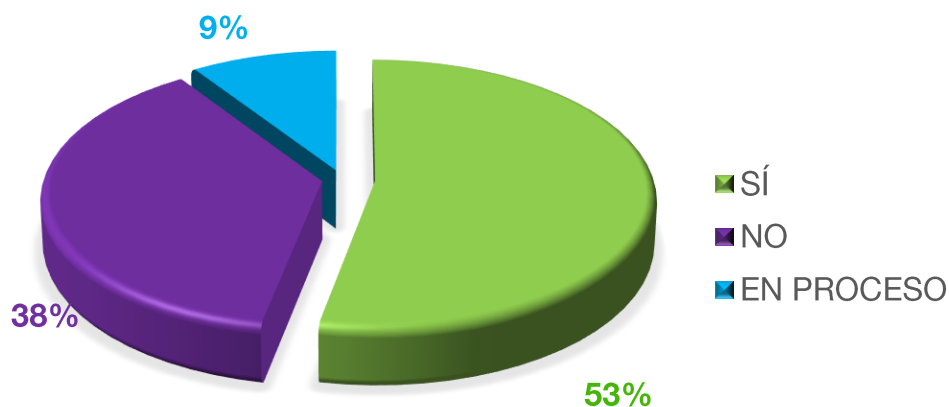


8. ¿Cuenta con un manual, lineamientos, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias?

—Respuestas:

SÍ	NO	EN PROCESO
17	12	3
53%	38%	9%

Cuentan con manual, lineamientos, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias.

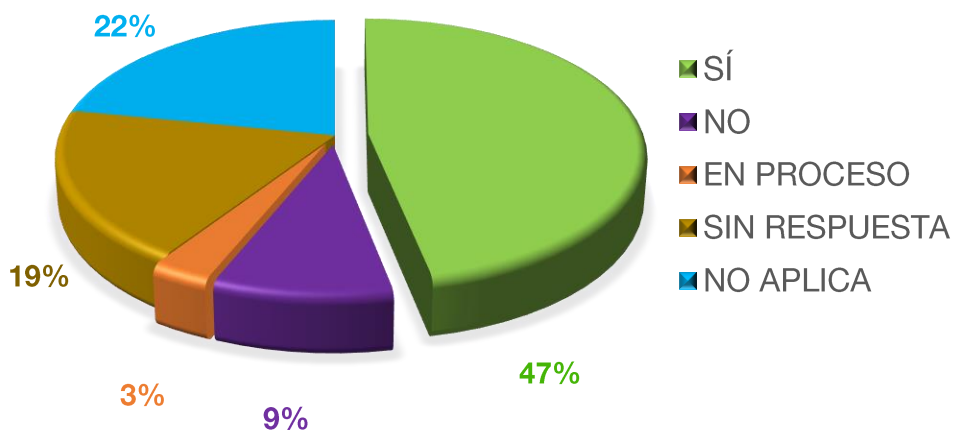


9. En el supuesto de que la respuesta a la pregunta anterior sea en sentido afirmativo; refiera si se encuentra determinada de forma clara y precisa la intervención y nivel de responsabilidad de las personas servidoras públicas que intervienen en el proceso de recepción de las denuncias.

—Respuestas:

SÍ	NO	EN PROCESO	SIN RESPUESTA	NO APLICA
15	3	1	6	7
47%	9%	3%	19%	22%

Las personas servidoras públicas que intervienen en el proceso de recepción de las denuncias tienen clara y precisa la intervención y su nivel de responsabilidad.

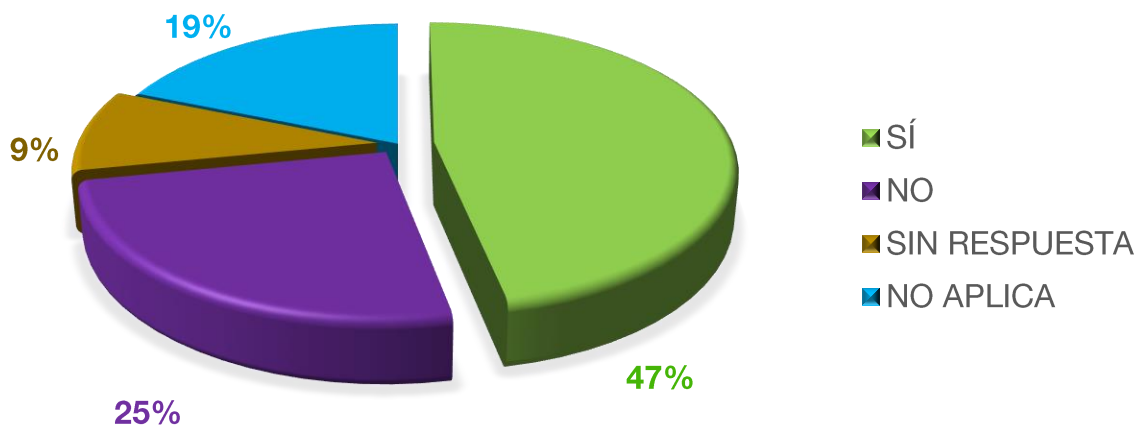


10. ¿El manual, lineamientos, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias se encuentra alineado con el sistema o base de datos a través del cual se reciben las denuncias?

— Respuestas:

SÍ	NO	SIN RESPUESTA	NO APLICA
15	8	3	6
47%	25%	9%	19%

El manual, lineamientos, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias se encuentra alineado con el sistema o base de datos

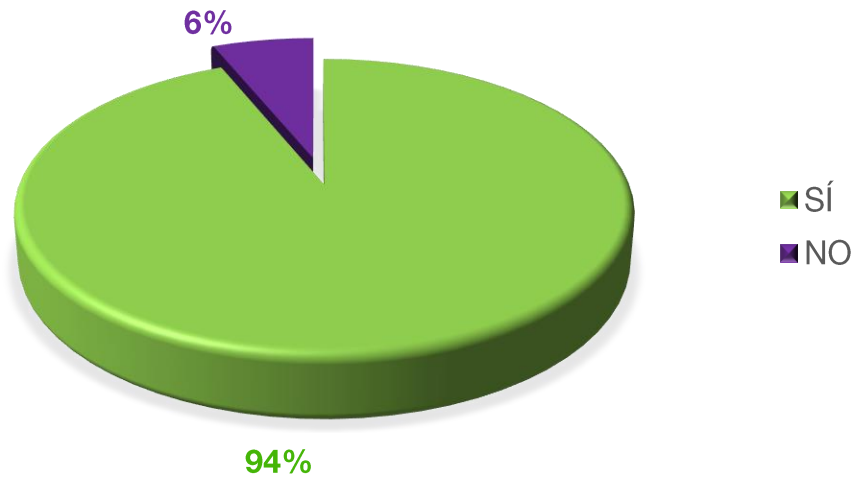


11. La persona que desee presentar una denuncia por presuntas faltas administrativas cometidas por algún servidor público, ¿puede realizarlo de manera presencial?

—Respuestas:

SÍ	NO
30	2
94%	6%

Se pueden presentar denuncias por presuntas faltas administrativas de forma presencial.

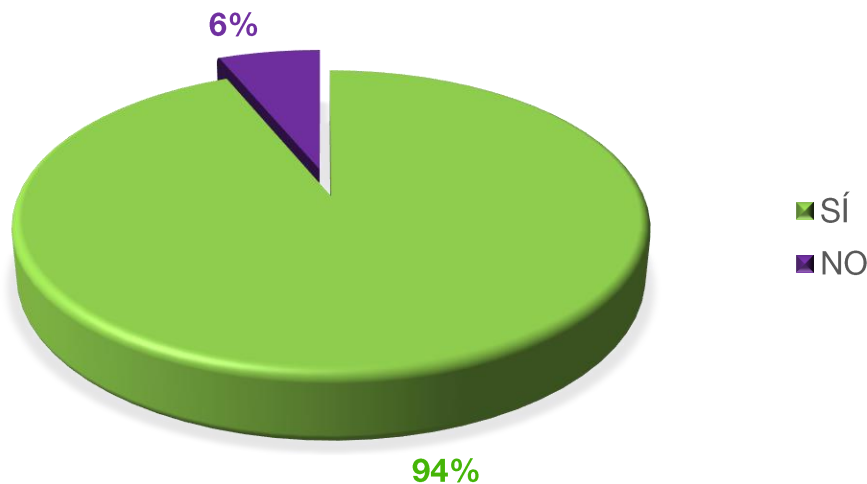


12. De ser afirmativa la respuesta inmediata anterior, precise la Dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados que brindan atención al público para recepcionar denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas cometidas por algún servidor público.

— Respuestas:

SÍ BRINDA INFORMACIÓN	NO BRINDA INFORMACIÓN
30	2
94%	6%

Dependencias, organismos auxiliares u organismos descentralizados que brindan atención al público para recepcionar denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas.

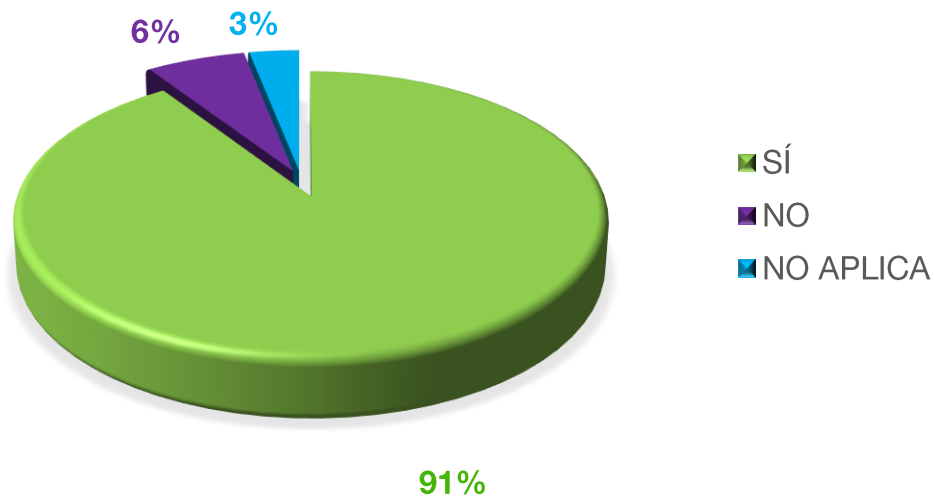


13. ¿Se cuenta con un área o unidad administrativa que se encargue de la recepción de denuncias dentro de la Dependencia, organismos auxiliares u organismos descentralizados citados en el numeral que antecede?

— Respuestas:

SÍ	NO	NO APLICA
29	2	1
91%	6%	3%

Cuentan con un área o unidad administrativa que se encargue de la recepción de denuncias.

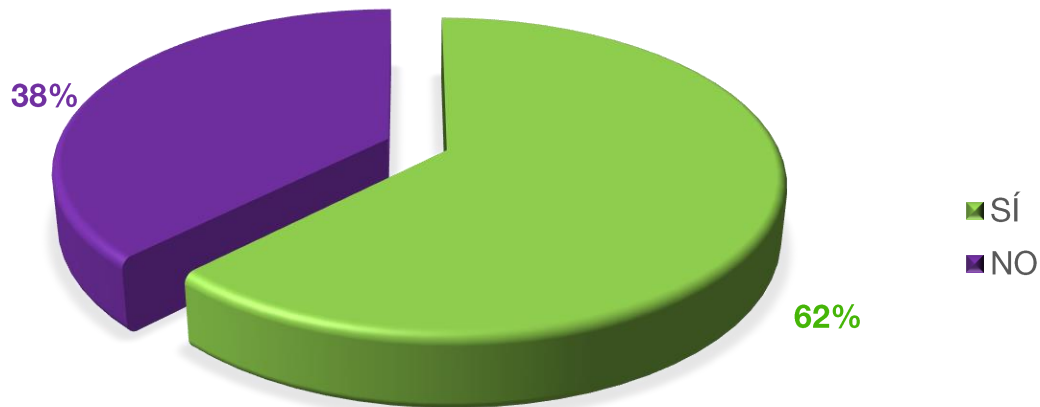


14. ¿Las personas servidoras públicas apegan su actuar a un protocolo de atención al público?

—Respuestas:

SÍ	NO
20	12
62%	38%

Personas servidoras públicas que apegan su actuar a un protocolo de atención al público.

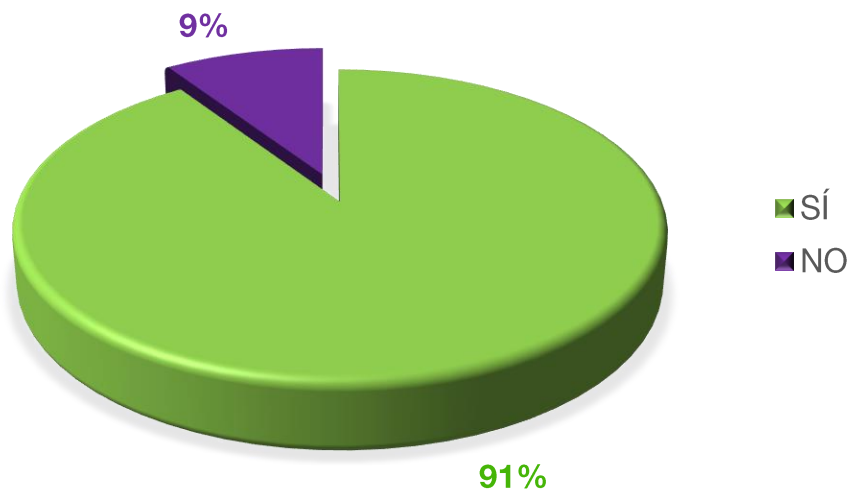


15. ¿Existe para el ciudadano que presenta una denuncia la posibilidad de dar seguimiento a la misma para conocer el estatus que guarda?

—Respuestas:

SÍ	NO
29	3
91%	9%

Existe para el ciudadano que presenta una denuncia la posibilidad de dar seguimiento a la misma para conocer el estatus que guarda.

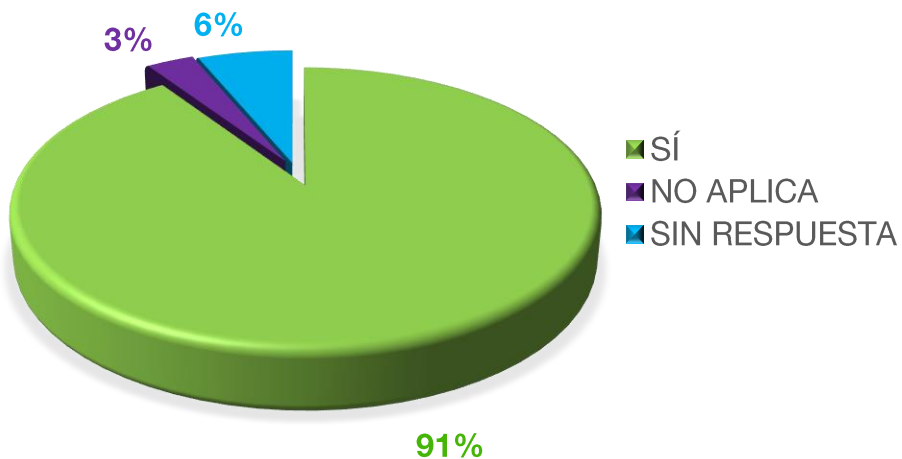


16. En caso de ser afirmativa la pregunta inmediata anterior, precise el medio, canal o vía a través del cual el ciudadano denunciante puede consultar el estatus de su denuncia.

—Respuestas:

SÍ	NO APLICA	SIN RESPUESTA
29	1	2
91%	3%	6%

Medio, canal o vía a través del cual el ciudadano denunciante puede consultar el estatus de su denuncia.

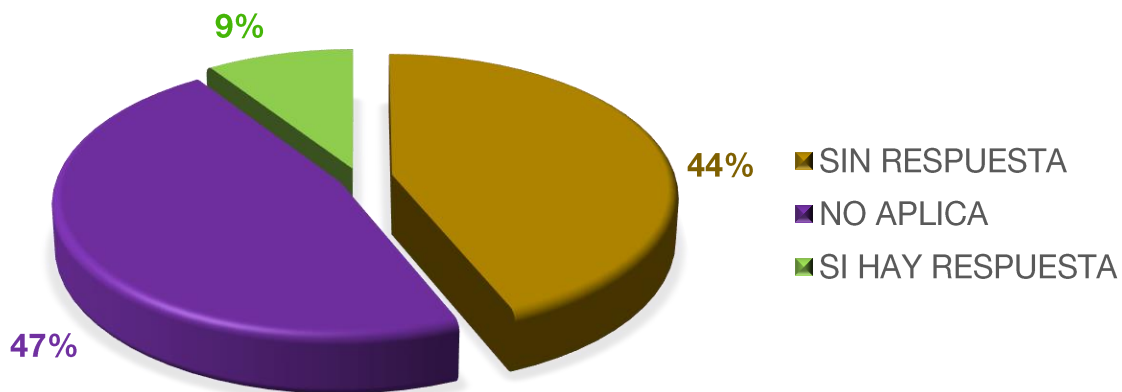


17. Si su respuesta fue No, favor de indicar la forma en que se da conocer al usuario o denunciante el seguimiento a su denuncia.

—Respuestas:

SIN RESPUESTA	NO APLICA	SI HAY RESPUESTA
14	15	3
44%	47%	9%

Se cuenta con alguna forma con la que se da conocer al denunciante el seguimiento a su denuncia.

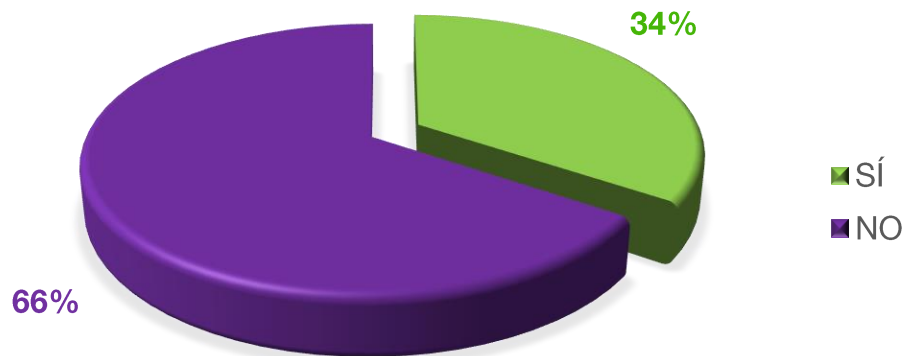


18. Señale si el sistema de atención de denuncias, cuenta con alguna Guía Técnica para el denunciante que facilite el servicio.

—Respuestas:

SÍ	NO
11	21
34%	66%

El sistema de atención de denuncias, cuenta con alguna guía técnica para el denunciante que facilite el servicio.

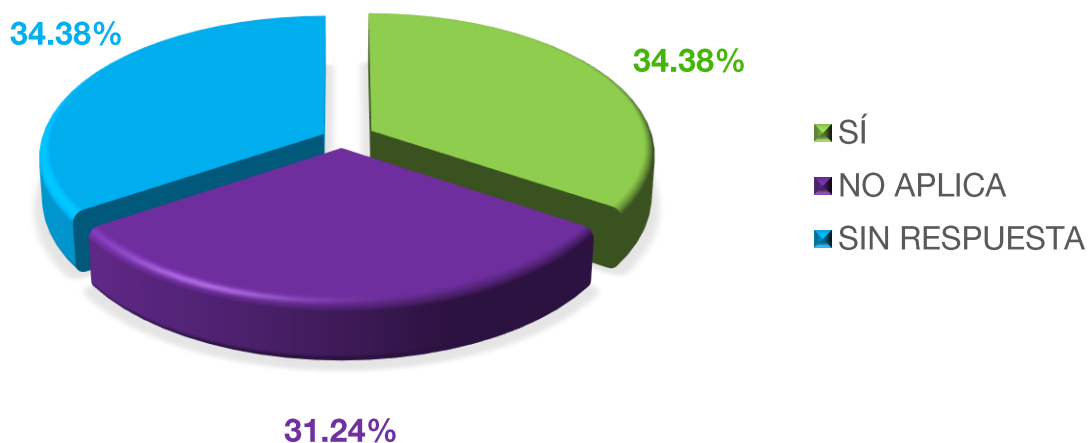


19. En el supuesto de que la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, señale si el instrumento es consultable y de ser así, especifique a través de qué vía.

—Respuestas:

SÍ	NO APLICA	SIN RESPUESTA
11	10	11
34.38%	31.24%	34.38%

El instrumento es consultable.



Conclusiones

- Todos los Órganos Estatales de Control reciben denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas cometidas por servidores públicos.
- El 66% de los Órganos Estatales de Control cuentan con un sistema automatizado y solamente 4 OEC utilizan bases de datos.
- El 94% de los OEC reciben las denuncias de forma escrita y el 75% utiliza otros medios para recibirlas.
- El 53% cuenta con lineamientos, o algún manual, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias. Además de que 47% de esos instrumentos se encuentran alineados con el sistema o base de datos a través del cual se reciben las denuncias.
- El 94% de los OEC reciben denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas cometidas por algún servidor público, de forma presencial y brindan atención al público, directamente en los OEC o en algunos casos en Órganos Internos de Control.
- El 63% del personal apega su actuar a un protocolo de atención al público.
- El 34% de los OEC cuentan con alguna Guía Técnica consultable para el denunciante y que le facilita el servicio.

Fuentes

- Cuestionarios aplicados a 32 Órganos Estatales de Control. A través del oficio CPCE-F/CDMX/025/2023 del 22 de marzo de 2023.
- INEGI. Censo Nacional de Gobiernos Estatales 2022. Tabulados básicos
- <https://www.aguascalientes.gob.mx/Contraloria/quejasydenuncias/procedimientoQueja>
- <http://www1.bajacalifornia.gob.mx/shfp/contacto.html>
- <https://contraloria.bcs.gob.mx/quejanet/>
- <http://sistemaanticorrupcion.campeche.gob.mx/>
- <https://www.sefircoahuila.gob.mx/>
- <https://www.col.gob.mx/index.php/Portal/denuncia>
- <https://www.shfypchiapas.gob.mx/servicios/quejanet>
- <https://observaapp.chihuahua.gob.mx/>
- <http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/pcontraloria/denuncia.php>
- <https://contraloria.durango.gob.mx/sistema-de-denuncias/>
- <https://strc.guanajuato.gob.mx/reporteciudadano/>
- <https://www.guerrero.gob.mx/articulo/tramites-y-servicios/>
- <https://ruts.hidalgo.gob.mx/ver/443>
- <https://ce.jalisco.gob.mx/quejas-y-denuncias>
- <https://portal.secogem.gob.mx/sam>
- <https://secoem.michoacan.gob.mx/denuncias/>
- <https://buzonciudadano.morelos.gob.mx/#denuncias>
- <https://www.quejasydenuncias.contraloria.nayarit.gob.mx/>
- <http://retys.nl.gob.mx/servicios/corruptnet-y-corruptel>
- <https://www.oaxaca.gob.mx/honestidad/atencion-a-quejas-denuncias-y-peticiones-ciudadanas/>
- <https://prointegridad.puebla.gob.mx/>
- <http://www2.queretaro.gob.mx/contraloria/denuncias.php>
- <http://denuncia.qroo.gob.mx/sitio/>
- http://rutys.slp.gob.mx/consulta.php?no_trami=217&pal=&dir=Contralor%C3%ADa%20General%20del%20Estado
- https://denunciaciudadana.sinaloa.gob.mx/?_ga=2.27927230.306181254.1642437091-1024968060.1637978902
- <https://contraloria.sonora.gob.mx/ciudadania/sistema-de-denuncia-ciudadana-del-estado-de-sonora.html>
- <https://tabasco.gob.mx/sistema-estatal-de-quejas-y-denuncias>
- <https://www.tamaulipas.gob.mx/quejasydenuncias/>
- <https://transparencia.tlaxcala.gob.mx/>
- <http://www.veracruz.gob.mx/contraloria/quejas-y-denuncias-3/>
- <http://www.contraloria.yucatan.gob.mx/quejas.php>
- <https://sidec.zacatecas.gob.mx/>