

CARTEL DE RETORNO

1er. TRIMESTRE - EJERCICIO 2020

El cartel de retorno es una herramienta que se utiliza para socializar los tratamientos dados a las consultas, reclamos, sugerencias y otros realizados a través del Correo Electrónico del Centro de Atención al Ciudadano y de los formularios de satisfacción depositados en los Buzones de la CGR, conforme al Procedimiento Operativo "Satisfacción del Ciudadano" (PO-CO-03 v3).

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Buzones</u></p> <p>FO-CO 03/01 V1</p> <p>Formularios Satisfacción del Ciudadano N°: 002</p>	<p>N° 002: Presentación de Rendición de Cuentas Online</p> <p><i>"Hace falta implementar Rendición de Cuentas vía On Line. Utilizar la tecnología".</i></p>	<p>N° 002: La observación fue remitida a la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas de Viáticos y de las Transferencias, la cual informó que en el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Contraloría General de la República del Paraguay y la Entidad Binacional Yacyretá suscrita en fecha 10 de julio de 2019 tiene por objeto implementar programas, proyectos y actividades de apoyo interinstitucional en los que se fomenta la cooperación y colaboración, para el desarrollo de políticas orientadas a la innovación de los procesos de Rendición de Cuentas a la Contraloría General de la República, como así también el desarrollo de plataformas tecnológicas que permitan poner a disposición de la ciudadanía la información pública, en fomento de la transparencia y el cumplimiento de las leyes rigen la materia, conforme a la disponibilidad de ambas instituciones.</p> <p>Igualmente se informa que las rendiciones de cuentas viáticos de las instituciones como Secretaria Nacional de Deportes y el Ministerio de la Mujer fueron presentados vía online en el marco de lo dispuesto en la Resolución CGR N° 443/19".</p>	<p>Sugerencias</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Buzones</p> <p>FO-CO 03/01 V1</p> <p>Formularios Satisfacción del Ciudadano Nros.: 001- 003-004</p>	<p>Nº 001: Personal para atención en Rendición de Cuentas</p> <p><i>"En mi carácter de gestor/a solicito más personal para atención a la rendición de cuentas de Instituciones Educativas. Además, clasificar la atención por departamentos y mejorar en cuanto a la infraestructura Máquina numerador; de atención al público para agilizar las gestiones".</i></p> <p>Nº 003: Presentación de Rendición de Cuentas online</p> <p><i>"Desearía que se realice en forma digital"</i></p> <p>Nº 004: Presentación de Rendición de Cuentas online</p> <p><i>"Que las planillas de rendición de cuentas de las instituciones educativas, sean enviadas vía web y las constancias generadas por sistema"</i></p>	<p>Nº 001: La observación fue puesta a conocimiento de la Dirección General de Gabinete del Contralor General.</p> <p>Nros 003 - 004: Remitida a la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas de Viáticos y de las Transferencias, la cual informó que en el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Contraloría General de la República del Paraguay y la Entidad Binacional Yacyretá suscrita en fecha 10 de julio de 2019 tiene por objeto implementar programas, proyectos y actividades de apoyo interinstitucional en los que se fomenta la cooperación y colaboración, para el desarrollo de políticas orientadas a la innovación de los procesos de rendición de cuentas a la contraloría general de la y el, como así también el desarrollo de plataformas tecnológicas que permitan poner a disposición de la ciudadanía la información pública, en fomento de la transparencia y el cumplimiento de las leyes rigen la materia, conforme a la disponibilidad de ambas instituciones.</p> <p>Igualmente se informa que las rendiciones de cuentas viáticos de las instituciones como Secretaria Nacional de Deportes y el Ministerio de la Mujer fueron presentados vía online en el marco de lo dispuesto en la Resolución CGR Nº 443/19". Dicha respuesta fue puesta a conocimiento del recurrente.</p>	<p>Solicitudes</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Buzones</p> <p>FO-CO 03/01 V1</p> <p>Formularios Satisfacción del Ciudadano Nros.: 005- 007-009-010</p>	<p>N° 005: Felicitaciones por la atención</p> <p><i>"Excelente la atención. Así da gusto ser atendido".</i></p> <p>N° 007: Felicitaciones por la atención</p> <p><i>"Excelente Atención".</i></p> <p>N° 009: Felicitaciones por la atención</p> <p><i>"Atención excelente desde mesa de entrada, guardia".</i></p> <p>N° 010: Felicitaciones por la atención</p> <p><i>"Fui atendida por el personal con una excelente atención, me explicó todos los pasos sin ningún interés".</i></p>	<p>Nros.: 005-007-009-010: Las felicitaciones y agradecimientos expresados en los formularios fueron difundidos a todos los funcionarios a través del correo electrónico del Centro de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Felicitaciones</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Correos electrónicos</p> <p>Consultas recibidas en fechas:</p> <p>02-01-2020 / 03-01- 2020 06-01-2020 / 07-01-2020 09-01-2020 / 10-01-2020 12-01-2020 / 13-01-2020 14-01-2020 / 18-01-2020 21-01-2020 / 22-01-2020 25-01-2020 / 27-01-2020 29-01-2020 / 30-01-2020 10-02-2020 / 11-02-2020 14-02-2020 / 17-02-2020 18-02-2020 / 19-02-2020 20-02-2020 / 21-02-2020 23-02-2020 / 25-02-2020 26-02-2020 / 27-02-2020 28-02-2020 / 04-03-2020 05-03-2020 / 07-03-2020 09-03-2020 / 10-03-2020 12-03-2020 / 13-03-2020 16-03-2020 / 17-03-2020 18-03-2020 / 19-03-2020 20-03-2020 / 21-03-2020 23-03-2020 / 24-03-2020 25-03-2020 / 27-03-2020 28-03-2020 / 30-03-2020 31-03-2020</p>	<p>Consultas sobre Declaración Jurada de Bienes y Rentas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Recuperación de correo y/o contraseña ✚ Baja ✚ Registro ✚ Corrección de las DJBR ✚ Horario de atención ✚ Requisitos para presentación ✚ Carga o llenado de datos ✚ Actualización ✚ Formulario ✚ Constancia de presentación ✚ Ley N° 6355/2019 ✚ Acceso al sistema ✚ Recepción de DJBR ✚ DJBR de autoridades públicas ✚ Recepción de documentos <p>Consultas Varias</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Procedimiento para realizar denuncias ✚ Vacancias Laborales ✚ Curriculum Vitae ✚ Concursos ✚ Expedientes ✚ Cursos ✚ No aplicables ✚ Plazo de presentación de Rendiciones de Cuentas ✚ Veedurías Ciudadanas ✚ Entrega de documentaciones de Rendiciones de Cuentas 	<p>Los temas relacionados a las consultas sobre las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, así como las consultas varias, fueron respondidas de manera inmediata a los recurrentes.</p>	<p>Consultas</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>Consulta 001 (26-02-2020)</p> <p>Consulta 002 (03-03-2020)</p>	<p>N° 001: Requisitos de presentación de DJBR</p> <p><i>"Tengo una duda, los que aún no son funcionarios públicos y que desean acceder a la matriculación docente como debe presentar su declaración jurada ya que es uno de los requisitos".</i></p> <p>N° 002: Llenado de datos de DJBR</p> <p><i>"Buenas, estoy completando el formulario para ingresar a la contraloría. La primera pestaña todo ok. En la pestaña donde tenes que completar tus datos laborales está el ítem categoría. ¿Me podrían explicar que pongo ahí? Porque en el manual para el usuario no hay explicación de lo que se pone en ese ítem. Les dejo mi correo y contraseña por si quisieran verificar".</i></p>	<p>Nros. 001 – 002: Derivados al enlace de la Dirección de Control de Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, la cual dio respuesta a la recurrente poniendo a conocimiento del Centro de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Consultas</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>Reclamos recibidos en fechas:</p> <p>02-01-2020 / 03-01- 2020 11-01-2020 / 15-01-2020 23-01-2020 / 05-02-2020 12-02-2020 / 15-02-2020 17-02-2020 / 18-02-2020 19-02-2020 / 26-02-2020 19-03-2020</p>	<p>Reclamos sobre Declaración Jurada de Bienes y Rentas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Acceso al sistema ✚ Recuperación de correo y/o contraseña ✚ Carga o llenado de datos ✚ Actualización ✚ Línea telefónica 	<p>Los temas relacionados a los reclamos sobre las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, fueron respondidos de manera inmediata a los recurrentes.</p>	<p>Reclamos</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Correos electrónicos</p> <p>Reclamo 001 (14-01-2020)</p> <p>Reclamo 002 (15-01-2020)</p>	<p>N° 001: Acceso al sistema para realizar denuncias</p> <p><i>"Quise realizar una denuncia por la página web y no funciona. Pueden verificar por favor y en el caso que no esté funcionando en que correo puedo remitir mi denuncia"</i></p> <p>N° 002: Resultado de una auditoría realizada</p> <p><i>"Parece que no quieren dar a conocer el resultado de la última Auditoria realizada a la CAJA BANCARIA - Año 2018. Siguen apañando a los corruptos???. ¿Cuándo van subir a esta Web, cumpliendo con que establece la Ley de Transparencia Informativa? Es que debemos recurrir a otras instancias para que cumplan con su rol de contralor?"</i></p>	<p>N° 001: Se derivó a la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia, la cual procedió a realizar una denuncia de prueba para constatar el funcionamiento del canal de denuncias de la CGR, la cual ingresó sin inconvenientes. Dicha situación fue comunicada al recurrente.</p> <p>N°002: Se puso a conocimiento de la Dirección General de Gabinete del Contralor General, la cual remitió una propuesta de respuesta al recurrente. Se informó al recurrente que el expediente sobre la auditoría realizada cuenta con un borrador de Informe Final, el cual se encuentra bajo análisis de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, en cumplimiento del procedimiento previsto para todas las auditorías y demás actividades de control ejecutadas por la CGR. Una vez concluido el análisis jurídico se emitirá el Informe Final, el cual será remitido a la institución auditada y, simultáneamente, publicado en la página web de la CGR.</p>	<p>Reclamos</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Correos electrónicos</p> <p>Sugerencia 001 (23-01-2020)</p> <p>Sugerencia 002 (25-02-2020)</p>	<p>N° 001: Curso ofrecido</p> <p><i>"Dr. Camilo Benítez Aldama E. S. D. Me dirijo a Ud. para proponerle una enseñanza eficaz del correcto uso de la ortografía en la redacción de notas, textos, cartas a los funcionarios. Es importante que ellos aprendan a redactar textos correctamente pues son personas que cumplen funciones públicas. Como soy escritora, poetisa y tengo varios años de enseñanza de literatura y redacción gramatical, me permito pedirle- respetuosamente- que considere mi propuesta. Usted me dirá qué pasos dar para exponerle detalladamente mi propuesta. Esperando una respuesta, me despido con mis deseos de que tenga un excelente resto de jornada".</i></p> <p>N° 002: Curso ofrecido</p> <p><i>"Le escribo para discutir el programa de capacitación anticorrupción que la Comisión Anticorrupción y de Derechos Civiles (ACRC) de la República de Corea planea organizar en 2021".</i></p>	<p>N° 001: Se derivó a la Dirección General de Gabinete del Contralor General para su consideración y se informó a la recurrente.</p> <p>N° 002: Se derivó a la Dirección General de Gabinete del Contralor General, para los fines pertinentes.</p>	<p>Sugerencias</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>Solicitudes recibidas en fechas:</p> <p>02-01-2020 / 03-01- 2020 04-01-2020 / 06-01-2020 08-01-2020 / 09-01-2020 13-01-2020 /15-01-2020 20-01-2020 / 31-01-2020 05-02-2020/ 06-02-2020 10-02-2020 / 11-02-2020 12-02-2020 /17-02-2020 19-02-2020 / 20-02-2020 28-02-2020 / 03-03-2020 04-03-2020 / 11-03-2020 13-03-2020 /15-03-2020 18-03-2020 / 19-03-2020 28-03-2020</p>	<p>Solicitudes sobre Declaración Jurada de Bienes y Rentas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Recuperación de correo y/o contraseña ✚ Acceso al sistema ✚ Registro ✚ Baja ✚ Actualización ✚ Carga o llenado de datos ✚ Copia de DJBR <p>Solicitudes Varias</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Solicitud de documentaciones ✚ Asociación sin fines de lucro ✚ Expediente ✚ Datos de Unidad Organizacional ✚ Capacitaciones MECIP ✚ Cursos ofrecidos 	<p>Los temas relacionados a las solicitudes sobre las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, así como las solicitudes varias fueron respondidas de manera inmediata a los recurrentes.</p>	<p>Solicitudes</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Correos electrónicos</p> <p>Solicitud 001 (06-01-2020)</p> <p>Solicitud 002 (17-01-2020)</p> <p>Solicitud 003 (27-01-2020)</p> <p>Solicitud 004 (31-01-2020)</p> <p>Solicitud 005 (17-03-2020)</p> <p>Solicitud 006 (23-03-2020)</p>	<p>N° 001: Solicitud de estado de Nota presentada</p> <p><i>"Me permito solicitar estado de la nota ingresada a ese ente de control en fecha 20/12/2019, por mesa de entrada No.36.333, hora 09:17 hs.- Quedo atento a sus comentarios".</i></p> <p>N° 002: Solicitud de copia informe de un Municipio</p> <p><i>"Solicito según la ley de transparencia 5189/14 la copia del informe del tercer cuatrimestre de Fonacide y Royalties 2019, presentado por la municipalidad de Juan León Mallorquín, Alto Paraná"</i></p> <p>N° 003: Solicitud de información sobre Entidades Autónomas y Autárquicas</p> <p><i>"Solicito PUEDA informarme cuáles son las entidades autónomas y autárquicas en la República del Paraguay. Solicito me aclaren también si las Gobernaciones departamentales son consideradas como entes autónomos y autárquicos. Esto en virtud al Art 97 del COJ que dice que el ejercicio particular de la Abogacía no está prohibido para asesores jurídicos de entes autónomos y autárquicos. O sea, necesito me aclaren si los asesores jurídicos de las Gobernaciones departamentales están incluidos en esta excepción".</i></p> <p>N° 004: Veedurías Ciudadanas</p>	<p>N° 001: Se remitió a Secretaría General, la cual informó que el Expediente solicitado fue remitido a la Dirección General de Gabinete del Contralor General, la cual remitió a la Dirección de Control Gubernamental y ésta unidad organizacional remitió a la Dirección General de Control de la Administración Descentralizada. Se solicitó a la Dirección General de Control de la Administración Descentralizada el estado de la nota mencionada, la cual informa que el mencionado expediente será derivado al área de control de entes autónomos y autárquicos de regulación y a la supervisión de la auditoría realizada a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios y Afines, cuyo proceso se encuentra en etapa de borrador final, aguardando dictamen jurídico e informe de verificación de la Dirección General de Control Gubernamental.</p> <p>N° 002: Se remitió a la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas de Viáticos y de las Transferencias, la cual comunicó que dicha solicitud fue derivada a la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia. La misma informó al Centro de Atención al Ciudadano la respuesta brindada al recurrente.</p> <p>N° 003: Se remitió a la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia, la cual informó que realizará los trámites correspondientes de conformidad a la Ley N° 5182/14 "De libre acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental". Posteriormente la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia da a la solicitud respuesta a la recurrente y pone a conocimiento del Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>N° 004: Se puso a conocimiento de la Dirección General de</p>	<p>Solicitudes</p>





FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
	<p><i>"Buenos días, me gustaría que me pasen por correo todo lo referente para conformar una Veeduría Ciudadana y el área y funcionario responsable (número de teléfono) a fin de hablar con la persona. Intenté comunicarme por teléfono, pero resultó infructuoso (nadie atiende)"</i></p> <p>N° 005: Solicitud de Informe</p> <p><i>"Favor informarme sobre solicitud de informe y balance general de la Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal Municipal del 31/12 año 2019. Solicitado hace más de un mes".</i></p> <p>N° 006: Solicitud de designación de Auditores Nota remitida por un Municipio.</p>	<p>Gabinete del Contralor General y la solicitud fue derivada a la Dirección General de Relaciones Institucionales e Internacionales, la cual dio respuesta al recurrente y remitió dicha respuesta al Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>N° 005: Se derivó a la Dirección General de Control de la Administración Descentralizada y se informa al recurrente. Además, se informan las medidas adoptadas por la CGR contra la propagación del COVID 19 a través de la Resolución CGR N° 191/20.</p> <p>N° 006: Se derivó a la Dirección General de Gabinete del Contralor General y a la Dirección General de Control de Organismos Departamentales y Municipales, dando respuesta al recurrente.</p>	

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>Denuncia 001 (18-02-2020)</p>	<p>N° 001: Cobro indebido de salarios y gastos de representación Denuncia de cobros escandalosos y Indebidos, como salarios y gastos de representación de la mayoría de los Intendentes Municipales a nivel país Quiero poner por este medio a conocimiento de ustedes y arbitren por los conductos correspondientes la denuncia institucional que le corresponde como órgano rector en la materia, que la mayoría de los intendentes de los municipios de primera categoría, como ejemplo menciono al de mayor ingresos a nivel país, al actual Intendente de Mcal Estigarribia Elmer Vogt, desde el inicio de su periodo de mandato como Intendente, estuvo y está recibiendo como ingresos (salarios) por el cargo de Intendente, muy superior a lo que establece la reglamentación. Remuneración del Intendente. La remuneración total anual del Intendente, incluidos los rubros correspondientes a sueldos, será de hasta el 10% (diez por ciento) de los ingresos corrientes ejecutados, no debiendo superar bajo ningún aspecto el equivalente a diez salarios mínimos para actividades diversas no especificadas en la República. Para el cálculo de este porcentaje, no se incluirá, dentro de los ingresos corrientes ejecutados, las transferencias corrientes que reciban las municipalidades. Queda exceptuado de esta disposición, el Intendente de la Municipalidad de Asunción, cuya remuneración mensual, incluido el rubro correspondiente a sueldo, será equivalente a trece salarios mínimos para actividades diversas no especificadas en la República. También están superando sus ingresos de lo establecidos los intendentes de Lambaré, Luque, Villa Hayes, Filadelfia, San Lorenzo, Encarnación, Pedro Juan Caballero, Concepción y otros que quedan a cargo de la Institución determinar. Espero que hagan como institución lo que corresponde, caso contrario pondré a conocimiento de la prensa dicha falta grave, que hasta hoy hicieron pasar por desapercibido.</p>	<p>N° 001: Se derivó a la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia con copia a la Dirección General de Gabinete del Contralor General para su consideración y se informó a la recurrente. La Dirección General de Integridad Pública y Transparencia informó que dará curso conforme al Procedimiento Operativo Vigente referente a denuncias ciudadanas.</p>	<p>Denuncias</p>



FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>Felicitaciones 001 (28-02-2020)</p> <p>Felicitaciones 002 (05-03-2020)</p>	<p>N° 001: Felicitaciones por la atención</p> <p><i>"Agradezco al compañero por la asistencia que me brindó para el uso del nuevo sistema de Talento Humano, asimismo al Director General del TIC, quien se comunicó y dirigió hasta la solución efectiva de la situación".</i></p> <p>N° 002: Felicitaciones por la gestión</p> <p>¡Felicitaciones a compañeros por la excelente gestión! Bien por la institución. ¡Muchas Gracias!!!!!!</p>	<p>Correo dirigido a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, al Titular y al funcionario felicitado, recibiendo una copia del mismo el Centro de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Felicitaciones</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>Recibidas en fechas: 07-03-2020 / 16-03-2020 17-03-2020</p>	<ul style="list-style-type: none">  Invitación a cursos  Notas recibidas 	<p>Los correos recibidos fueron derivados a la Dirección General de Gabinete del Contralor General, y a las Unidades correspondientes para los fines pertinentes.</p>	<p>Otros</p>

**Dirección de Desarrollo Organizacional
Planificación e Informes**