



# Resolución de Contraloría No. 24-2008-CG

Lima, 17 JUN. 2008

Visto, la Hoja de Recomendación N° 024 -2008-CG/GDPC de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, mediante la cual se propone la aprobación de la Directiva "Buzón de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como de las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República"; y,

### CONSIDERANDO:

Que, los literales a) y b) del artículo 32° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establecen que en el desempeño de su gestión, el Contralor General de la República se encuentra facultado para determinar la organización interna, así como para planear, aprobar, dirigir, coordinar y supervisar las acciones de la Contraloría General y de los órganos del Sistema, respectivamente;

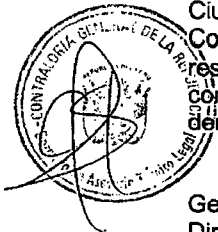
Que, la Resolución de Contraloría N° 368-2007-CG aprobó la Política de la Calidad, cuyos objetivos, aprobados por Resolución de Contraloría N° 070-2008-CG, están referidos a brindar a la ciudadanía y al Estado un servicio de calidad en las labores de control gubernamental, mejorando continuamente los procesos, a efecto de lograr un control gubernamental eficaz mediante la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad; así como desarrollando y manteniendo una cultura de la calidad en nuestra organización;

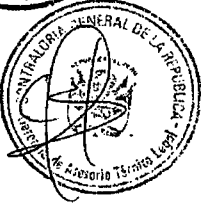
Que, a fin de mejorar la calidad del servicio que se brinda en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, así como a las Oficinas Regionales de Control de este Organismo Superior de Control, resulta necesario regular el uso del Buzón de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada, el cual es un medio de comunicación externo, que permite conocer directamente las opiniones, comentarios y sugerencias del ciudadano que presenta su denuncia al citado Módulo y en las Oficinas Regionales de Control;

Que, en ese contexto mediante el documento de visto, la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, ha propuesto el proyecto de Directiva "Buzón de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como de las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República";

En uso de las facultades conferidas por el artículo 32° de la Ley 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

lt





SE RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO.** - Aprobar la Directiva N° 07 - -2008- CG/GDPC - "Buzón de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como de las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República", que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

**GENARO MATUTE MEJÍA**  
**CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**DIRECTIVA N° 07 -2008-CG/GDPC**

**“BUZÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE DE LA GERENCIA CENTRAL DE DENUNCIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASÍ COMO DE LAS OFICINAS REGIONALES DE CONTROL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA”**

**I. OBJETIVO**

Establecer las disposiciones, lineamientos y criterios destinados a regular el uso del Buzón de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana y de las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República, con el objeto de conocer sus opiniones, comentarios y sugerencias.

**II. FINALIDAD**

Conocer el grado de satisfacción del ciudadano con relación a la atención que se le brinda en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, así como en las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República, a fin de mejorar la calidad del servicio que se brinda.

**III. ALCANCE**

La presente directiva está dirigida al personal de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como de las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República, que cuente con vínculo laboral o contractual incluyendo practicantes y secígrafas.

**IV. BASE LEGAL**

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Ley N° 27785.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 070-2007-CG y modificatorias.
- Directiva N° 08-2003-CG/DPC “Servicio de Atención de Denuncias” aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG.
- Guía del Procedimiento del Servicio de Atención de Denuncias aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 359-2007-CG.
- Resolución de Contraloría N° 368-2007-CG que aprobó la Política de la Calidad para la Contraloría General de la República.
- Resolución de Contraloría N° 070-2008-CG que aprobó los Objetivos de la Calidad para la Contraloría General de la República.



## V. DISPOSICIONES GENERALES

1. El Buzón de Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada en el Módulo de Atención al Denunciante de la Contraloría General de la República, es un medio de comunicación externa que brinda la posibilidad a la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como a las Oficinas Regionales de Control, de conocer las opiniones, comentarios y sugerencias de los ciudadanos que formulan sus consultas y presentan sus denuncias, respecto a la atención que se les ha brindado en el Módulo de Atención al Denunciante.
2. Mediante las opiniones, comentarios y sugerencias de los ciudadanos que deberán consignarse en el formato que forma parte de la presente directiva como Anexo N° 01, se podrá realizar mejoras del servicio que se brinda en el Módulo de Atención al Denunciante.

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 De los Buzones

Los buzones serán cajas de madera provistas de candados cuyas llaves estarán a cargo del Gerente Central de Denuncias y Participación Ciudadana, así como de los Jefes de las Oficinas Regionales de Control.

### 6.2 De la ubicación de los Buzones

Los buzones estarán ubicados en el área del Módulo de Atención al Denunciante, pudiéndose ampliar o modificar la ubicación según lo disponga el Gerente Central de Denuncias y Participación Ciudadana, así como los Jefes de las Oficinas Regionales de Control.

### 6.3 De la Difusión

La difusión de la existencia de este instrumento y su objetivo la realizará la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como las Oficinas Regionales de Control, a través del personal que brinda el servicio en el Módulo de Atención al Denunciante.

### 6.4 Del contenido

Las opiniones, comentarios o sugerencias deberán ser presentadas de acuerdo al formato "Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto a la atención brindada en el Módulo de Atención al Denunciante", adjunto a la presente Directiva como Anexo N° 01.

### 6.5 De la Administración

La Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana así como las Oficinas Regionales de Control, serán las encargadas de administrar y canalizar las opiniones, comentarios o sugerencias de los ciudadanos, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se brinda.

La Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana consolidará la información procesada proveniente de las Oficinas Regionales de Control, para proponer acciones conducentes a mejorar la calidad del servicio a nivel nacional.

### 6.6 Del recojo

Los buzones se abrirán los días viernes de cada semana a fin de recoger los formatos de las encuestas, para luego ser procesadas y evaluadas por la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana y por las Oficinas Regionales de Control.



\*

Anexo N° 01



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
GERENCIA CENTRAL DE DENUNCIAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL DENUNCIANTE**

Esta encuesta tiene por objetivo determinar la satisfacción del ciudadano con relación a la atención que se le brinda en el Módulo de Atención al Denunciante de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, así como de las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría General de la República, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos mejorar la calidad en nuestro servicio.

- Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana  
 Oficina Regional de Control \_\_\_\_\_

Marque la respuesta elegida con una X

1.- Se acercó al Módulo de Atención al Denunciante para:

Formular consultas   
Presentar una denuncia

2.- Fue atendido cordialmente en su visita al Módulo de Atención al Denunciante?

SI  NO  Comentario: .....

3.- Se le informó adecuadamente respecto a la competencia de la Contraloría General de la República?

SI  NO  Comentario: .....

4.- En caso que la denuncia no sea competencia de la Contraloría General de la República, se le indicó a qué entidad acudir?

SI  NO  Comentario: .....

5.- Se le informó adecuadamente respecto a los requisitos para presentar una denuncia?

SI  NO  Comentario: .....

6.- Si la denuncia no cumple los requisitos legales para su presentación, se le indicó como subsanarla?

SI  NO  Comentario: .....

7.- Se le informó que su identidad está protegida por el principio de reserva de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27785?

SI  NO  Comentario: .....

8.- Considera que la atención que usted recibió fue:

Muy buena   
Buena   
Regular   
Mala   
Muy mala

Sugerencias para mejorar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nota: Si desea identificarse, por favor utilice el siguiente espacio \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

