

# CARTEL DE RETORNO

El cartel de retorno es una herramienta que se utiliza para socializar los resultados de los pedidos, quejas y reclamos recibidos a través de los buzones de la CGR.



## TEMAS CONCLUIDOS RECIENTEMENTE

FORMULARIOS	TEMAS	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
<p>B16, B18, B19, B22, B25, B26, B29, B30, B38, B40 y B42</p> <p>ET, 022, ET, 031, ET, 065, ET, 071, ET, 072, ET, 079, ET, 081, ET, 082, ET, 087, ET, 091, ET, 099, ET, 100, ET, 101, ET, 102, ET, 103, y ET, 105</p> <p>ONG's 02<sup>2016</sup>, ONG's 10<sup>2016</sup>, ONG's 13<sup>2016</sup>, ONG's 16<sup>2016</sup>, ONG's 26<sup>2016</sup>, ONG's 27<sup>2016</sup> y ONG's 47<sup>2016</sup></p> <p>PROV 010 (Año 2016)</p> <p>B01, B02, B03, B04, B05, B06, B07, B11, B13, B14, B15, B16, B17, B18, B19 y B20 (Año 2017)</p>	<p><b>FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN RECIBIDA</b></p> <p>- A la CGR por la atención servicial y amable tanto telefónica como personalmente.</p> <p>- A los funcionarios de Secretaría General, Dirección General de Administración (Dpto. de Seguridad) y Dirección General de Control de Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, Activos y Pasivos y Doble Remuneración de los Funcionarios y Empleados Públicos: <i>Noelia, Celso Giménez, Marcia Benegas, Vivian Galván, Edgar Gómez, Ramón Sanchez, Ana Faustina Benítez, Natalia Villalba, Oscar Alvarez, Patricia Cabrera, Andrés Cabañas, Luis Valdez y Santiago Insaurralde</i> por la excelente atención.</p>	<p><b>CORREOS ELECTRÓNICOS REMITIDOS</b></p> <p>*Correos electrónicos del CAC remitidos a la DGCDJByR y SG de fecha 18/07/16, 22/08/16, fecha 05/09/16, 21/10/16 y 29/12/16.</p> <p>*Se difundió el reconocimiento expresado en los formularios a todos los funcionarios de la Contraloría General de la República a través del correo electrónico del Centro de Atención al Cliente, en fechas 31/01/17, 30/03/17, 04/05/17, 12/05/17 y 05/06/17</p>	<p><b>FELICITACIONES</b></p>
<p>B23 (Año 2016)</p> <p>B08 (Año 2017)</p>	<p><b>QUEJA CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN EN DECLARACIONES JURADAS</b></p> <p>- Queja contra funcionaria por la mala atención recibida.</p> <p>- Son muy desagradables en el trato con las personas.</p>	<p><b>1. MESA DE TRABAJO CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE DECLARACIONES JURADAS DE BIENES Y RENTAS, ACTIVOS Y PASIVOS Y DOBLE REMUNERACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS</b></p> <p>- Se conversó con la funcionaria acerca del Procedimiento de Análisis de Satisfacción de los Clientes y CAC. La persona afectada informó de las situaciones que se pasan en la mesa de entrada de la DGDJByR, además, de que la información del sitio web es incompleta, esto es, la CGR no está obligada a la carga, salvo excepciones.</p> <p>- La Dirección tomó conocimiento del caso y existe una Acción de Mejora N° 151 de fecha 27/07/16.</p> <p><b>2. AM N° 151 DE FECHA 27/07/16</b></p> <p>Sector de origen: DGCDJBR</p> <p>Se agilizará la atención de tal forma a que se tendrá en cuenta para las futuras reprogramaciones presupuestarias (memo o correo electrónico a la DGA). El personal habilitado para la atención al cliente recibe una capacitación permanente, según necesidad. Se hará una revisión del sitio web actual y se incorporarán los aspectos que correspondan, este trabajo se llevará a cabo</p>	<p><b>QUEJA</b></p>
<p>B31 (Año 2016)</p>	<p><b>QUEJA CON RELACIÓN AL TRATO BRINDADO POR LOS FUNCIONARIOS</b></p> <p>Trato desagradable por parte de los funcionarios de la CGR.</p>	<p><b>MESA DE TRABAJO CON SECRETARÍA GENERAL (SG)</b></p> <p>Se puso a conocimiento del Titular de la Secretaría Gral, ya que el comentario es muy abstracto y poco concreto y él mismo manifestó que inculcará el valor de la empatía a todos los funcionarios de su unidad organizacional y sugiere que se realice a nivel de la Contraloría General.</p>	<p><b>QUEJA</b></p>

Códigos de Formularios: B: Formularios Blancos PQR, ET: Encuestas Telefónicas, ONG's Organizaciones No Gubernamentales, PROV. Proveed

# CARTEL DE RETORNO

El cartel de retorno es una herramienta que se utiliza para socializar los resultados de los pedidos, quejas y reclamos recibidos a través de los buzones de la CGR.



## TEMAS CONCLUIDOS RECIENTEMENTE

FORMULARIOS	TEMAS	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
B32 (Año 2016)	<u>RECEPCIÓN DE DECLARACIONES JURADAS</u> - Falta organizar el servicio de recepción ya sea para impresión y/o modificación.	<u>MESA DE TRABAJO CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE DECLARACIONES JURADAS DE BIENES Y RENTAS, ACTIVOS Y PASIVOS Y DOBLE REMUNERACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS</u> Se conversó con el Titular de la DGDJByR sobre el contenido del formulario, en lo que refiere a la oportunidad de mejora 151/2016 se solucionará lo que hace a algunos inconvenientes que se tienen en lo relacionado a la recepción de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas.	
B33 (Año 2016)	<u>PÁGINA WEB</u> - Incorporar en la página web de la Institución la dirección exacta del lugar donde se realiza la presentación de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas.	<u>AM Nº 151 DE FECHA 27/07/16</u> Sector de origen: DGCDJBR Se agilizará la atención de tal forma a que se tendrá en cuenta para las futuras reprogramaciones presupuestarias (memo o correo electrónico a la DGA). El personal habilitado para la atención al cliente recibe una capacitación permanente, según necesidad. Se hará una revisión del sitio web actual y se incorporarán los aspectos que correspondan, este trabajo se llevará a cabo conjuntamente con AT (memo o correo electrónico a la AT).	
B34, B35, B36, B37, B41 (Año 2016) B09 (Año 2017)	<u>QUEJA CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN EN RENDICIÓN DE CUENTAS</u> - Mejorar la Oficina de Rendición de Cuentas. - Que se tome en cuenta las quejas y se verifique la atención brindada por parte del área de Rendición de Cuentas.	<u>1. MESA DE TRABAJO CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE ORGANISMOS DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES</u> Se estaría incluyendo en la pagina web en el apartado FONACIDE: "Las Rendiciones de Cuentas se controlarán por orden de llegada a los primeros 30 recurrentes en el día", esto es a corto plazo. A mediano plazo se sugiere habilitar un área acorde, teniendo en cuenta la importancia de la misma y su impacto. <u>2. ACCIÓN DE MEJORA Nº 21 DE FECHA 09/03/17</u> Sector de origen: DGCODM La DGCODM arbitrará todos los medios necesarios a efecto de atender oportunamente los pedidos generados en su oportunidad, para ellos primeramente hará un diagnóstico de las principales prioridades y trabajará en conjunto con la DGA y la AT de la CGR.	QUEJA
B43 (Año 2016)	<u>USO DE ESPACIO RESERVADO</u> -Queja por parte de una ciudadana por el constante uso de su espacio reservado por parte de los funcionarios de la Contraloría. Además del reclamo formal con respecto a los bocinazos que se producen frente a su domicilio todas las mañanas de funcionarios que llegan tarde y estacionan al solo efecto de marcar	<u>CORREO ELECTRÓNICO REMITIDO</u> Socializado a todos los funcionarios de la CGR a través del correo electrónico del CAC en fecha 29/12/16.	QUEJA

Códigos de Formularios: B: Formularios Blancos PQR, ET: Encuestas Telefónicas, ONG's: Organizaciones No Gubernamentales PROV.: Proveedores

## CARTEL DE RETORNO

El cartel de retorno es una herramienta que se utiliza para socializar los resultados de los pedidos, quejas y reclamos recibidos a través de los buzones de la CGR.



### TEMAS CONCLUIDOS RECIENTEMENTE

FORMULARIOS	TEMAS	TRATAMIENTO	CATEGORÍA
B10 (Año 2017)	<u>QUEJA CONTRA FUNCIONARIO</u> - Se mencionó que el mismo no reúne las condiciones necesarias para realizar ciertas tareas.	<u>MESA DE TRABAJO CON LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (DGTH)</u>  Se conversó acerca de la existencia de posibles antecedentes del caso en cuestión. La Titular de la DGTH mencionó que se darán cambios en la estructura de la CGR, en primer lugar en el Dpto. de Seguridad ya no dependerá de la DGA, dependerá del Gabinete de la CGR, al mismo tiempo se prevé la realización de capacitaciones para ésta área organizacional, con esto se dará la atención al inconveniente mencionado, en búsqueda de la solución pertinente. Se puso a conocimiento del denunciante lo tratado en Mesa de Trabajo con la DGTH.	QUEJA

Códigos de Formularios: B: Formularios Blancos PQR, ET: Encuestas Telefónicas ONG's: Organizaciones No Gubernamentales PROV.: Proveedo