

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los canales de contacto con los que cuentan los ciudadanos/usuarios en la institución son los siguientes:

-  Central telefónica con el número 809-682-1677.
-  Área de recepción para los ciudadanos/usuarios.
-  La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI).
-  Contamos con una página web: www.contraloria.gob.do
-  Por correo electrónico: contacto@contraloria.gob.do

 **REDES SOCIALES:** @ContraloriaRD

 Encuesta de satisfacción sobre los servicios ofrecidos.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- La Contraloría General de la República, ha diseñado un espacio en su página web para acoger sugerencias y denuncias localizado en la pestaña de transparencia de nuestra página de internet: www.contraloria.gob.do.
- Por correo electrónico: contacto@contraloria.gob.do
- Central telefónica 809-682-1677, Ext. 2221-2222.
- Correo ordinario, Código Postal 10205, Santo Domingo, República Dominicana
- Buzón de sugerencias
- Línea de Atención ciudadana (311)

El tiempo establecido para responder las quejas y sugerencias reportadas en cualquier punto de contacto es de diez (10) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de las mismas.

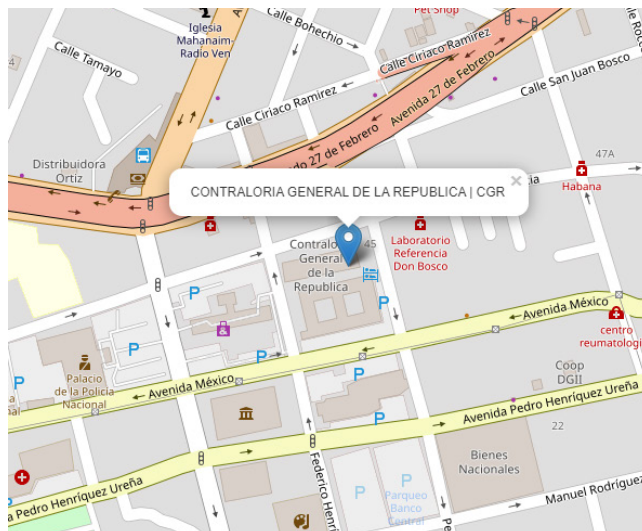
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si por alguna circunstancia la Contraloría General de la República incumple con los tiempos de servicio comprometidos en esta carta, el ciudadano podrá realizar reclamaciones a la unidad responsable de la misma. El ciudadano recibirá una comunicación firmada por el Contralor General de la República presentando disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y se comprometerá a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos adecuadamente. Una vez recibida la queja o reclamación del ciudadano/usuario, el tiempo de respuesta a la medida de subsanación será un máximo de diez (10) días laborables.

DATOS DE CONTACTO

Ave. Mexico No. 45, Edificio de Hacienda,
3er piso Gazcue, Santo Domingo, D.N.
Teléfono: 809-682-1677, Ext. 2222

www.contraloria.gob.do
Contacto@contraloria.gob.do



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección de Planificación y Desarrollo
Teléfono: 809-682-1677, Ext. 2392
Horario de atención: Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONTRALORÍA



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO

DIC. 2020 - DIC. 2022

DATOS IDENTIFICATIVOS

La **Contraloría General de la República** es el órgano del Poder Ejecutivo rector del control interno, ejerce la fiscalización interna y la evaluación del debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos y autoriza las órdenes de pago, previa comprobación del cumplimiento de los trámites legales y administrativos de las instituciones bajo su ámbito, de conformidad con la Ley.

Misión

Ejercemos la rectoría del Sistema Nacional de Control Interno y efectuamos Auditorías Internas, para ayudar a proteger los recursos públicos y mejorar su desempeño en beneficio de los ciudadanos.

Visión

La Contraloría General de la República será reconocida como una entidad ejemplo de gestión, que contribuye al debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos.

Valores

Confiabilidad, Legalidad, Probidad y Transparencia.

INCLUSIÓN

La Contraloría General de la República cuenta con un excelente acceso al transporte público, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto con nuestros servicios de una manera fácil. Contamos con un ascensor y una rampa para el acceso de personas discapacitadas. Brindamos a todos los ciudadanos un ambiente acogedor, una buena iluminación, un clima agradable y un trato personalizado. En adición, se ha establecido como una norma del Departamento de Certificación de Cargos, atender con preferencia a las personas con discapacidad, embarazadas y a las mayores de 65 años.

NORMATIVA

Constitución de la República Dominicana. Ley No. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y su reglamento de aplicación dictado mediante el Decreto No. 491-07. Ley No. 200-04. Ley No. 107-13. Ley No. 130-75. Ley No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación. Ley No. 340-06 y sus modificaciones. Ley No. 247-12.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributo	Descripción
Tiempo de respuesta	Se refiere al compromiso que asume la institución de cumplir con los horarios y tiempos establecidos en los servicios ofrecidos a sus usuarios/clientes.

COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Certificación de Registro de Contratos	Tiempo de respuesta	72 horas laborables	Cantidad de Registros de Contratos procesados en un tiempo menor o igual a 72 horas laborables sobre el total de Registros de Contratos recibidos mensualmente
Autorización de Órdenes de Pagos	Tiempo de respuesta	72 horas laborables	Cantidad de Órdenes de Pago procesadas en un tiempo menor o igual a 72 horas laborables sobre el total de Órdenes de Pago recibidas mensualmente.
Autorizaciones de Nóminas	Tiempo de respuesta	48 horas laborables	Cantidad de Nóminas procesadas en un tiempo menor o igual a 48 horas laborables sobre el total de Nóminas recibidas mensualmente.

Nota: para los resultados de puntualidad se omiten aquellos trámites que generaron Requerimientos de Información (RI) de solicitudes que ingresan al sistema careciendo de documentos necesarios para la aprobación o certificación del trámite por parte del solicitante, igualmente son excluidos los trámites de instituciones que están implementando los sistemas de la CGR en sus versiones piloto, debido a que aún se encuentran en la fase de aprendizaje y también los expedientes que por diferentes validaciones se encuentran en estatus de análisis de fondo.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general.
- Observar en trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Cumplir con todos los requisitos para solicitar el servicio en cuestión.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Respetar los horarios establecidos para la prestación del servicio.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.