

CARTEL DE RETORNO 3er. TRIMESTRE - EJERCICIO 2019

El cartel de retorno es una herramienta que se utiliza para socializar los tratamientos dados a los reclamos y sugerencias 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>Buzones</p> <p>FO-CO 03/01 V1</p> <p>Formularios Satisfacción del Ciudadano Nros.: 012-015-016-017- 018-019-020-021- 022-023-025-026- 028-029-030-031.</p>	<p>N° 012: "Muy buena atención".</p> <p>N° 015: "Cabe destacar la amabilidad de los funcionarios de la Contraloría, en especial a las personas que se encuentran en mesa de entrada. Sigán así - Felicitaciones".</p> <p>N° 016: "Excelentes personas las que están en la mesa de entrada de la Contraloría Gral de la Rca.".</p> <p>N° 017: "Atención excelente por los que reciben los papeles".</p> <p>N° 018: "Felicitaciones a todos, buenos servicios".</p> <p>N° 019: "Sí me recibieron muy bien, fueron muy amables, y por suerte fue muy rápido".</p> <p>N° 020: "El funcionario Celso Giménez brinda una atención excelente, brillante. Felicitaciones de mi parte, son unos diez años que traigo los trabajos a entregar, el Señor impecable".</p> <p>N° 021: "Muy buena organización, ambiente agradable".</p> <p>N° 022: "Excelente atención. Felicidades".</p> <p>N° 023: "Fuimos atendidos de la mejor forma posible".</p> <p>N° 025: "Excelente atención de todos los funcionarios de la DJBR y en especial de los funcionarios Derlis Tomás Cuevas y Luis Valdez".</p> <p>N° 026: "Por cuestión de salud, Me sentí mal, al entrar la señora Marta Caballero me atendió súper bien, llamó a la sanidad para mi atención, el cual lo agradezco demasiado".</p> <p>N° 028: "Muy buena atención".</p> <p>N° 029: "Agradecimiento y felicitaciones al funcionario Carlos Carrasco, por la atención y por ayudar cuando tuve inconvenientes con la Declaración Jurada".</p> <p>N° 030: "Muy amables los funcionarios, 100%".</p> <p>N° 031: "Que sigan brindando sus más finas diligencias y atenciones con la excelencia profesional que los define".</p>	<p>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 en fechas: 05/09/19; 12/09/19 y 04/10/19</p>	<p>Felicitaciones y agradecimientos</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>Buzones</p> <p>FO-CO 03/01</p> <p>Formularios Satisfacción del Ciudadano Nros.: 024-027-032-033</p>	<p>N° 024: Más personal en recepción de Rendiciones: <i>"Demasiado tiempo se espera. Por qué no ponen más servidores públicos para la recepción de rendiciones y otros?"</i></p> <p>N° 027: Falta información para seguimiento de documentos: <i>"Los informes no sabemos dónde hacer los seguimientos..!!! Tampoco sabemos si son vinculantes las resoluciones de la CGR..!!!"</i></p> <p>N° 032: Adecuar la oficina de Recepción de Rendición contra el calor: <i>"Favor tener una oficina x lo menos que F25no estemos esperando en la resolana. En enero es un castigo con el calor esperar afuera."</i> <i>"Que las rendiciones de cuentas se haga en forma Semestral"</i></p> <p>N° 033: Mejorar la oficina de espera de Rendición: <i>"Mejorar el lugar de espera para las rendiciones de FONACIDE y ROYALTIES"</i></p>	<p>N° 024: Los temas relacionados a la cantidad de funcionarios para la recepción de las rendiciones de cuentas ya fueron derivados a la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas para su conocimiento.</p> <p>N° 027: Se informó al recurrente que la Contraloría General de la República cuenta con una Dirección General de Integridad Pública y Transparencia, encargada de recepción de denuncias, así como también a través de la misma se puede realizar el seguimiento a las denuncias presentadas.</p> <p>No. 032 y 033: Se puso a conocimiento de la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas los reclamos realizados. La misma informó que en fechas 21/05/19, 13/06/19 y 21/08/19 solicitó a la Dirección General de Administración y Finanzas el reacondicionamiento y reestructuración de la oficina utilizada, lo cual no fue posible en atención a la falta de insumos, conforme a lo informado por la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas.</p>	<p>Reclamos y Sugerencias</p>

FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p><u>Correos electrónicos</u></p> <p>CC001 (06-08-19)</p> <p>CC002 (21-08-19)</p> <p>CC003 (04-09-19)</p>	<p>CC1: Correo para acceso a DJBR <i>"Prestando servicios en el exterior, necesita cambiar su correo y contraseña para acceder a su DJ para actualizar"</i>.</p> <p>CC2: Normativas referentes a Rendición de Cuentas de FONACIDE de Municipios <i>"...una consulta para un trabajo de investigación. Existe alguna normativa o disposición legal referentes a la rendición de cuentas de fonacide por parte de los municipios? En la ley de fonacide y royalties no menciona esa rendición de cuenta"</i>.</p> <p>CC3: Material sobre la CGR <i>"...si ustedes por favor no me pueden facilitar videos o power point de la historia, la misión y visión de la Contraloría General de la República para ayudar al entendimiento a los alumnos de la Facultad"</i>.</p>	<p>CC1: Se derivó la consulta a la Dirección General de Declaraciones Juradas, la cual dió respuesta al recurrente y al Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>CC2: Se derivó la consulta a la Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas, la cual dió respuesta al recurrente y al Centro de Atención al Ciudadano.</p> <p>CC3: Se derivó la consulta a la Dirección General de Gestión del Conocimiento y Formación Académica, la cual dio respuesta y se puso a conocimiento del recurrente a través del Centro de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Consultas</p>
<p>SC002 (05-09-19)</p>	<p>SC002: Felicitaciones ciudadanas en el legajo <i>"Felicitaciones a los compañeros, Sería muy interesante si esto constara en el legajo del personal de cada uno de los/as que están en Mesa de entrada sin excluir a los guardias quienes son los primeros en recibir a las ´personas"</i>.</p>	<p>SC002: Se derivó la sugerencia a la Dirección de Gestión del Talento Humano, la cual informó que tendrán en cuenta dicho pedido y procederán a agregar al legajo de cada funcionario afectado las felicitaciones recibidas en los buzones ubicados en las distintas dependencias de la CGR.</p>	<p>Sugerencias</p>



FORMULARIO	TEMA	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
F001 (06-09-19)	F001: Felicitaciones a los compañeros <i>"Felicitaciones y muchas gracias a los compañeros, por cuidar la imagen de la institución, con su trabajo. APLAUSOS!!!!!!!!!!"</i>	F001 y F002: Comentarios referentes a las felicitaciones difundidas a todos los funcionarios a través del correo electrónico del Centro de Atención al Ciudadano en fecha 12/09/19.	Felicitaciones
F002 (12-09-19)	F2. Felicitaciones a los compañeros. <i>"Muchas felicidades, me siento emocionada por la grata noticia y agradezco a los compañeros por ello y les animo a seguir cada vez mejor deseándoles éxitos en todo, muchas gracias compas!!!!"</i>		

Dirección de Desarrollo Organizacional

Planificación e Informes