

**CENTRO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

INFORME

**ANUAL
2022**



**DIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFORMES**

ASUNCIÓN - PARAGUAY

Coordinación General

Lic. Graciela Reyes, Directora General
Planificación e Informes

Supervisión Técnica

Lic. Yerufí Ortíz, Directora
Dirección de Desarrollo Organizacional
Planificación e Informes

Lic. Romina Martínez, Jefa
Departamento de Gestión Organizacional
Dirección de Desarrollo Organizacional
Planificación e Informes

Equipo Técnico del Centro de Atención al Ciudadano - CAC

Lic. Raimundo Vega
Lic. María Teresita Friedmann
Sra. Patricia Fernández



PRESENTACIÓN

La Contraloría General de la República (CGR) alineada al Plan Estratégico Institucional y su Código de Buen Gobierno; reforzando su compromiso constante con los grupos de interés, en especial con la atención a la ciudadanía; cuenta con un procedimiento establecido para la recepción, canalización y tratamiento de consultas, reclamos, sugerencias y otros; relacionados a los productos y servicios que brinda, a través del Centro de Atención al Ciudadano (CAC). El mismo, es gerenciado por la Dirección de Desarrollo Organizacional, dependiente de la Dirección General de Planificación e Informes de la CGR.

En este sentido, se encuentran habilitados diversos canales de atención, como ser: correo electrónico, líneas telefónicas, y formularios de satisfacción (buzones) que permiten medir la percepción de la ciudadanía en relación a los productos y servicios de la CGR.

El Proceso Operativo "SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO", prevé como una de sus actividades: "Evaluar e interpretar información registrada", y "Preparar borrador de informe de percepción", sobre la base de la recepción y registro de consultas, reclamos, sugerencias y otros. Así también establece que "El informe se elaborará anualmente...".

Tomando en consideración el párrafo que antecede, se presenta el *Informe Final de Análisis de Satisfacción del Ciudadano (Año 2022)*, cuyo alcance contempla de enero a diciembre del 2022.

OBJETIVO

Conocer la percepción de la ciudadanía con respecto a los servicios y productos que ofrece la CGR, utilizando como base los datos obtenidos a través de las llamadas telefónicas, los correos electrónicos recibidos y el llenado de los formularios de satisfacción.



CONCEPTUALIZACIÓN

El concepto de satisfacción, dentro del contexto institucional, se define como el nivel de conformidad del ciudadano, respecto a los servicios y productos que la Contraloría General de la República (CGR) ofrece.

En tal sentido, la Contraloría General de la República pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de realizar "Consultas, Reclamos, Sugerencias y Otros", a través de la línea telefónica, el correo electrónico y los formularios de satisfacción, habilitados como canales de atención. Dichas Consultas, Reclamos, Sugerencias y Otros, posteriormente son analizados para conocer la percepción del ciudadano, de tal manera que el análisis sirva de insumo a la Alta Gerencia; posibilitando la implementación de la mejora continua por parte de la CGR.

Entiéndase por:

Consultas: Búsqueda de documentación o datos sobre algún asunto, de manera a obtener información de utilidad, para satisfacer las necesidades o conseguir los objetivos.

Reclamos: Manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio, trámite o proceso. Se considera que los servicios recibidos no cumplen con las expectativas, debido a errores o falencias de las instituciones.

Sugerencias: Es algo que se propone, insinúa o sugiere. Suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación. Propuesta que se realiza para el mejoramiento ya sea de la atención, de un proceso o de algún trámite.

METODOLOGÍA Y ALCANCE APLICADOS

La fuente de información utilizada estuvo conformada por los registros de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Otros, realizados por los ciudadanos; a través de los canales institucionales habilitados; lo cual permitió la recopilación de información variada, por lo que el análisis fue realizado de forma independiente.

Una vez ordenados los datos recolectados, se procedió a agruparlos por categorías, tomando en consideración los conceptos similares, para luego realizar la interpretación

a fin de conocer la percepción de la ciudadanía con respecto a los servicios y productos ofrecidos por la CGR.

El alcance del presente informe se halla sujeto a los datos recolectados y registrados durante el 2022, provenientes de: llamadas telefónicas, correos electrónicos y formularios de satisfacción.

El informe aporta indicadores de tendencias de las percepciones que tienen los usuarios acerca de la calidad de los productos y servicios utilizados en su relacionamiento con la CGR.

FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La Contraloría General de la República, pone a disposición de la ciudadanía en general, tres canales de comunicación para la atención de las consultas, reclamos, sugerencias y otros, los cuales se citan a continuación:

- **Línea telefónica**

El Centro de Atención al Ciudadano de la CGR, tiene habilitada una línea telefónica **(021) 6200-000 opción #1**, exclusiva para consultas, reclamos, sugerencias y otros, por parte del ciudadano.

- **Correo electrónico**

La institución cuenta con un correo electrónico **atencion@contraloria.gov.py** exclusivo para atención al ciudadano, donde se reciben y procesan consultas, reclamos, sugerencias y otros.

- **Buzones**

La Contraloría General de la República cuenta con buzones, en los cuales se encuentran disponibles formularios de satisfacción

para el llenado por parte de los ciudadanos. Dichos buzones son atendidos por el Centro de Atención al Ciudadano de la Dirección de Desarrollo Organizacional, dependiente de la Dirección General de Planificación e Informes.

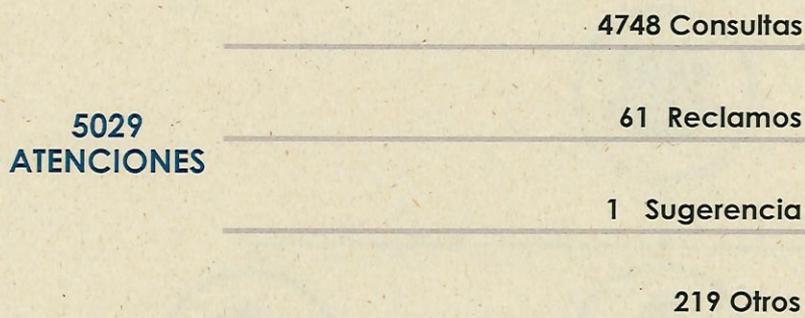


1. ATENCIONES REALIZADAS

1.1 Categoría

Durante el año 2022, en el Centro de Atención al Ciudadano de la CGR, fueron registradas **5.029 atenciones**, a través de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Otros realizados por los ciudadanos. El detalle de lo mencionado, puede visualizarse a continuación:

Gráfico N° 1: Atenciones realizadas clasificadas por categoría – CAC Año 2022



Fuente: Registro de atenciones realizadas – CAC Año 2022

1.2 Tratamiento

Del total de atenciones realizadas, el **89%** correspondieron a **temas respondidos de forma inmediata** por el Centro de Atención al Ciudadano (4459 atenciones), mientras que el **11%** de los temas fueron **derivados a las distintas unidades organizacionales** (570 atenciones), conforme ameritaba cada caso. Lo descrito, se menciona a continuación:

Gráfico N° 2: Atenciones realizadas clasificadas por tratamiento realizado – CAC Año 2022



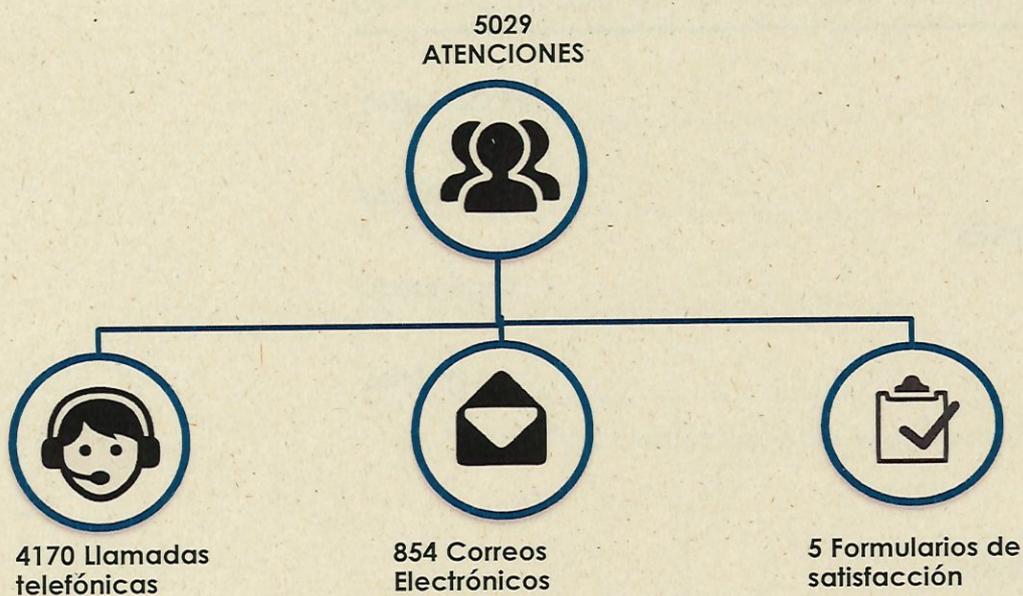
Fuente: Registro de atenciones realizadas – CAC Año 2022



1.3 Canal de comunicación

Se registró un total de **4170 llamadas telefónicas**, representando un **83%** del total de atenciones realizadas; **854 correos electrónicos**, correspondiente a un **17%** y **5 formularios de satisfacción** aplicados de forma online, lo cual puede observarse en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3: Atenciones realizadas clasificadas por canal de comunicación – CAC Año 2022



Fuente: Registro de atenciones realizadas – CAC Año 2022

2. LLAMADAS TELEFÓNICAS

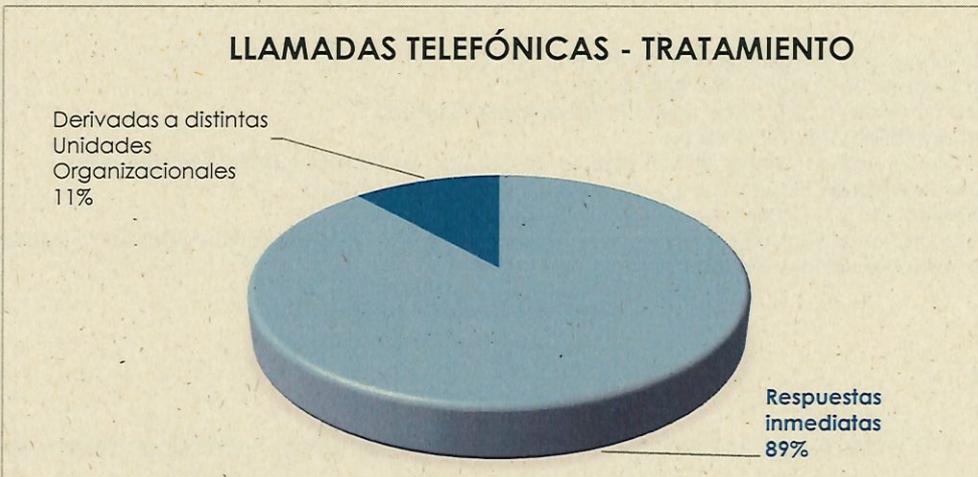
La Contraloría General de la República cuenta con una línea telefónica destinada exclusivamente al Centro de Atención al Ciudadano, la cual se encuentra publicada en el sitio web de la institución.

En el año 2022, se brindó atención a un total de **4170 llamadas telefónicas**, siendo éste el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para manifestar sus consultas, reclamos, sugerencias y otros.

2.1 Tratamiento

Del total de llamadas recepcionadas, el **89%** de las mismas fueron **respondidas de forma inmediata** por el Centro de Atención al Ciudadano (3691 llamadas), mientras que el **11%** de las llamadas fueron **derivadas a las distintas unidades organizacionales** (479 llamadas), conforme ameritaba cada caso. Lo descrito, se menciona a continuación:

Gráfico N° 4: Llamadas telefónicas clasificadas por tratamiento realizado – CAC Año 2022

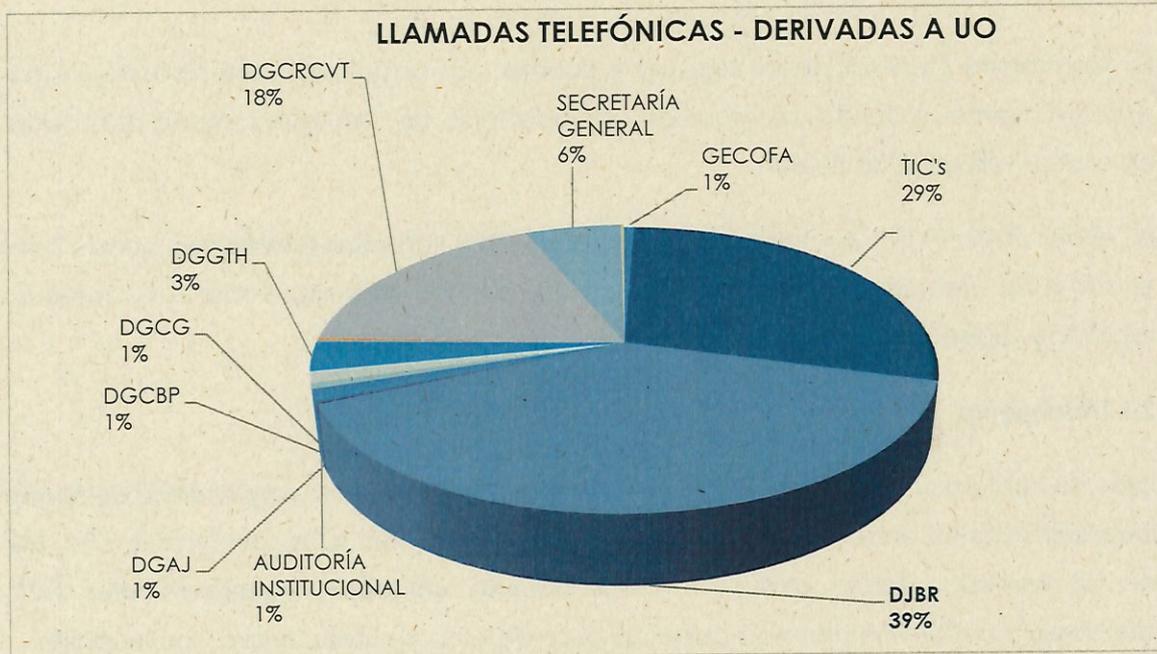


Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

Del total de llamadas derivadas a las Unidades Organizacionales, se destacan en mayor porcentaje aquellas derivadas a la **Dirección General de Control de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas** con un **39%** (188 llamadas), lo cual se visualiza a continuación:



Gráfico N° 5: Llamadas telefónicas derivadas a Unidades Organizacionales – CAC Año 2022



Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

Referencias:

- DGGTH: Dirección General de Gestión del Talento Humano
- DGCG: Dirección General de Control Gubernamental
- DGCBPE: Dirección General de Control de Bienes Patrimoniales del Estado
- DGAJ: Dirección General de Asuntos Jurídicos
- DGCRCVT: Dirección General de Control de Rendiciones de Cuentas de Viáticos y de las Transferencias
- GECOFA: Dirección General de Gestión del Conocimiento y Gestión Académica
- TIC's: Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- DJBR: Dirección General de Control de Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, Activos y Pasivos, y Doble Remuneración de los Funcionarios y Empleados Públicos.

2.2 Categoría

Del total de 4170 llamadas recibidas, el **99%** (4121 llamadas) correspondieron a **consultas**, y el **1%** (49 llamadas) se relacionan con **reclamos**, conforme se presenta en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 6: Llamadas telefónicas clasificadas por categoría – CAC Año 2022



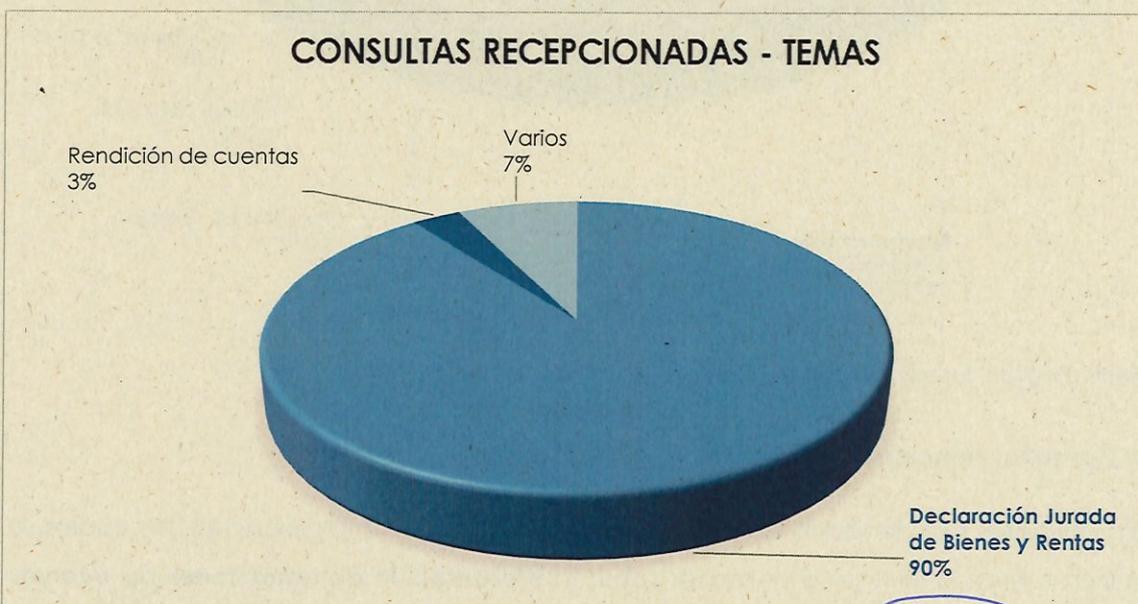
Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

2.2.1 Consultas recepcionadas

Del total de 4121 consultas recepcionadas vía telefónica en el año 2022, el **90%** (3711 consultas) correspondieron a **Declaración Juradas de Bienes y Rentas**, mientras que el **3%** se relaciona a **Rendición de Cuentas** (122 consultas) y un **7%** a **Temas Varios** (288 consultas).

Lo mencionado en el párrafo anterior, se visualiza en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 7: Consultas realizadas vía telefónica, clasificadas por temas – CAC Año 2022

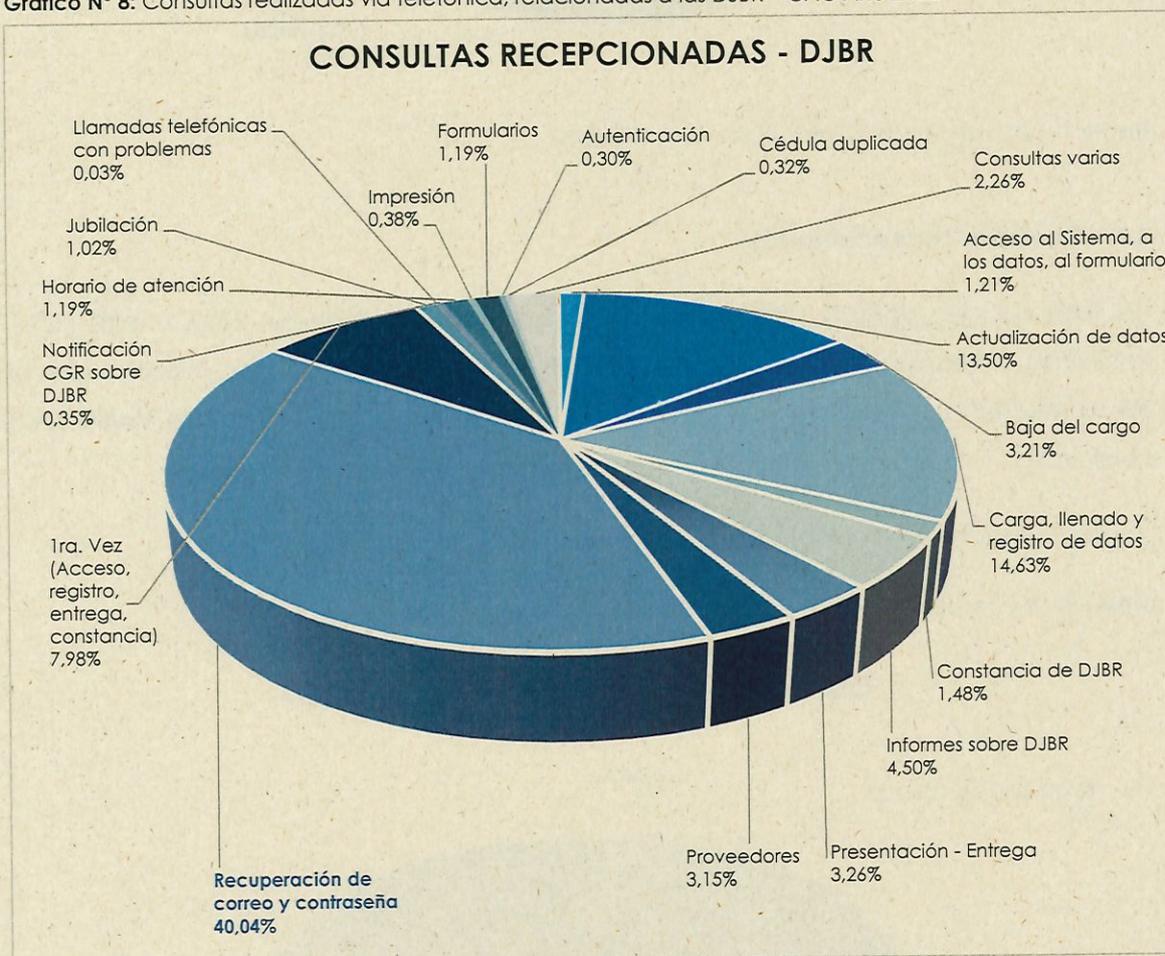


Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

a. Consultas relacionadas a Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas

El Centro de Atención al Ciudadano, ha recepcionado un total de **3711 consultas** referentes a temas relacionados a las **Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas**; siendo las de mayor número aquellas que mencionaban la **recuperación de correo y/o contraseña** con un **40%** (1486 consultas). El detalle de lo recepcionado puede apreciarse a continuación:

Gráfico N° 8: Consultas realizadas vía telefónica, relacionadas a las DJBR – CAC Año 2022

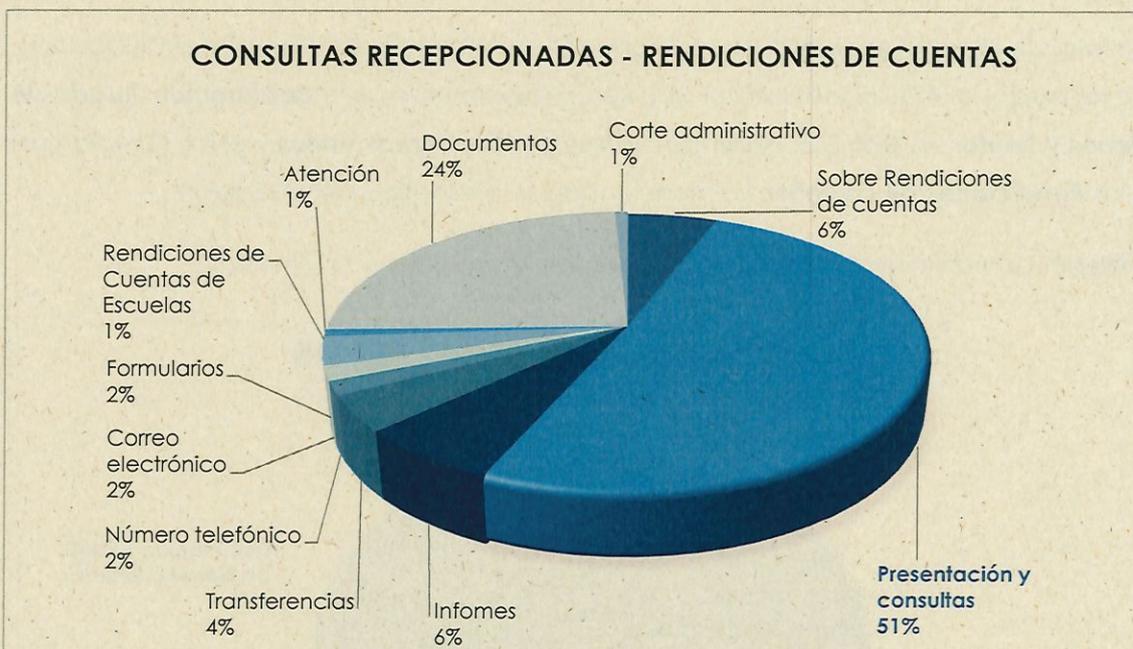


Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

b. Consultas relacionadas a Rendiciones de Cuentas

Las consultas relacionadas a las **Rendiciones de Cuentas** totalizaron **122**, las cuales se refirieron principalmente a consultas sobre la **presentación de rendiciones de cuentas** (62 consultas) representando un **51%** del total recepcionado. Estos datos se reflejan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 9: Consultas realizadas vía telefónica, relacionadas a las Rendiciones de Cuentas – CAC Año 2022

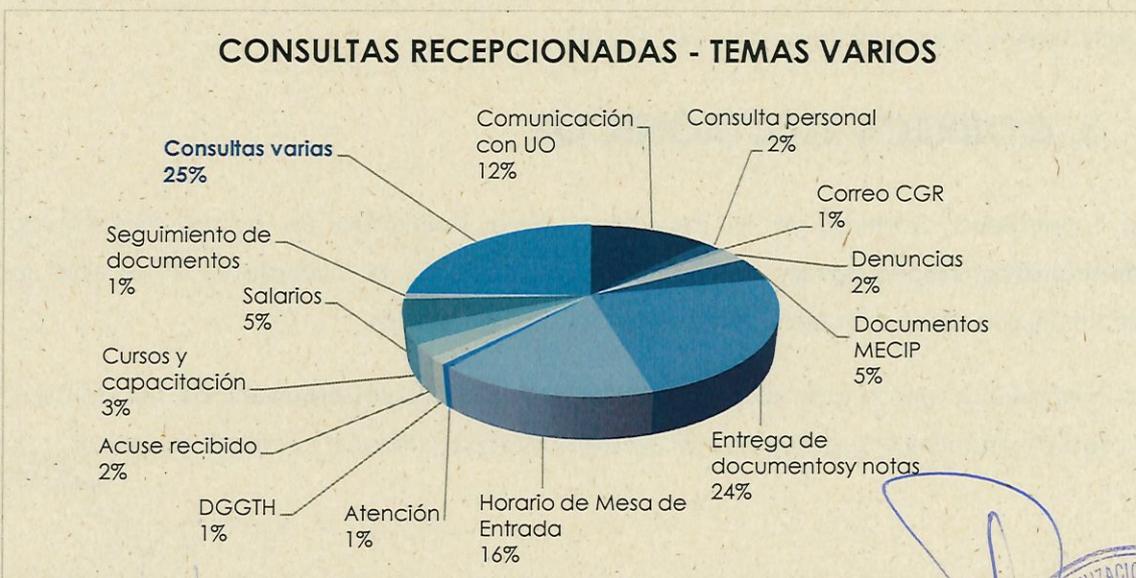


Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

c. Consultas relacionadas a Temas Varios

Las consultas sobre Temas Varios totalizaron **288**, haciendo referencia principalmente a consultas **varias** con un **25%** del total registrado (71 consultas), lo cual se visualiza a continuación:

Gráfico N° 10: Consultas realizadas vía correo electrónico, relacionadas a Temas Varios – CAC Año 2022

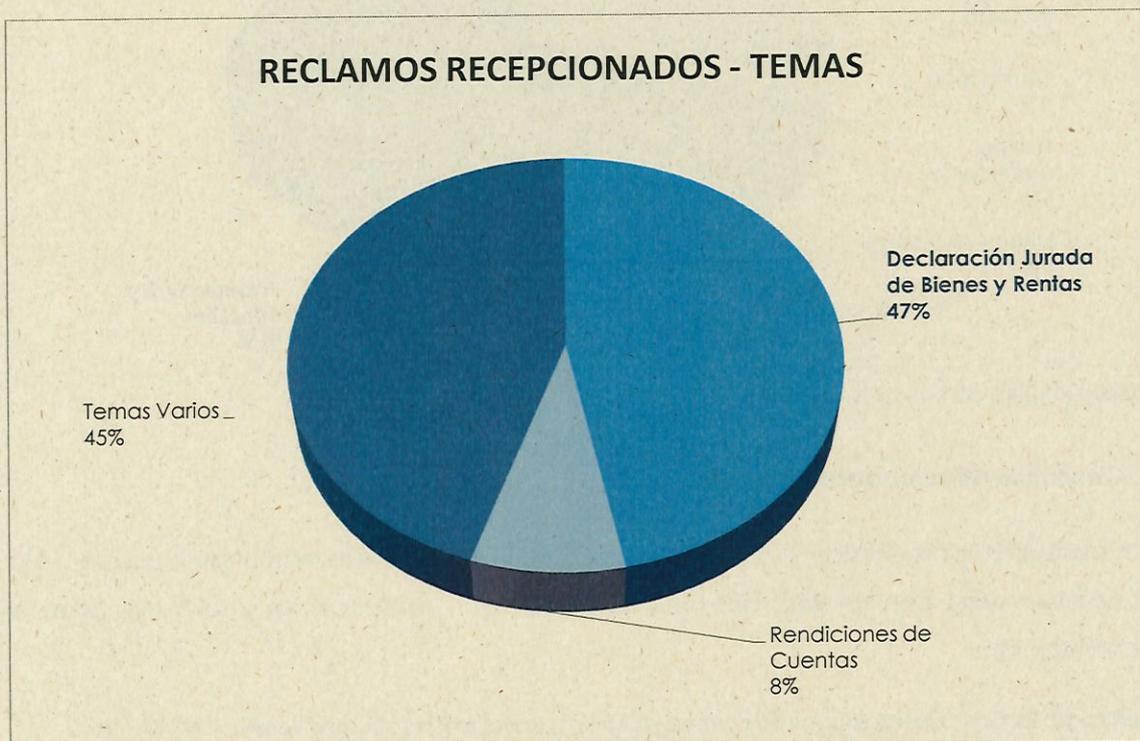


Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

2.2.2 Reclamos recepcionados

Un total de 49 reclamos fueron recepcionados por el Centro de Atención al Ciudadano, de los cuales el **47%** (23 reclamos) estuvieron relacionados a la **Declaración Jurada de Bienes y Rentas**, el **45%** (22 reclamos) correspondió a **Temas Varios** y el **8%** (4 reclamos) a las **Rendiciones de Cuentas**. Lo mencionado se presenta a continuación:

Gráfico N° 11: Reclamos realizados vía telefónica, clasificados por temas – CAC Año 2022



Fuente: Registro de llamadas telefónicas – CAC Año 2022

3. CORREOS ELECTRÓNICOS

La Contraloría General de la República tiene habilitado un correo electrónico **atencion@contraloria.gov.py** exclusivo para la atención al ciudadano, en el cual se reciben y procesan consultas, reclamos, sugerencias y otros.

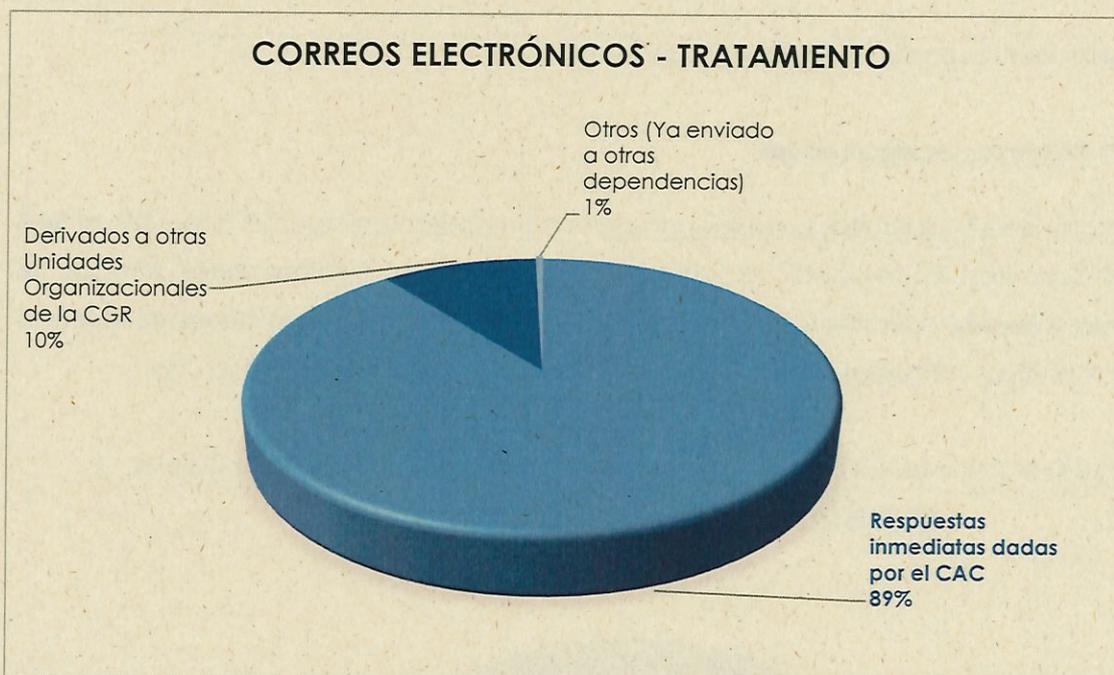
En el año 2022, fueron contabilizados un total de **854 correos electrónicos**, siendo así el correo electrónico el *segundo canal de atención más utilizado por los ciudadanos*.



3.1 Tratamiento

Del total de correos recepcionados, el **89%** de los mismos fueron **respondidos de forma inmediata** por el Centro de Atención al Ciudadano (763 correos), mientras que el **10%** de los correos fueron **derivados a las distintas unidades organizacionales** (87 correos), conforme ameritaba cada caso. Así también el **1%** (4 correos) de lo recepcionado, fue registrado para **toma de conocimiento**, en atención a que dichos correos fueron remitidos a otras unidades organizacionales con copia al Centro de Atención al Ciudadano. El detalle de lo mencionado, se observa a continuación:

Gráfico N° 12: Correos electrónicos clasificados por tratamiento realizado – CAC Año 2022



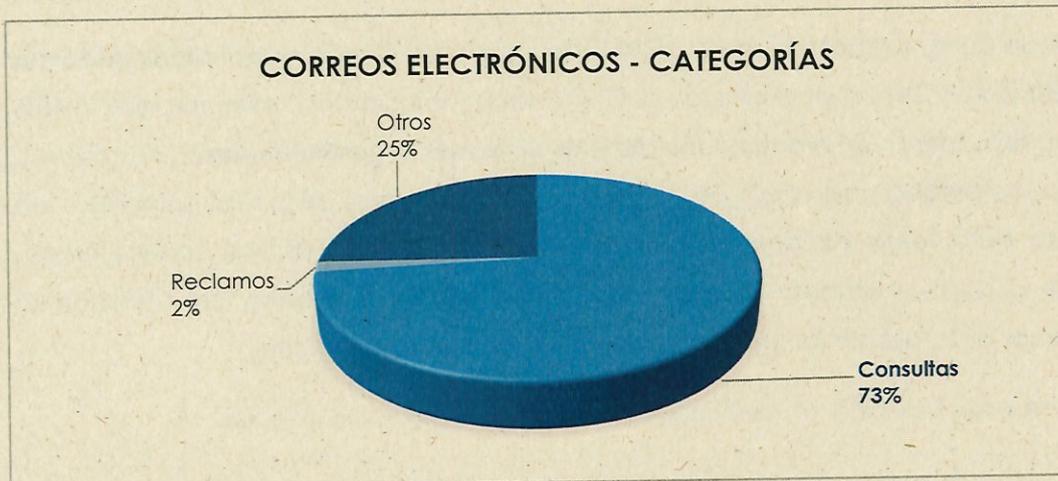
Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

3.2 Categoría

Del total de correos recibidos, el **73%** (627 correos) correspondió a **consultas**, el **2%** (12 correos) a **reclamos**; así también fue recibida 1 **sugerencia** y el **25%** de lo recepcionado (214 correos) correspondió a **otros**, conforme se visualiza en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 13: Correos electrónicos clasificados por categoría – CAC Año 2022



Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

3.2.1 Consultas recepcionadas

Del total de 627 consultas recepcionadas vía correo electrónico en el año 2022, el **84%** (524 consultas) correspondió a temas relacionados a las **Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas**, mientras que las consultas relacionadas a las **Rendiciones de Cuentas** (52 consultas) y a **Temas Varios** (51 consultas) representaron un **8%** cada una.

Gráfico N° 14: Consultas realizadas vía correo electrónico, clasificadas por temas – CAC Año 2022



Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

a. Consultas relacionadas a Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas

El Centro de Atención al Ciudadano, ha recepcionado un total de **524 consultas** referentes a temas relacionados a las **Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas**; siendo las de mayor número aquellas que mencionaban la **recuperación de correo y/o**

contraseña con un **53%** (278 consultas). El detalle de lo recepcionado puede apreciarse a continuación:

Gráfico N° 15: Consultas realizadas vía correo electrónico, relacionadas a las DJBR – CAC Año 2022

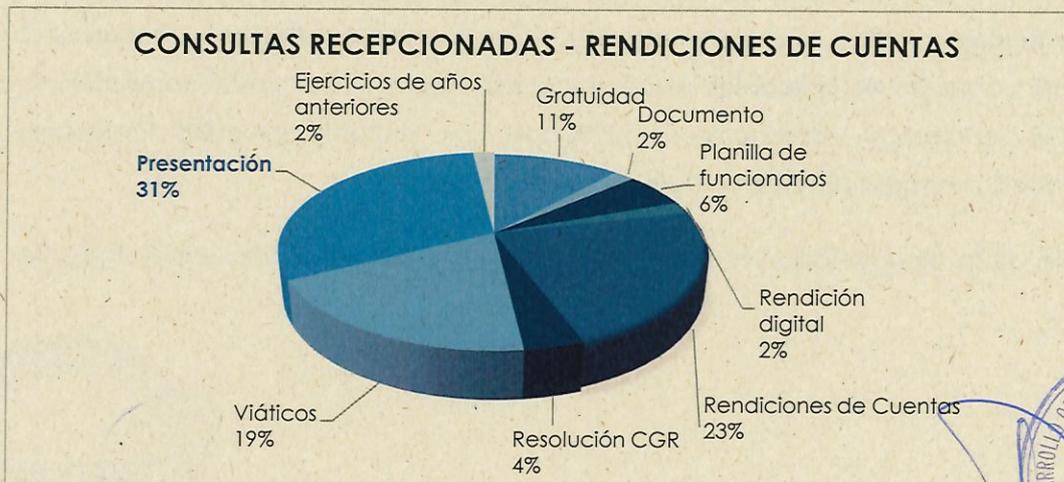


Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

b. Consultas relacionadas a Rendiciones de Cuentas

Las consultas relacionadas a las **Rendiciones de Cuentas** totalizaron **52**, las cuales se refirieron principalmente a consultas sobre la **presentación del formulario de Rendición de Cuentas** (16 consultas) representando un **31%** del total. Estos datos se reflejan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 16: Consultas realizadas vía correo electrónico, relacionadas a las Rendiciones de Cuentas – CAC Año 2022

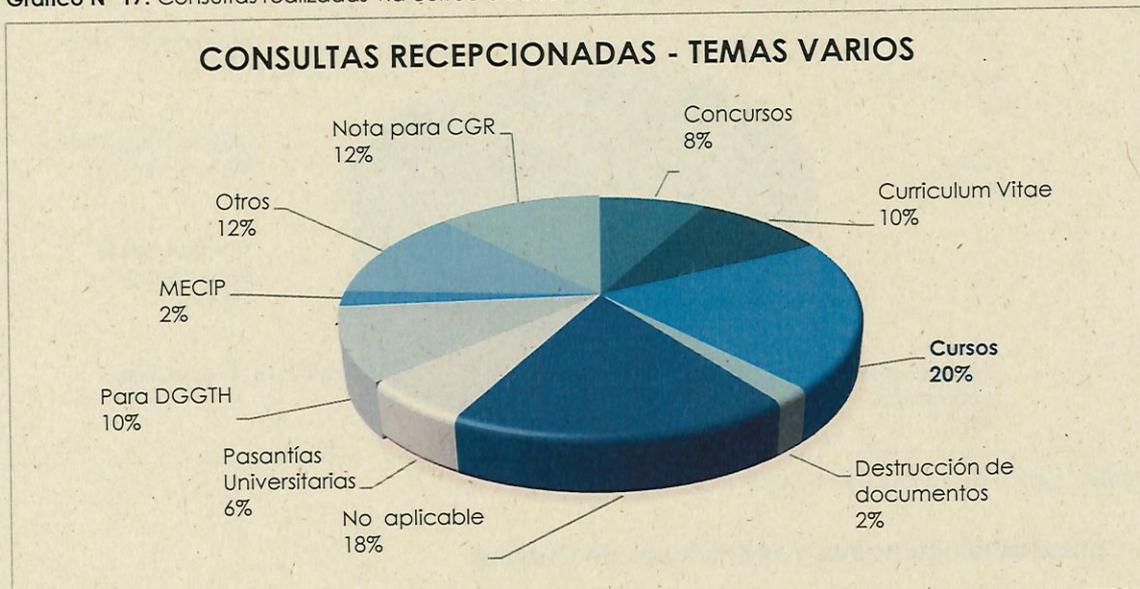


Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

c. Consultas relacionadas a Temas Varios

Las consultas sobre Temas Varios ascendieron a un total de **51**, haciendo referencia principalmente a consultas sobre **Cursos de Capacitación**, con un **20%** del total registrado (10 consultas), lo cual se visualiza a continuación:

Gráfico N° 17: Consultas realizadas vía correo electrónico, relacionadas a Temas Varios – CAC Año 2022



Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

3.2.2 Reclamos recepcionados

Un total de 12 reclamos fueron recepcionados por el Centro de Atención al Ciudadano, de los cuales el **58%** (7 reclamos) estuvieron relacionados a la **Declaración Jurada de Bienes y Rentas**, mientras que aquellos reclamos relacionados a **Cursos y concursos** (2 reclamos) y aquellos **No aplicables** o que no correspondían al ámbito de competencia de la CGR (2 reclamos), representaron un **17%** cada uno, en tanto que el **8%** (1 reclamo) correspondió a temas referentes a **Datos no publicados**.

El detalle de lo mencionado en el párrafo que antecede, se visualiza en el siguiente gráfico:



Gráfico N° 18: Reclamos realizados vía correo electrónico, clasificados por temas – CAC Año 2022



Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

3.2.3 Sugerencia recepcionada

El Centro de Atención al Ciudadano ha recepcionado una sugerencia, relacionada a la **carga online de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas de Proveedores**. Se tomó conocimiento y registro de la misma, en atención a que los proveedores ya no formaban parte de los sujetos obligados, conforme a la Ley N° 6919/22 de fecha 18 de julio del año 2022.

3.2.4 Otros correos recepcionados

Del total de 214 correos electrónicos recibidos en el año 2022, el **63%** (134 correos) correspondieron a **Solicitudes realizadas**, el **32%** (69 correos) a **Documentos y notas recibidas**, mientras que el **3%** (6 correos) a **Denuncias** y el **2%** (5 correos) representó al **Seguimiento de documento**, conforme se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 19: Otros correos recibidos, clasificadas por temas – CAC Año 2022



Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

a. Otros correos – Solicitudes recepcionadas

El Centro de Atención al Ciudadano, ha recepcionado un total de **134 solicitudes**; siendo las de mayor número aquellas relacionadas a la **Declaración Jurada de Bienes y Rentas**, con un **56%** (75 solicitudes realizadas). El detalle de lo recepcionado puede apreciarse a continuación:

Gráfico N° 20: Otros correos recepcionados, relacionados a Solicitudes – CAC Año 2022

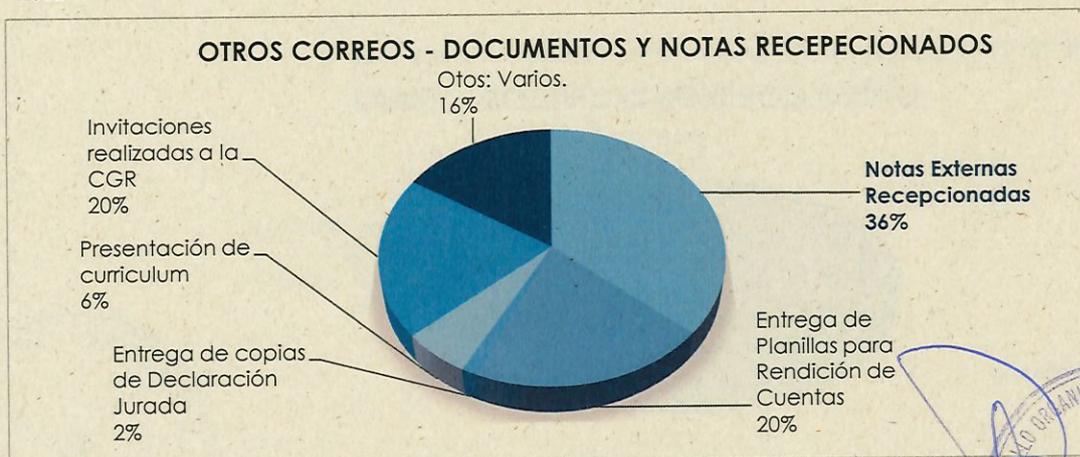


Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

b. Otros correos – Documentos y notas recepcionadas

Los correos recepcionados relacionados a **Documentos y notas externas recepcionadas** totalizaron **69**, las cuales se refirieron principalmente a la **presentación de Notas** (25 correos), representando un **36%** del total. Estos datos se reflejan en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 21: Otros correos recepcionados, relacionados a Documentos y notas recepcionadas – CAC Año 2022



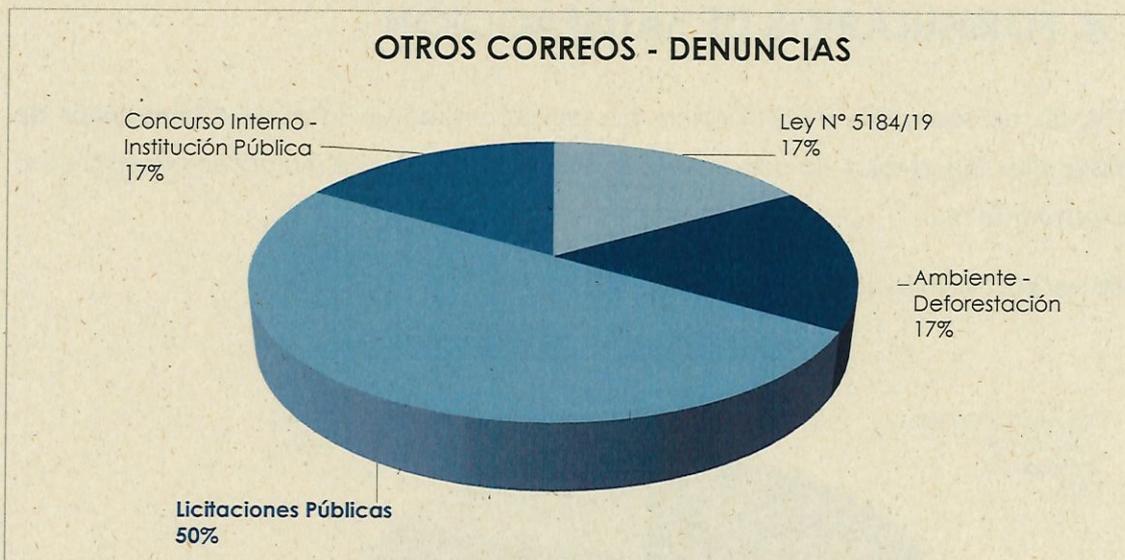
Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

c. Otros correos – Denuncias

Los correos recepcionados relacionados a **Denuncias**, totalizaron **6**, haciendo referencia a los siguientes temas: *Ley N° 5184/19 "Que establece la obligatoriedad de la provisión de Informaciones en el uso de los Recursos Públicos sobre remuneraciones y otras retribuciones asignadas al Servidor Público de la república del Paraguay", Deforestación, Licitaciones de instituciones públicas, y Concurso Interno de instituciones públicas.*

Estas denuncias fueron remitidas a la Dirección General de Integridad Pública y Transparencia y puestas a conocimiento del Señor Contralor General o registradas para conocimiento del CAC (aquellas que ya fueron remitidas a los organismos pertinentes o realizadas por el canal habilitado para denuncias), conforme ameritaba cada caso. Lo señalado se visualiza a continuación:

Gráfico N° 22: Otros correos recepcionados, relacionados a Denuncias – CAC Año 2022



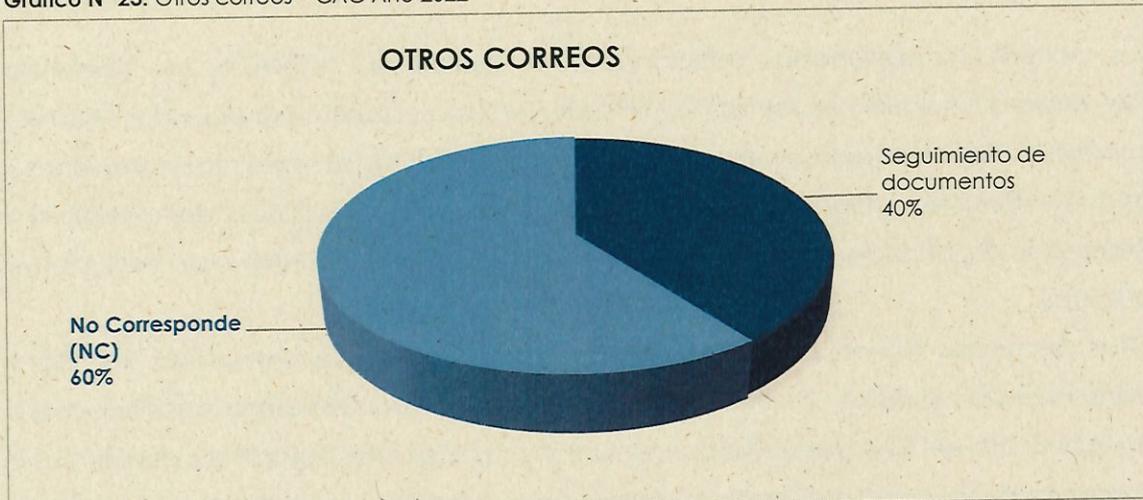
Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

d. Otros correos

Fueron recepcionados **5 correos varios**, relacionados a **seguimiento de documentos** así también como aquellos **No aplicables** o que no correspondían al ámbito de competencia de la CGR, lo cual se visualiza seguidamente:



Gráfico N° 23: Otros correos – CAC Año 2022

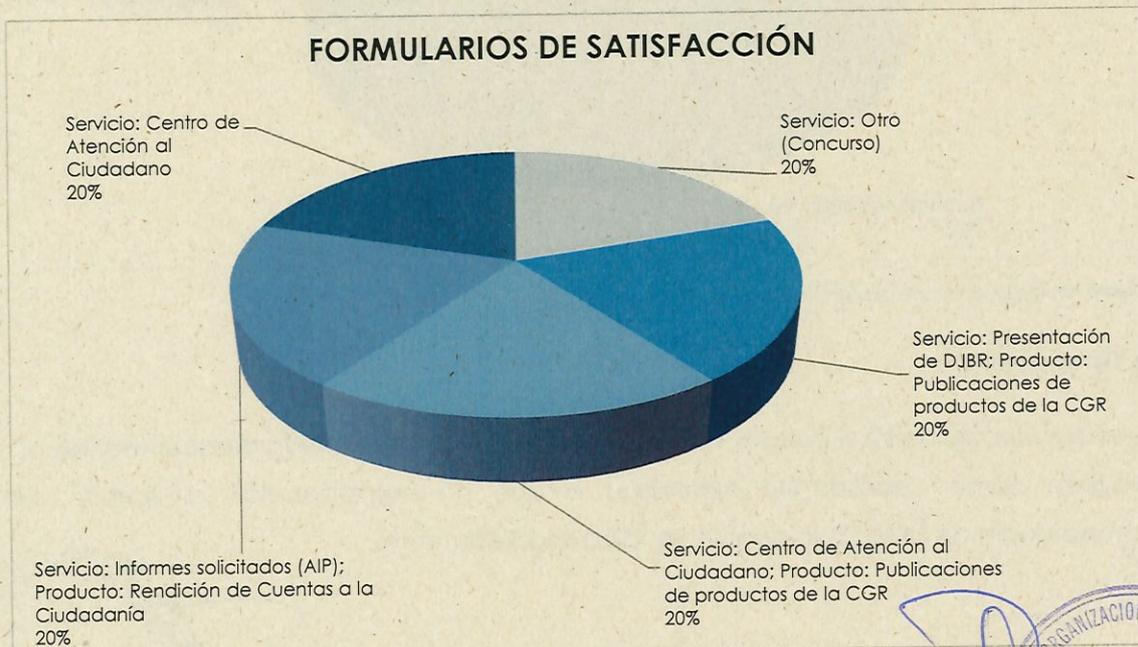


Fuente: Registro de correos electrónicos – CAC Año 2022

4. FORMULARIOS DE SATISFACCIÓN

El Centro de Atención al Ciudadano, ha recepcionado un total de **5 formularios de satisfacción**, ingresados vía correo electrónico. El detalle de los mismos se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 24: Formularios de satisfacción – CAC Año 2022



Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022

Los formularios de satisfacción fueron llenados y remitidos vía correo electrónico, por un total de 5 ciudadanos, los cuales pertenecían a distintas entidades del país. El detalle de los mismos se visualiza en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Formularios de satisfacción recibidos vía correo electrónico – Año 2021

ENTIDAD	CANTIDAD
Privada	3
Institución Pública	2
Miembro de una ONG's	0
Proveedor de la Contraloría	0
Otros	0
No menciona	0
TOTAL	5

Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022

Gráfico N° 25: Formularios de satisfacción – CAC Año 2022



Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022



a. Evaluación de Servicios

Los servicios evaluados por los ciudadanos fueron los siguientes: *Presentación de Declaración Jurada de Bienes y Rentas*, *Centro de Atención al Ciudadano*, *Informes solicitados (Acceso a la Información Pública)* y *Otros Servicios*, cuyas opciones de marcación fueron Conforme (C), Regular (R) y No Conforme (NC).

La totalidad de los formularios llenados fueron utilizados para la evaluación de servicios de la CGR.

El servicio correspondiente al **Centro de Atención al Ciudadano** fue el más evaluado, con un **40%** (2 formularios). El detalle de las evaluaciones realizadas se muestra en los siguientes gráficos:

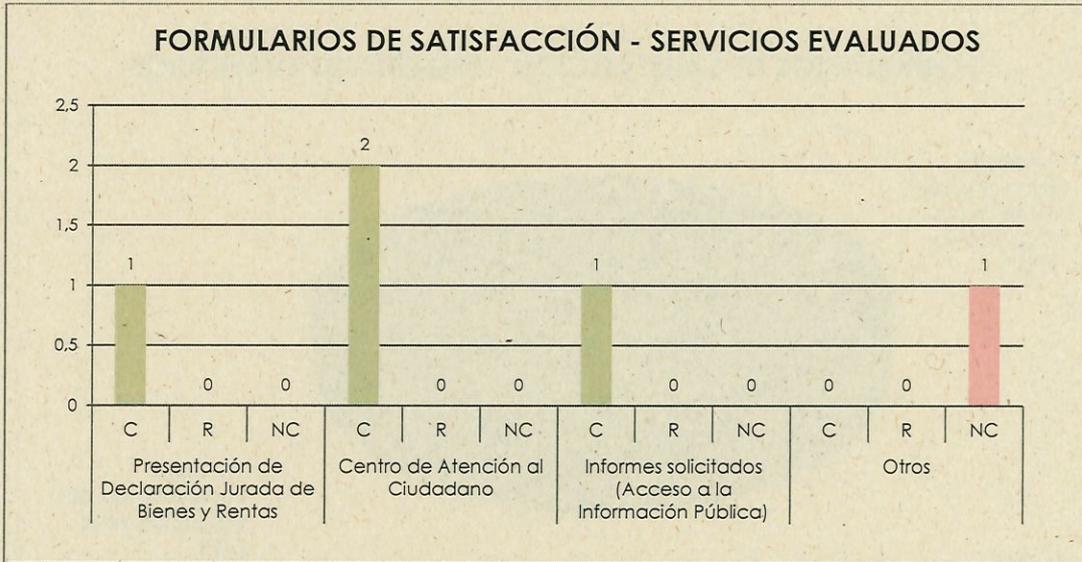
Gráfico N° 26: Formularios de satisfacción – CAC Año 2022



Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022

En el gráfico N° 27 se observa un predominio en las marcaciones de **Conformidad** en los servicios evaluados correspondientes al *Centro de Atención al Ciudadano*, a la *Presentación de Declaración Jurada de Bienes y Rentas* y a los *Informes Solicitados (Acceso a la Información Pública)*, mientras que se visualiza una marcación de **No Conformidad** en el apartado *Otros Servicios*, el cual hacía referencia a concursos.

Gráfico N° 27: Formularios de satisfacción – CAC Año 2022



Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022

a. Evaluación de Productos

Los productos evaluados por los ciudadanos fueron la *Rendición de Cuentas a la Ciudadanía* y las *Publicaciones de productos de la CGR*, cuyas opciones de marcación fueron Conforme (C), Regular (R) y No Conforme (NC).

De la totalidad de los formularios llenados, 3 fueron utilizados para la evaluación de productos de la CGR.

El servicio correspondiente a las **Publicaciones de productos de la CGR** fue el más evaluado, con un **67%** (2 formularios). El detalle de las evaluaciones realizadas se muestra en los siguientes gráficos:



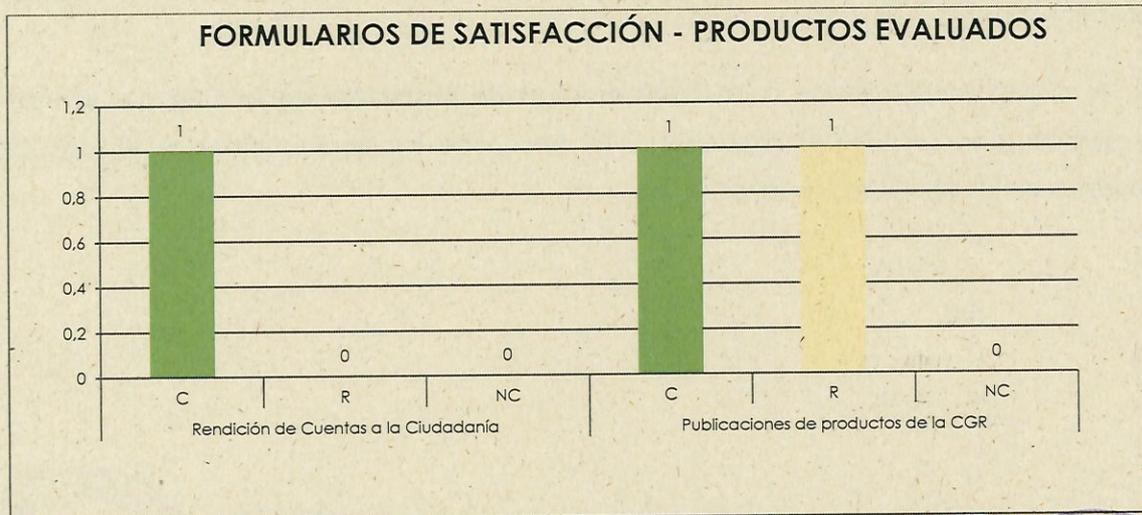
Gráfico N° 28: Formularios de satisfacción – CAC Año 2022



Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022

En el gráfico N° 29 se observa un predominio en las marcaciones de **Conformidad** en los servicios evaluados correspondientes a la *Rendición de Cuentas a la Ciudadanía* y a las *Publicaciones de productos de la CGR*, mientras que se visualiza una marcación en la opción Regular en el apartado correspondiente a las *Publicaciones de productos de la CGR*.

Gráfico N° 29: Formularios de satisfacción – CAC Año 2022



Fuente: Registro de formularios de satisfacción – CAC Año 2022

CONCLUSIONES

Llamadas telefónicas: La totalidad de las **llamadas** recepcionadas en el Centro de Atención al Ciudadano, reflejan la importancia de este canal de comunicación para los requerimientos realizados por los ciudadanos tanto sobre los productos como sobre los servicios brindados por la Contraloría General de la República; constituyéndose así la línea telefónica como el *canal de atención más utilizado por los ciudadanos* para la realización de consultas, con un total de **4170 llamadas** registradas en el año 2022.

Entre los principales requerimientos realizados por los ciudadanos, se destacan aquellos temas que hacen relación a las **Declaraciones Juradas de Bienes Rentas**. Mientras que las llamadas relacionadas a temas varios se posicionan en segundo lugar y por último aquellas relacionadas a las Rendiciones de Cuentas.

Es importante mencionar, que todas las llamadas telefónicas recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano fueron atendidas en su totalidad, dando respuesta inmediata a las mismas como derivando a las unidades organizacionales correspondientes, conforme ameritaba cada caso; representando un 89% las llamadas respondidas de forma inmediata y un 11% las derivadas a las Unidades Organizacionales para la contestación de aquellos requerimientos más específicos.

Tal es así, que se puede afirmar que las llamadas telefónicas constituyen un medio eficaz para satisfacer a la ciudadanía en cuanto a los servicios ofrecidos por este Organismo Superior de Control; sobre todo en lo que respecta a las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas.

Correos electrónicos: La realización de consultas, reclamos, sugerencias y otros, realizados a la CGR a través del **correo electrónico** han hecho que este canal de comunicación sea el *segundo canal de atención más utilizado por los ciudadanos*, especialmente en lo referente a temas relacionados a la Declaración Jurada de Bienes y Rentas.

En el año 2022, se han recepcionado un total de **854 correos electrónicos**, correspondientes en su mayoría a temas relacionados a las **Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas**, posicionándose en segundo lugar las consultas, reclamos y sugerencias sobre temas varios y por último los correos referentes a temas de Rendiciones de Cuentas.

El total de correos recepcionados en el Centro de Atención al Ciudadano, ha demostrado la utilidad de este servicio para los ciudadanos, en especial para los *Servidores Públicos, como sujetos obligados a presentar la Declaración Jurada de Bienes y Rentas*. Por tanto, se puede afirmar, que la Contraloría General de la República, en gran medida está satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, en este caso específico de los servidores públicos.



24

Cabe señalar que todos los correos ingresados al Centro de Atención al Ciudadano, han sido respondidos de forma inmediata, así como también han sido remitidos a las Unidades Organizacionales pertinentes, conforme lo ameritaba cada caso.

Formularios de satisfacción: En el año 2022, fueron contabilizados **5 formularios** respondidos por los ciudadanos vía correo electrónico a través del enlace proporcionado para el llenado voluntario de los mismos, quienes han evaluado productos y servicios ofrecidos por la Contraloría General de la República.

En lo que hace relación a la **evaluación de servicios** prestados por esta institución, se ha observado que los servicios que fueron mayormente evaluados fueron los correspondientes a: *Centro de Atención al Ciudadano, Informes solicitados y Presentación de Declaración Jurada de Bienes y Rentas*. En los servicios con mayor número de marcaciones, los ciudadanos manifestaron su **conformidad** en todos los casos.

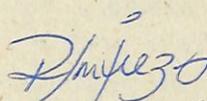
Así también es significativo que un ciudadano haya manifestado su No conformidad en lo que hace relación a otros servicios, en este caso específico a concursos.

En cuanto a los **productos** ofrecidos por este Organismo Superior de Control, los más evaluados fueron las *Publicaciones de productos de la CGR, y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía*, cuyo predominio de marcaciones se realizaron en la opción de conformidad. En tanto que la opción Regular fue marcada por un ciudadano.

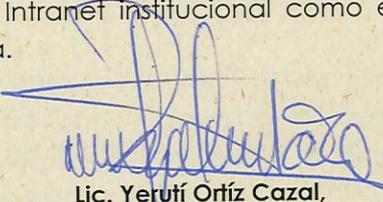
Es importante señalar, la casi nula participación de los ciudadanos en el llenado voluntario del Formulario de Satisfacción, cuyo enlace es proporcionado al momento de dar respuesta inmediata al ciudadano.

Tal es así que la cantidad de formularios de satisfacción respondidos no reúne los requisitos para la realización de una interpretación extensiva, en cuanto a la percepción hacia los servicios y productos ofrecidos por la Contraloría General de la República.

Por último, en lo que respecta al tratamiento y socialización de los resultados de las acciones realizadas con relación a las consultas, reclamos, sugerencias y otros ingresados al Centro de Atención al Ciudadano durante el ejercicio fiscal 2022, los mismos han sido informados a los recurrentes conforme a los datos de contacto facilitados y además han sido publicados a través del Cartel de Retorno, tanto a nivel interno, a través de la Intranet institucional como en el sitio web de la Contraloría General de la República.



Lic. Romina Martínez,
Jefa de Departamento
Gestión Organizacional
Dirección de Desarrollo
Organizacional
Planificación e Informes



Lic. Yerufí Ortiz Cazal,
Directora
Desarrollo
Organizacional
Planificación e Informes



Lic. Graciela Reyes
Directora General
Planificación e
Informes





www.contraloria.gov.py



(+59521) 620000



Bruselas N° 1880
Asunción