

Condiciones para la denuncia de la corrupción

Septiembre de 2017

Anexo 2: Relación de variables, indicadores y preguntas

En este anexo se presenta la desagregación de variables, subvariables, indicadores y preguntas utilizadas en el estudio “Condiciones para la denuncia de la corrupción en El Salvador”. Entre paréntesis están indicados los nombres de las variables con los cuales se pueden consultar los resultados en el archivo de datos “dataset-final.csv”, y en los casos que corresponde el nombre de la función de agregación que se utilizó cuando no fue el promedio simple.

1. Condiciones para ejercer el mandato (mandato)

1.1 Se tienen disposiciones para la atención de denuncias (s_disp_requisitos)

- Vías establecidas para recibir denuncias (viacomm)
 - ¿Cuáles vías de comunicación se tienen establecidas para recibir denuncias?
 - Presencial (que la persona llegue a la oficina) (viacomm_presencial)
 - Telefónica (viacomm_telefonica)
 - Electrónica (e.mail, redes sociales y web site) (viacomm_electronica)
 - Por medio de escritos (viacomm_escrito)
 - Otro (especificar) (viacomm_otra)
- Documentación solicitada (reqdenun, función: discount)
 - ¿Qué se solicita a los usuarios para aceptar una denuncia?
 - Ser Salvadoreño (reqdenun_salv)
 - Saber leer y escribir (reqdenun_leerescribir)
 - Ser mayor de 18 años (reqdenun_mayor18)
 - Residir en El Salvador (reqdenun_residente)
 - Presentar documento de identidad (reqdenun_identidad)

- Presentar pruebas (reqdenun_pruebas)
 - Documentos autenticados (reqdenun_autenticas)
 - Certificación de documentos (reqdenun_certificacion)
 - Otros (reqdenun_otro)
- Recepción de Avisos, denuncias anónimas o quejas / reclamos (avisos_y_anonimos)
 - ¿Se reciben y procesan denuncias anónimas? (tipodncia_anonimas)
 - Si / No
 - ¿Se reciben y procesan denuncias que se presentan como avisos? (denuncias pero sin presentar pruebas) (tipodncia_sin_pruebas)
 - Si / No
 - ¿Se reciben y procesan denuncias a partir de quejas o reclamos de los usuarios? (por deficiencias en el servicio prestado por la oficina/institución o comportamientos inapropiados de los servidores/funcionarios) (viasuger)
 - Si / No
- Denuncias recibidas - sanciones impuestas - multas cobradas (multas_sanciones)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la efectividad en la imposición de multas y sanciones en los últimos 3 años? (efectmulta)
 - ¿Se publica en línea información sobre las multas y sanciones impuestas? (infosancion)
 - Si / No

1.2 Se realizan investigaciones a partir de denuncias (s_investigacion)

- Investigación de casos de presunta corrupción (iniinvest, función: onelfAny)
 - ¿Se realizan investigaciones sobre posibles casos de corrupción de forma oficiosa? (iniinvest_oficiosa)
 - Si / No
 - ¿Se han iniciado investigaciones de corrupción a partir de avisos o denuncias anónimas? (iniinvest_avisos)
 - Si / No
 - ¿Se han iniciado investigaciones de corrupción a partir de quejas o reclamos? (iniinvest_quejas)
 - Si / No
- Validación del contenido de la denuncia (evitar denuncias maliciosas o sin fundamento) (docnorm_validacion)

- ¿Se cuenta con política para validar contenido de las denuncias? Validez: depende de la coherencia de la denuncia, que sea un acto tipificado y que sea en la instancia competente
 - Si / No
 - Registro de las denuncias maliciosas o sin fundamento recibidas (afirm01_reg_no_validas)
 - ¿Hay registro de las denuncias que se han calificado como de contenido no válido?
 - Si / No
 - Potestad para investigar (potestad_investigar)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la independencia que tiene la oficina para procesar e investigar a partir de denuncias de corrupción? (indprocden)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la independencia que tiene la oficina para sancionar a partir de las denuncias recibidas? (indsancion)
- 1.3 Se posee independencia para desarrollar el trabajo (s_independencia)
- Recepción directa de las denuncias (lugrecep, función: rankByOrder)
 - ¿Dónde se reciben las denuncias?
 - Se reciben directamente en la oficina (lugrecep_directo)
 - Se reciben por medio de otra(s) oficina(s) (lugrecep_otra_oficina)
 - No se tiene establecido (lugrecep_ninguno)
 - Otro (lugrecep_otro)
 - Resolución directa de problemas (viaproblem, función: rankByOrder)
 - ¿Qué hacen para resolver problemas que surgen en el proceso?
 - Resuelve el jefe de la oficina (viaproblem_jefe)
 - Consulta con el titular (viaproblem_titular)
 - Consulta con otro(s) jefe(s) (viaproblem_otros_jefes)
 - Otros (viaproblem_otro)
 - Recursos asignados específicamente para la oficina (recursos_asignados)
 - ¿La oficina de denuncia cuenta con su propio presupuesto? (afirm01_ppto)
 - Si / No
 - ¿Cuáles recursos tecnológicos (propios) tiene la oficina de denuncia? (rectecn)
 - Servidor propio (rectecn_servidor)
 - Programa para procesar denuncias (rectecn_programa)
 - Base de datos de los denunciantes (rectecn_base_datos)

- Plataforma en Internet (rectecn_plataforma)
 - Línea telefónica directa (rectecn_telefono)
 - Otro (rectecn_otro)
- Lineamientos técnicos que regulan el trabajo (que prevalezca lo técnico sobre lo político) (lineamientos_tecnicos)
 - ¿Qué lineamientos regulan el trabajo de la oficina? (docnorm_procedimientos)
 - Los manuales de procedimientos
 - Depende del caso
 - Las indicaciones del titular de la institución
 - Otra
 - ¿Cómo se clasifica el cargo del jefe de la oficina? (afirm01_jefe_confianza)
 - De carrera
 - De confianza

1.4 Se tienen medidas para dar protección al usuario (s_proteccion)

- Disposiciones para garantizar confidencialidad (confidencialidad, función: rankByOrder)
 - ¿Dónde se establecen las disposiciones que garantizan la confidencialidad en la gestión de la denuncia?
 - Establecidas en ley (confidencialidad_ley)
 - Establecidas en reglamentos (confidencialidad_reglamento)
 - Establecidas en normas administrativas (manuales, instructivos) (confidencialidad_norma_interna)
 - No está establecido (confidencialidad_ninguna)
- Lineamientos para proteger a denunciantes (proteccion_denunciantes)
 - ¿Qué tipo de disposiciones se tienen para garantizar que los denunciantes no se vean expuestos a daños o pierdan beneficios? (beneficios, función: rankByOrder)
 - Establecidas en ley (beneficios_ley)
 - Establecidas en reglamentos (beneficios_reglamento)
 - Establecidas en normas administrativas (manuales, instructivos) (beneficios_norma_interna)
 - No está establecido (beneficios_ninguna)

- ¿Qué tipo de disposiciones se tienen al interior de la institución para garantizar la protección de datos personales? (proteccion, función: rankByOrder)
 - Establecidas en ley (proteccion_ley)
 - Establecidas en reglamentos (proteccion_reglamento)
 - Establecidas en normas administrativas (manuales, instructivos) (proteccion_norma_interna)
 - No está establecido (proteccion_ninguna)
- Oportunidad de criterio para auto denuncias (oportunidad, función: rankByOrder)
 - ¿Qué tipo de disposiciones se tienen para dar oportunidad de criterio en caso de auto denuncias?
 - Establecidas en ley (oportunidad_ley)
 - Establecidas en reglamentos (oportunidad_reglamento)
 - Establecidas en normas administrativas (manuales, instructivos) (oportunidad_norma_interna)
 - No está establecido (oportunidad_ninguna)

1.5 Se mantiene coordinación con otras instituciones (convenios)

- Acuerdos o convenios establecidos con otras instituciones
 - ¿Poseen convenios con otras instituciones para proteger a denunciantes? Indicar con qué instituciones (convprot)
 - Si / No
 - ¿Poseen convenios con otras instituciones para investigar casos de corrupción? Indicar con qué instituciones (convinv)
 - Si / No

2. Condiciones para propiciar un buen desempeño (desempeno)

2.1 Se tramitan denuncias en forma ágil (s_admision)

- Eficiencia en admisión de denuncias (eficiencia_admision)
 - ¿Se tienen establecidos los tiempos en los que se debe admitir una denuncia? (tpoadminnorm)
 - Si / No
 - En promedio ¿Cuánto se demora en admitir una denuncia? (tpoadminefect, función: rankByOrder)
 - Menos un día hábil (tpoadminefect_dia)
 - A lo sumo una semana (tpoadminefect_semana)

- A lo sumo un mes (tpoadminefect_mes)
 - Más de un mes (tpoadminefect_mas)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la agilidad con la que se admiten las denuncias? (agilidad)
- Herramientas disponibles para dar seguimiento a las denuncias (herramientas_seg)
 - ¿Se cuenta con un software o herramienta especial en la oficina para registrar y dar seguimiento a las denuncias? (afirm01_software_seg)
 - Si / No
 - ¿Cuáles vías o herramientas se utilizan para que los usuarios puedan dar seguimiento a una denuncia? (viasegusr)
 - Seguimiento automático en línea (viasegusr_online)
 - Por medios electrónicos (viasegusr_electronico)
 - Por teléfono (viasegusr_telefono)
 - De forma presencial (viasegusr_presencial)
 - Otro (viasegusr_otro)
- Atención inmediata en la oficina de denuncia (no demorar trámites) (tpoatencion)
 - ¿Cuánto tiempo esperan los denunciantes cuando llegan a la oficina?
 - Menos de media hora
 - Menos de una hora
 - Más de una hora

2.2 Se cuenta con personal apropiado (s_personal)

- Desempeño del personal (desempeno_personal)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la eficiencia del personal para cumplir con el trabajo de la oficina? (eficpers)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la distribución de tareas conforme el personal que se dispone en la oficina? (sufpers)
- Evaluación del personal de la oficina de denuncia (evaluacion_personal)
 - ¿Se cuenta con un manual de puestos y funciones para el personal de la oficina de denuncia? (docnorm_puestos)
 - Si / No
 - ¿Se ha realizado alguna evaluación al personal de la oficina de denuncia en el último año? (lstacciones_evaluacion_pers)

- Si / No

2.3 Se dispone de normas de conducta y procedimientos (s_normas)

- Código de conducta de la oficina de denuncia (docnorm_conducta)
 - ¿Se tiene un código de conducta para el personal de la oficina de denuncia?
 - Si / No
- Manuales de procedimiento de la oficina de denuncia (docnorm_procedimientos)
 - ¿Se cuenta con manuales de procedimiento de la oficina de denuncia?
 - Si / No

2.4 Se tienen recursos asignados para la oficina (s_recursos)

- Presupuesto asignado a la oficina de denuncia (presupuesto)
 - ¿La oficina de denuncia cuenta con su propio presupuesto? (afirm01_ppto)
 - Si / No
 - En escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la relación entre presupuesto asignado y cumplimiento de los objetivos trazados? (sufppto)
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa que ha sido la ejecución presupuestaria de la oficina en los últimos 3 años? (ejppto)
 - ¿Se muestra en línea información sobre la ejecución presupuestaria o el uso que se da a los recursos asignados? (infopres)
 - Si / No
- Distribución de tareas del personal (afirm01_personal_exclusivo)
 - ¿El personal que se dispone es exclusivamente para la oficina de denuncias?
 - Si / No

2.5 Se trabaja con base en planes y objetivos (s_plan_objetivos)

- Planificación al interior de la oficina de denuncia (planificacion)
 - ¿Se realiza planificación periódica? (al menos una vez por año) (lstaciones_planificacion)
 - Si / No
 - ¿En qué documentos se plasma la planificación de la oficina? (ofiplan, función: rankByOrder)
 - Plan estratégico (mediano plazo) (ofiplan_estrategico)
 - Plan operativo (año plazo) (ofiplan_operativo)
 - Programas de actividades (ofiplan_actividades)
- Cumplimiento de los objetivos de la oficina de denuncia (cumpl_objetivos)

- ¿Se tienen establecidos objetivos propios de la oficina de denuncia? (Istacciones_objetivos)
 - Si / No
- ¿Se evalúa formalmente y al menos una vez al año el cumplimiento de los objetivos de la oficina? (Istacciones_evaluacion_obj)
 - Si / No
- En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los objetivos de su oficina de denuncias? (cumplibj)
- Retroalimentación al usuario (retroalimentacion)
 - ¿Se brinda información sobre el avance de la denuncia cada vez que el denunciante lo solicita? (afirm02_actualizacion)
 - Si / No
 - ¿En qué momentos se actualiza al denunciante para dar a conocer el avance en la gestión de su denuncia? (usractual, función: rankByOrder)
 - En cada etapa del proceso (usractual_etapa)
 - Al finalizar el proceso (usractual_final)
 - Nunca (usractual_nunca)
 - Otro (usractual_otro)
- Áreas sensibles identificadas para introducir mejoras (areas_sensibles)
 - ¿Se han identificado medidas para mejorar los procesos a partir de las denuncias tramitadas en los últimos tres años? (Istacciones_ident_medidas)
 - Si / No
 - ¿Se elaboran informes para destacar áreas sensibles o procesos vulnerables a corrupción a partir de las denuncias recibidas? (Istacciones_informes)
 - Si / No
 - ¿Se han implementado medidas para mejorar procesos institucionales? (Istacciones_impl_medidas)
 - Si / No

3. Condiciones para facilitar el acceso a denunciar (accesibilidad)

3.1 Se garantiza un trato equitativo (s_equidad)

- Documentación solicitada (reqdenun)
 - ¿Qué se solicita a los usuarios para aceptar una denuncia?
 - Ser Salvadoreño (reqdenun_salv)
 - Saber leer y escribir (reqdenun_leerescribir)

- Ser mayor de 18 años (reqdenun_mayor18)
 - Residir en El Salvador (reqdenun_residente)
 - Presentar documento de identidad (reqdenun_identidad)
 - Presentar pruebas (reqdenun_pruebas)
 - Documentos autenticados (reqdenun_autenticas)
 - Certificación de documentos (reqdenun_certificacion)
 - Otros (reqdenun_otro)
 - Condiciones propicias para atender personas con discapacidades (discapacidades)
 - ¿Las instalaciones son accesibles para personas con discapacidades? (accdiscap)
 - Si / No
 - ¿Se produce material informativo para personas con discapacidades? (acdifofic_disc)
 - Si / No
 - ¿Sitio web está adaptado para que puedan utilizarlo personas con discapacidades visuales o auditivas? (webadap)
 - Si / No
 - Vías establecidas para recibir denuncias (viacomm)
 - ¿Cuáles vías de comunicación se tienen establecidas para recibir denuncias?
 - Presencial (que la persona llegue a la oficina) (viacomm_presencial)
 - Telefónica (viacomm_telefonica)
 - Electrónica (e.mail, redes sociales y web site) (viacomm_electronica)
 - Por medio de escritos (viacomm_escrito)
 - Otro (especificar) (viacomm_otra)
- 3.2 Se brinda servicio y atención gratuita (s_gratuidad)
- Cobro por tramitar denuncias en la oficina (cobro_denuncia)
 - ¿Se cobra para aceptar una denuncia? (afirm02_gratuidad)
 - Nada
 - Depende de la denuncia
 - Si
 - ¿Se brinda servicio de fotocopias para usuarios de forma gratuita cuando presentan su denuncia? (afirm02_fotocopias)

- Si / No
- Asesoría legal brindada al usuario (asesoria_legal)
 - ¿Se da asesoría legal a los usuarios de la oficina? (afirm02_asesoria)
 - Si / No
 - ¿Se cuenta con un registro de las asesorías brindadas? (lstaciones_registro_usuarios)
 - Si / No
- 3.3 Se tienen instalaciones de fácil acceso (s_facil_acceso)
 - Oficinas territoriales de denuncia (numofi)
 - ¿Cuántas oficinas de denuncia se tienen en el territorio?
 - 4 o más
 - 3
 - 2
 - 1
 - Horarios de atención de la oficina de denuncia (horario, función: rankByOrder)
 - ¿Cuál es el horario de atención en oficina de denuncia?
 - 24/7 (horario_24_7)
 - Horario de oficina (sin cerrar a medio día) (horario_sin_cerrar_medio)
 - Horario de oficina (cerrando a medio día) (horario_cerrado_medio_dia)
 - Tiempo parcial (menor a una jornada de trabajo) (horario_timepo_parcial)
 - Otro (horario_otro)
 - Accesibilidad de las instalaciones (acceso_instalacion)
 - ¿La oficina de denuncia cuenta con parqueo para las visitas? (parqueo)
 - Si / No
 - ¿Hay una parada de buses al menos dos cuadras a la redonda de la oficina de denuncias? (buses)
 - Si / No
 - ¿Acceso a la oficina es directo o se debe pasar por otras áreas previo a ello? (acceso)
 - Si / No
 - Información visible en oficinas o instituciones (rotulos)
 - ¿Se cuenta con rótulos que indiquen claramente ubicación de la oficina?
 - Si / No

3.4 Se divulgan los servicios y el trabajo de la oficina (s_divulgacion_res)

- Información en línea para orientar a los usuarios (info_online)
 - ¿Se encuentra en línea información detallada sobre los servicios de la oficina de denuncia? (Dirección, horarios de atención, persona a cargo, formulario en línea y otros) (infoweb)
 - Si / No
 - ¿Se encuentra información en línea sobre los requisitos para denunciar? (reqweb)
 - Si / No
- Divulgación del trabajo de la oficina (divulgacion_trabajo)
 - ¿El trabajo de la oficina se divulga periódicamente por medio de reportes (boletín, informe, etc.)? (intacciones_divulgacion)
 - Si / No
 - ¿Cómo se clasifica la información o los informes con los que se dan a conocer los resultados de las denuncias? (infclasif, función: rankByOrder)
 - Oficiosa (infclasif_oficiosa)
 - Pública (mediante solicitud) (infclasif_solicitud)
 - Reservada (infclasif_reservada)
 - Confidencial (infclasif_confidencial)
- Se presenta información para dar a conocer los resultados (informacion_resultados)
 - ¿Se elaboran informes para dar a conocer los resultados de las denuncias dentro de la institución? (intacciones_informes)
 - Si / No
 - ¿Se hacen públicos los resultados de los procesos de denuncia? (acdifofic_pubres)
 - Si / No
 - ¿Se generan estadísticas sobre el tipo de denuncias que se tramitan? (lstacciones_stat_denuncias)
 - Si / No
 - ¿Se generan estadísticas sobre el tipo de usuarios que se atienden? (lstacciones_stat_usuarios)
 - Si / No
- Divulgación de mecanismos de denuncia (divulgacion_mecanismos)

- ¿Durante el último año, se han realizado eventos de difusión al interior de la institución para informar sobre los mecanismos de denuncia de la oficina? (intacciones_eventos)
 - Si / No
- ¿Durante el último año, se han realizado eventos públicos de difusión para informar sobre los mecanismos de denuncia de la oficina? (acdifofic_difmec)
 - Si / No

4. Condiciones para empoderar a la ciudadanía (empoderamiento)

4.1 Se brinda una buena atención al usuario (s_atencion_usuario)

- Atención al usuario (atencion_usuario)
 - ¿En el último año se han dado capacitaciones al personal sobre atención al usuario? (intacciones_capacitacion)
 - Si / No
 - En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa la atención que el personal de la oficina brinda a los usuarios? (calatenc)
- Orientación al denunciante sobre dónde y cómo presentar la denuncia (medorient)
 - ¿De qué forma se orienta al denunciante sobre dónde presentar una denuncia?
 - En sitio web (medorient_sitio_web)
 - En redes sociales (medorient_redes)
 - Por teléfono (medorient_telefono)
 - En recepción de la institución (medorient_recepcion)
 - En la oficina de denuncia (medorient_oficina)
 - Otro (medorient_otro)
- Involucramiento de los denunciantes (viasuger_sum)
 - ¿Qué vías se utilizan para recibir sugerencias de los denunciantes?
 - Buzón de sugerencias (viasuger_buzon)
 - Mensajes electrónicos (viasuger_msjs_electronicos)
 - Por teléfono (viasuger_tel)
 - No se reciben sugerencias (viasuger_ninguno)
 - Otro (viasuger_otro)

4.2 Se brinda protección al denunciante (s_med_proteccion)

- Confidencialidad garantizada (confidencialidad_garant)

- ¿Se brinda información al usuario sobre la confidencialidad que se guarda en el proceso de denuncia? (afirm02_confiden)
 - Si / No
- ¿Se reciben y procesan denuncias anónimas? (tipodncia_anonimas)
 - Si / No
- Herramientas disponibles para dar seguimiento a las denuncias (viasegusr)
 - ¿Cuáles vías o herramientas se utilizan para que los usuarios puedan dar seguimiento a una denuncia?
 - Seguimiento automático en línea (viasegusr_online)
 - Por medios electrónicos (viasegusr_electronico)
 - Por teléfono (viasegusr_telefono)
 - De forma presencial (viasegusr_presencial)
 - Otro (viasegusr_otro)
- Garantías a la protección de usuarios y datos personales (afirm02_prot_dat_pers)
 - ¿Se brinda información al usuario sobre la protección que se dará a sus de datos personales?
 - Si / No
- Estabilidad para denunciantes (linprotec)
 - Cuando la denuncia la presenta un servidor público ¿se garantiza que conservará su empleo? Indicar documento que lo establece (linprotec_empleo)
 - Si / No
 - Cuando la denuncia la presentan beneficiarios de proyectos ¿se garantiza que mantendrán los beneficios? Indicar documento (linprotec_beneficios)
 - Si / No
 - Cuando la denuncia es presentada por contratistas ¿Se tienen medidas para garantizarles mantener los contratos? Indicar a dónde está establecido (linprotec_contrato)
 - Si / No

4.3 Se orienta al usuario sobre sus derechos (s_rec_derechos)

- Documentos para reconocer derechos de los usuarios de la oficina (docnorm_derechos)
 - ¿Se tienen manuales o documentos en los que se reconocen los derechos de los usuarios de la oficina de denuncia?
 - Si / No

- Derechos de usuarios (ddusuarios)
 - ¿Se tiene en línea información para que usuario conozca sus derechos?
 - Si / No

4.4 Se realizan actividades de formación (s_formacion_mot)

- Divulgación sobre importancia de la participación y denuncia ciudadana (divulgacion_imp)
 - ¿Se ha producido material informativo en el último año para orientar a la ciudadanía sobre la importancia de su participación mediante la denuncia? (acdifofic_imp_part)
 - Si / No
 - ¿Qué vías se han utilizado en el último año para informar a la ciudadanía sobre la importancia de su participación mediante la denuncia? (infcuid)
 - Redes sociales (infcuid_redes)
 - Broshures (infcuid_brochure)
 - Campañas publicitarias (infcuid_campanas)
 - Carteles o afiches (infcuid_carteles)
 - Otros (infcuid_otro)
 - Ninguna
- Formación ciudadana concientizar sobre la importancia de la denuncia (formacion_ciudadana)
 - ¿Se han realizado actividades de formación en el último año (talleres, asambleas, capacitaciones, etc.) para concientizar sobre la importancia de la denuncia? (acdifofic_concient)
 - Si / No
 - ¿Qué tipo de actividades se han realizado en el último año para concientizar a la ciudadanía sobre la denuncia y su importancia? (concciud, función: rankByOrder)
 - Reuniones informativas (unidireccional) (concciud_reuniones)
 - Capacitaciones (preguntas y respuestas) (concciud_capacitaciones)
 - Talleres (participativo-constructivista) (concciud_talleres)
 - Otras (concciud_otros)
 - Ninguna (concciud_ninguno)
- Formación en la institución concientizar sobre la importancia de la denuncia (intacciones_capacitacion)

- ¿Se impulsan acciones al interior de la institución para concientizar en la importancia de promover la denuncia?
 - Si / No