



Chatbot de denuncia ciudadana idónea

Unidad técnica
OLACEFS

EFS Panamá, Guatemala, Uruguay, HTC Buenos Aires

5 IGUALDAD
DE GÉNERO



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



16 PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES
EFICAZES



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Propósito y Transformación

Objetivo	Implementar un sistema de <i>chatbot</i> para orientar a la ciudadanía sobre el papel que cumplen las EFS, dónde hacer las denuncias, qué canales disponibles existen, así cómo deben hacerlas de manera idónea en el canal elegido.
Resultados	<p>Argentina</p> <p>En abril se instaló la herramienta en el canal de denuncias web, en la cual se puede interponer las denuncias. Se realizó difusión interna y externa a la herramienta. Las denuncias no tienen un impacto directo, entran en el proceso de auditoría, y las consecuencias se verían 24 meses posteriores. Las personas que denuncian conocen las administraciones que audita el organismo. Si bien la ciudadanía podría realizarla, no cualquiera se le ocurre denunciar ante el tribunal. El caudal no es muy grande. Gran parte de la difusión se realiza a la interna, utilizando medios vinculados al organismo, redes sociales y página web, que generan impacto en personal vinculado a la administración.</p> <p>Con relación a las métricas, las conversaciones que tienen lugar, comparadas a la fecha anterior a la instalación y posterior, aún no representan un número significativo (15 conversaciones). Creció levemente la cantidad de denuncias interpuestas al final a través del formulario web. No se cuenta aún con la información de las conversaciones que pudieron tener resueltas las consultas sin llegar a las denuncias.</p> <p>Este instrumento sirvió para actualizar y optimizar el canal de denuncia, con un personal que las acompañan. Lo que se detectó es que el símbolo para acceder a la conversación queda perdido en el canal de denuncias ciudadanas, y se considera como una oportunidad de mejora.</p> <p>Guatemala</p> <p>La herramienta se implementará en breve. De momento, se encuentra en fase de aprobación. La autoridad institucional solicitó un Chatbot más integral a la Contraloría de Cuentas, que oriente en el proceso de denuncias, proporcione información sobre los servicios que ofrece la Contraloría, y permita hacer el enlace para que el ciudadano interponga su denuncia en la página web.</p> <p>Para el proceso de difusión, se prevé utilizar las redes sociales, el noticiero de la Contraloría de Cuentas, a través de capsulas informativas, y a la página web.</p> <p>Panamá</p> <p>De momento, se realizan las pruebas del Chatbot a nivel interno institucional. Una vez se termine de actualizar la página web institucional, previsiblemente en junio, el instrumento estará disponible en el apartado correspondiente a la dirección de participación ciudadana. Dicha dirección recibe las denuncias, atiende y orienta a los ciudadanos para canalizarla. La difusión se realizará a través de los programas institucionales y de la página web, donde presentarán las innovaciones implementadas.</p> <p>Uruguay</p> <p>La herramienta está alojada en la página web institucional, pero todavía no se encuentra disponible al público interesado. Se utilizan las vías recursivas jurisdiccionales o administrativas para las denuncias, o se canaliza, a través de la JUTEP, organismo especializado en corrupción, pero que no es un organismo jurisdiccional.</p> <p>El tribunal de Uruguay, en la mayoría de los casos, recibe denuncias de irregularidades que se dan en los procedimientos, lo demás va al sistema jurisdiccional. No es la ciudadanía la que realiza las denuncias, sino personas que conocen la administración y función del Tribunal de Cuentas.</p>

Más informaciones

Proyecto Regional Fortalecimiento del Control Externo para la Prevención y Combate Eficaz de la Corrupción OLACEFS (Abril, 2021 – Julio, 2024)	www.olacefs.com/giz
Canal de denuncias del HTC Buenos Aires	Canal de denuncias Honorable Tribunal de cuentas (gba.gov.ar)