

**CONTRALORÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA**

Aprobada con Resolución de Contraloría N°  
292-2022-CG publicada el 10/09/2022

Modificada con Resolución de Contraloría N°  
264-2023-CG publicada el 14/07/2023



**VERSIÓN INTEGRADA<sup>1</sup>**

**DIRECTIVA N° 020-2022-CG/GCSD**

**“SERVICIO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS”**

**GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA Y NORMATIVIDAD EN CONTROL  
GUBERNAMENTAL**

**SUBGERENCIA DE NORMATIVIDAD EN CONTROL GUBERNAMENTAL**

---

<sup>1</sup> La versión integrada de la Directiva N° 020-2022-CG/GCSD “Servicio de Gestión de Denuncias”, se realiza de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4 de la Resolución de Contraloría N° 264-2023-CG.

Directiva N° 020-2022-CG/GCSD

“Servicio de Gestión de Denuncias”

ÍNDICE

1. FINALIDAD.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE .....	3
4. SIGLAS Y REFERENCIAS .....	3
5. BASE NORMATIVA .....	3
6. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
6.1 Competencia de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional.....	4
6.2 Sistema Nacional de Denuncias (SINAD).....	4
6.3 De la Denuncia .....	5
6.3.1 Definición de Denuncia .....	5
6.3.2 Modalidades de presentación de la denuncia.....	5
6.3.3 Requisitos para la presentación de la denuncia .....	5
6.4 De los derechos y deberes de los denunciante.....	6
6.4.1 Derechos del Denunciante .....	6
6.4.2 Deberes del Denunciante.....	6
6.5 Reserva de la identidad del denunciante y del contenido de la denuncia .....	6
6.6 Alcance y naturaleza del Servicio de Gestión de Denuncias.....	7
6.7 Responsabilidades del Titular, funcionarios y servidores públicos .....	7
6.8 Comunicación al denunciante .....	7
6.9 Denuncia maliciosa.....	7
7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS .....	7
7.1 Servicio de Gestión de Denuncias .....	7
7.1.1 Recepción de la denuncia .....	7
7.1.2 Evaluación de la denuncia .....	8
8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES .....	9
Primera. - Absolución de consultas.....	9
Segunda. - Medidas de protección y beneficios al denunciante en el marco de la Ley N° 29542 .....	9
Tercera. - Denuncia autogenerada .....	9
Cuarta. - Notificación electrónica .....	9
9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS.....	9
Primera. - Denuncias en Trámite .....	9
Segunda. - Adecuación de herramientas informáticas .....	9

## 1. FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad promover la participación ciudadana en el control social mediante la gestión de las denuncias, evaluando las situaciones comunicadas, referidas a presuntos hechos irregulares ocurridos en las entidades sujetas a control.

## 2. OBJETIVO

Regular el servicio de gestión de denuncias por parte de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional.

## 3. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva, son aplicables a:

- La ciudadanía en general.
- Los funcionarios y servidores públicos, independientemente de su modalidad de contratación, cargo, nivel jerárquico o función que desarrollen en las entidades sujetas a control por el Sistema Nacional de Control, de acuerdo al artículo 3 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
- Las unidades orgánicas y los órganos, incluidos los desconcentrados, de la Contraloría General de la República, de acuerdo a su competencia funcional y ámbito de control.
- Los Órganos de Control Institucional, de acuerdo a su competencia funcional y ámbito de control.

## 4. SIGLAS Y REFERENCIAS

<b>Contraloría</b>	:	Contraloría General de la República
<b>Ley N° 29733</b>	:	Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y sus modificatorias.
<b>OCI</b>	:	Órgano de Control Institucional
<b>SINAD</b>	:	Sistema Nacional de Denuncias
<b>SNC</b>	:	Sistema Nacional de Control

## 5. "BASE NORMATIVA

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30742, Ley de Fortalecimiento de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control.
- Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 038-2011-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución de Contraloría N° 295-2021-CG que aprueba las Normas Generales de Control Gubernamental.

- Resolución de Contraloría N° 392-2020-CG, que aprueba la Directiva N° 020-2020-CG/NORM “Directiva de los Órganos de Control Institucional”
- Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, vigente.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otra norma que la sustituya o la reemplace de ser el caso.” (\*)

(\*) Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución de Contraloría N° 264-2023-CG publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de julio de 2023.

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 Competencia de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional

La Contraloría ejerce el control gubernamental que consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en la captación, uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción y, recibe y atiende denuncias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública; conforme se establece en los artículos 6 y 8 y el literal n) del artículo 22 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

La Contraloría y los OCI otorgan el trámite correspondiente a las denuncias presentadas y las autogeneradas, evaluando los hechos comunicados, relacionados con las funciones de la administración pública.

### 6.2 Sistema Nacional de Denuncias (SINAD)

El SINAD es el conjunto de procesos, sistemas de información, normas, procedimientos, unidades orgánicas y órganos, incluidos los desconcentrados, de la Contraloría y los OCI, en cuyo marco se ejecuta, en forma desconcentrada, el servicio de gestión de denuncias, que comprende las etapas de recepción y evaluación de la denuncia.

“Se organiza de forma desconcentrada a nivel nacional y está integrado por:

- a) Gerencia de Prevención y Control Social (o la que haga sus veces):** Es el órgano responsable de supervisar la elaboración e implementación de las normas que regulen la gestión de denuncias; revisar y validar las propuestas o proponer normativa técnica que la promueva; así como de supervisar la elaboración, aprobar y remitir a la Alta Dirección los reportes o informes consolidados que resulten pertinentes, sobre los resultados de la gestión de denuncias.
- b) Subgerencia de Participación Ciudadana y Control Social (o la que haga sus veces):** Es la unidad orgánica que ejerce la rectoría de la gestión de denuncias, y se encarga de diseñar, proponer, gestionar e implementar las normas, estrategias y planes para la gestión de denuncias, así como de coordinar y efectuar su seguimiento; monitorear, brindar asistencia técnica y capacitación sobre la recepción y atención de denuncias a nivel nacional cautelando el cumplimiento de la normativa aplicable; diseñar y proponer la implementación de estrategias de capacitación y otras acciones orientadas a la promoción de la gestión de denuncias; elaborar reportes o informes, sobre el estado, avance y resultados del servicio de gestión de denuncias a nivel nacional, presentadas por la ciudadanía o autogeneradas; así como de orientar y brindar información a la ciudadanía, funcionarios y servidores públicos sobre dicho servicio.

- c) **Gerencia de Control Político Institucional y Económico, y la Gerencia de Control de Servicios Públicos Básicos (o las que hagan sus veces):** son los órganos que disponen que las unidades orgánicas a su cargo reciban y atiendan denuncias ciudadanas de las entidades bajo su ámbito de control, conforme a la normativa aplicable.
- d) **Subgerencias de la Gerencia de Control Político Institucional y Económico, y de la Gerencia de Control de Servicios Públicos Básicos (o las que hagan sus veces):** son las unidades orgánicas responsables de recibir, evaluar y atender de corresponder, las denuncias que presenten las autoridades y ciudadanía en general, de acuerdo a los lineamientos y normativa aplicable.
- e) **Gerencias Regionales de Control (o la que haga sus veces):** Son órganos desconcentrados de la Contraloría, encargados de recibir, trasladar y evaluar, de corresponder, las denuncias que presenten las autoridades y ciudadanía en general; así como de evaluar y atender las denuncias recibidas y/o autogeneradas en su ámbito territorial.
- f) **Órganos de Control Institucional:** Son órganos conformantes del SNC encargados de recibir, evaluar y atender las denuncias que presenten las autoridades y ciudadanía en general, de acuerdo a los lineamientos y normativa aplicable.
- g) Otros órganos o unidades orgánicas de la Contraloría que por encargo de la Alta Dirección de la Contraloría deban evaluar una denuncia.” (\*)

(\*) **Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución de Contraloría N° 264-2023-CG publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de julio de 2023.**

## 6.3 De la Denuncia

### 6.3.1 Definición de Denuncia

Es la comunicación efectuada por la ciudadanía, funcionarios, servidores, entre otros, en el ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana; o aquella información autogenerada (obtenida de análisis de datos, medios de comunicación o mecanismos similares); referidas a uno o más presuntos hechos irregulares, es decir, actos u omisiones de funcionarios y servidores públicos contrarios a la normativa aplicable. Su tramitación es gratuita.

### 6.3.2 Modalidades de presentación de la denuncia

La presentación de denuncias se realiza a través de las siguientes modalidades:

- **Presencial:** Cuando el denunciante o su representante, presenta la denuncia en las instalaciones de la Contraloría a nivel nacional o en el OCI responsable de desarrollar el control gubernamental en una determinada entidad.
- **No Presencial:** Cuando el denunciante presenta la denuncia a través de mesa de partes virtual o mediante el formulario consignado en el portal Web de la Contraloría (denuncias en línea).

### 6.3.3 “Requisitos para la presentación de la denuncia

Para presentar una denuncia, ésta debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Nombre de la entidad y lugar donde han ocurrido o vienen ocurriendo los hechos.
- b) Descripción de los presuntos hechos irregulares de manera precisa y clara.
- c) Fecha probable en que ocurrieron los hechos.

- d) Funcionarios o servidores presuntamente involucrados, en caso se hayan identificado.

Los presuntos hechos irregulares deben estar referidos a actos u omisiones de funcionarios y servidores públicos contrarios a la normativa, disposiciones internas, estipulaciones contractuales u otras aplicables.

Los requisitos establecidos en la presente disposición son de obligatorio cumplimiento para la admisión de la denuncia por parte de los órganos y unidades orgánicas que conforman el SINAD.” (\*)

**(\*) Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución de Contraloría N° 264-2023-CG publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de julio de 2023.**

## **6.4 De los derechos y deberes de los denunciantes**

### **6.4.1 Derechos del Denunciante**

- a) Presentar al SINAD denuncias sobre presuntos hechos irregulares, utilizando los medios establecidos por la Contraloría para este propósito.
- b) Ser informado de la admisión o no de la denuncia presentada, en los casos siguientes: (i) Cuando el denunciante se hubiera identificado y señalado domicilio real o correo electrónico, o casilla electrónica asignada por la Contraloría; (ii) Cuando a pesar de no haberse identificado el denunciante, éste hace conocer un correo electrónico, donde manifiesta su intención de recibir dicha información.

### **6.4.2 Deberes del Denunciante**

- a) Presentar información fidedigna al SINAD; caso contrario, su denuncia puede ser calificada como maliciosa.
- b) Presentar información y evidencias que posea sobre los presuntos hechos irregulares, cuando sea requerido por el órgano o unidad orgánica del SINAD.
- c) Mantener un comportamiento adecuado bajo los principios de respeto mutuo y la buena fe, en sus comunicaciones y contacto con los funcionarios o servidores públicos del SINAD.
- d) Informar si los presuntos hechos irregulares comunicados al SINAD han sido presentados ante otras entidades con atribuciones o competencias de control, fiscalización, investigación, juzgamiento, supervisión u otras que correspondan, encargadas de su procesamiento o tratamiento.

## **6.5 Reserva de la identidad del denunciante y del contenido de la denuncia**

La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia se encuentran protegidos por el principio de reserva, en aplicación de lo dispuesto en el literal n) del artículo 22 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y tiene carácter confidencial de acuerdo a lo previsto en el artículo 9 de la Ley N° 29542, Ley de Protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.

La identidad del denunciante, constituida por sus datos personales, se encuentra protegida por el principio de reserva señalado en el párrafo anterior y por la Ley N° 29733 y su Reglamento, la cual no puede ser revelada aun cuando el servicio de gestión de denuncias o el servicio de control que se derive de este hayan concluido; excepto cuando:

- a) Se verifique la presentación de una denuncia maliciosa.
- b) Exista norma expresa que disponga la obligatoriedad de revelar la identidad del denunciante.
- c) El denunciante preste su consentimiento libre, previo, expreso, informado e inequívoco.

La revelación de la identidad del denunciante no determina su publicidad por parte del SINAD, debiendo efectuarse su tratamiento con las cautelas previstas en el marco de los principios y normas de la Ley N° 29733 y su Reglamento.

## **6.6 Alcance y naturaleza del Servicio de Gestión de Denuncias**

El Servicio de Gestión de Denuncias es un servicio relacionado, que comprende un conjunto de actos de administración interna, contra los cuales no cabe la presentación de recursos administrativos. El ciudadano no es considerado parte del servicio de gestión de denuncias, por lo que no le corresponde la presentación de quejas o reclamos, durante el desarrollo de sus etapas o sobre el resultado del mismo.

Una vez admitida la denuncia, su evaluación es de oficio y, según corresponda, es gestionada por los órganos o unidades orgánicas que conforman el SINAD.

La actuación del control gubernamental sobre los presuntos hechos irregulares materia de denuncia, no sustituye o excluye en modo alguno, cualquier acción legal o administrativa que el denunciante pueda presentar ante las entidades o instituciones, con el objeto de cautelar o resguardar sus derechos.

## **6.7 Responsabilidades del Titular, funcionarios y servidores públicos**

Durante el servicio de gestión de denuncias, el Titular, funcionarios y servidores públicos de la entidad son responsables de proporcionar oportunamente la información solicitada por el órgano o unidad orgánica del SINAD, y dar acceso a los lugares o ambientes solicitados, en los casos y plazos requeridos.

## **6.8 Comunicación al denunciante**

Corresponde al denunciante conocer el resultado de la admisión o no de su denuncia, cuando se presente algunos de los supuestos señalados en el literal b) del numeral 6.4.1. de la presente Directiva.

La comunicación sobre la admisión o no de su denuncia se realiza en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la presentación de la denuncia.

## **6.9 Denuncia maliciosa**

Es la denuncia referida a un presunto hecho irregular, presentada a sabiendas de que no se ha cometido, o la simulación de pruebas o indicios de su comisión que puedan servir de motivo para un proceso de investigación administrativa. La denuncia maliciosa es sancionada con una multa no mayor a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiera lugar.

# **7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

## **7.1 Servicio de Gestión de Denuncias**

El servicio de gestión de denuncias es un servicio gratuito, a través del cual se reciben y evalúan las denuncias presentadas por la ciudadanía o autogeneradas, referidas a presuntos hechos irregulares, según el numeral 6.3.1 de la presente Directiva. Comprende las etapas de recepción y evaluación de la denuncia.

### **7.1.1 Recepción de la denuncia**

Esta etapa comprende la recepción de la denuncia, a través de las modalidades establecidas en el numeral 6.3.2 de la presente Directiva; el registro de los hechos denunciados en la herramienta informática, en caso corresponda y; la

determinación de si corresponde o no, la admisión del hecho denunciado. Como resultado de esta etapa se emite la “Hoja de Recepción”.

Para determinar la admisión o no del hecho denunciado, se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral 6.3.3 de la presente Directiva. Asimismo, de identificar, por medio de la revisión de antecedentes, que el hecho denunciado está siendo atendido o que forma parte del alcance de servicios de control (en curso o concluidos), o de procesos o procedimientos a cargo de otras entidades con atribuciones o competencias de fiscalización, investigación o juzgamiento; se evalúa la culminación o no del proceso de gestión de denuncias, en cuyo caso, la información relacionada al hecho se deriva en los casos que corresponda, a la instancia o entidad competente a fin de contribuir con su atención.

Como resultado de la revisión antes indicada, se determinan las siguientes acciones:

- a) Si el hecho denunciado cumple con los requisitos señalados en el numeral 6.3.3 de la presente Directiva, y además no cuenta con antecedentes de atención por parte de la Contraloría u otra entidad competente; se admite, se comunica al denunciante y se continua con la etapa de evaluación.
- b) Si el hecho denunciado no cumple con los requisitos señalados en el numeral 6.3.3 de la presente Directiva, no se admite, se procede a la conclusión del servicio de gestión de denuncias y se comunica al denunciante.
- c) Si el hecho denunciado no es competencia de la Contraloría o del OCI, se deriva a la entidad correspondiente, cuando se tenga certeza de su competencia. Asimismo, se procede a la conclusión del servicio de gestión de denuncias y se comunica al denunciante.

El plazo máximo para comunicar al denunciante el resultado obtenido en esta etapa, es de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la presentación de la denuncia.

### **7.1.2 Evaluación de la denuncia**

Esta etapa comprende el análisis de los hechos admitidos en la etapa de recepción, con el propósito de identificar de manera documentada y sustentada la ocurrencia de presuntos hechos irregulares, procediendo al registro en la herramienta informática respectiva, de corresponder. Como resultado de esta etapa se emite la “Hoja de Evaluación”.

Las acciones necesarias para la evaluación de la denuncia, entre otras, pueden comprender:

- Obtener información a través de los sistemas de información públicos o disponibles para el SNC.
- Solicitar información a la entidad involucrada en los hechos denunciados u otras instituciones relacionadas a los actos u operaciones materia de evaluación, otorgando un plazo para su atención; el cual puede ser prorrogado por única vez, a pedido del Titular de la entidad.
- Aplicar técnicas y procedimientos de verificación en relación con los hechos denunciados, para lo cual, según corresponda, se realiza la previa acreditación o comunicación del equipo designado ante el Titular de la entidad. La acreditación o comunicación está a cargo del responsable de las unidades orgánicas u órganos que conforman el SINAD.

Como resultado de la evaluación de la denuncia, se elabora la Hoja de Evaluación que recomienda la realización de un servicio de control si se cuenta con evidencias de



presuntos hechos irregulares, caso contrario, se desestima el hecho denunciado. En ambos casos, se procede a concluir el servicio de gestión de denuncias.

El resultado de los servicios de control efectuados, derivados del servicio de gestión de denuncias, se publican en el portal de la Contraloría y es de acceso público a la ciudadanía, conforme a la normativa aplicable.

## **8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

### **Primera. - Absolución de consultas**

“Corresponde a la Subgerencia de Participación Ciudadana y Control Social o la que haga sus veces, absolver las consultas e interpretar el alcance y la aplicación de las disposiciones de la presente Directiva, así como emitir los documentos complementarios que resulten necesarios para la operatividad del servicio de gestión de denuncias.” (\*)

**(\*) Disposición modificada por el artículo 1 de la Resolución de Contraloría N° 264-2023-CG publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de julio de 2023.**

### **Segunda. - Medidas de protección y beneficios al denunciante en el marco de la Ley N° 29542**

En caso de que el denunciante requiera acogerse a las medidas de protección y beneficios establecidos en la Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal, debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 7 de la mencionada Ley y en el artículo 6 de su Reglamento.

### **Tercera. - Denuncia autogenerada**

La denuncia autogenerada es aquella que se origina de oficio y está compuesta por la información obtenida del análisis de datos, medios de comunicación o mecanismos similares, referida a uno o más presuntos hechos irregulares, la cual se gestiona conforme a lo dispuesto en la presente Directiva en lo que resulte aplicable.

### **Cuarta. - Notificación electrónica**

Las comunicaciones y notificaciones que se efectúan en el presente servicio de gestión de denuncias, se realizan a través de la casilla electrónica asignada por la Contraloría, considerando la normativa aplicable para dicho efecto; precisándose que, para el denunciante, resulta aplicable esta disposición siempre que este señale una casilla electrónica activa.

## **9. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

### **Primera. - Denuncias en Trámite**

Las denuncias que a la fecha de vigencia de la presente Directiva se encuentren en trámite en el marco de la Directiva N° 009-2020-CG/GCSD “Recepción, Evaluación y Atención de Denuncias”, aprobada por Resolución de Contraloría N° 206-2020-CG, se adecuarán a las disposiciones establecidas en la presente Directiva, en lo que corresponda. En los casos en que se cuente con un Plan de Atención de Denuncias (PDE) o Carpeta de Control de Denuncias (CAD) aprobados, se adecuará su desarrollo a las disposiciones previstas en la presente Directiva, a fin de aplicar y articular las disposiciones del servicio de control que corresponda.

### **Segunda. - Adecuación de herramientas informáticas**

“La Subgerencia de Participación Ciudadana y Control Social o la que haga sus veces, gestiona la implementación de las herramientas informáticas que resulten necesarias para la recepción y evaluación de denuncias, sin que ello condicione la realización del servicio de gestión de denuncias, debiendo los órganos y unidades orgánicas del SINAD adoptar las acciones que aseguren su desarrollo.” (\*)

**(\*) Disposición modificada por el artículo 1 de la Resolución de Contraloría N° 264-2023-CG publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de julio de 2023.**