

## FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los medios establecidos para comunicarse con la Contraloría General de la República, son los siguientes:

### Presencial:

-Calle Pedro A. Lluberes #1, Esq. Av. Francia, 3er. Piso, Gascue, Santo Domingo, Distrito Nacional, R.D.  
-Unidades de Auditoría Interna.

**Telefónica:** (809) 682-1677.

### Electrónica:

-Página web: [www.contraloria.gob.do](http://www.contraloria.gob.do)  
-Correo electrónico: [contacto@contraloria.gob.do](mailto:contacto@contraloria.gob.do)

### Redes Sociales:

@ContraloriaRD    

### Oficina de Acceso a la Información:

Ofrecemos asistencia personalizada a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), con la finalidad de canalizar las solicitudes de información recibidas en la Contraloría. Teléfono: (809) 682-1677, ext. 2330.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán realizar sus quejas y sugerencias en la Contraloría General de la República a través de:

- Buzón de Quejas y Sugerencias presencial, disponible en la recepción de la institución en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, a excepción de los días feriados.
- Buzón de Quejas y Sugerencias en línea, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través del portal web institucional: [www.contraloria.gob.do](http://www.contraloria.gob.do).
- Correo Electrónico: [quejasysugerencias@contraloria.gob.do](mailto:quejasysugerencias@contraloria.gob.do), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Sistema 3-1-1, disponible vía telefónica marcando directamente al 3-1-1 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, y en modalidad virtual a través del portal [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

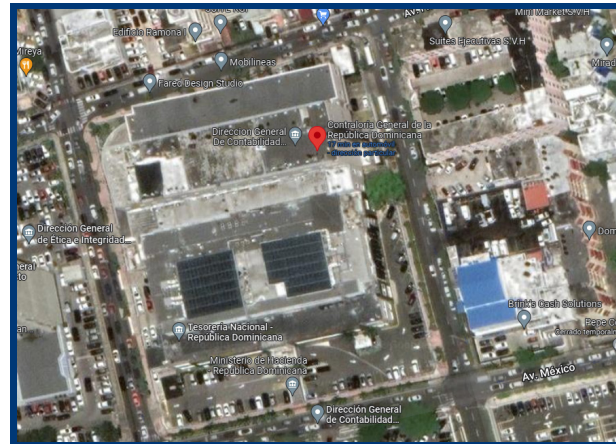
El tiempo establecido para responder las quejas y sugerencias reportadas en cualquier punto de contacto es de quince (15) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de las mismas.

## 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/institución podrá quejarse por cualquiera de las vías ofrecidas. Este recibirá una comunicación firmada por el Contralor General de la República presentando disculpas por no haber recibido el servicio en el tiempo establecido, en un plazo no mayor a 15 días, en la cual se compromete a agilizar el proceso de las solicitudes que no fueron atendidas adecuadamente.

## DATOS DE CONTACTO

Calle Pedro A. Lluberes #1, Esq. Av. Francia, 3er. Piso, Gascue,  
Santo Domingo, Distrito Nacional, R.D.  
Teléfono: (809) 682-1677, Ext. 2222.  
[www.contraloria.gob.do](http://www.contraloria.gob.do) • [Contacto@contraloria.gob.do](mailto:Contacto@contraloria.gob.do)



## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Dirección de Planificación y Desarrollo  
Teléfono: (809) 682-1677, Ext. 2152  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00a.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.*



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Contraloría General de la República



OCT. 2022 - OCT. 2024

## DATOS IDENTIFICATIVOS

La Contraloría General de la República es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, creada mediante la Ley Núm. 1114, del año 1929, con la finalidad de ejercer la fiscalización interna, la evaluación del debido recaudo, manejo y uso e inversión de los recursos públicos; y conforme al Artículo Núm. 247 de la Constitución dominicana autorizar las órdenes de pago, previa comprobación del cumplimiento de los trámites legales y administrativos de las instituciones bajo el ámbito de nuestra ley.

### Misión

Ser el Órgano Constitucional que ejerce la Rectoría del Sistema Nacional del Control Interno y la fiscalización de los recursos públicos, para su debido recaudo, uso e inversión en beneficio de la sociedad dominicana.

### Normativa

Constitución de la República Dominicana. Ley Núm. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y su Reglamento de Aplicación dictado mediante el Decreto Núm. 491-07. Ley Núm. 200-04. Ley Núm. 107-13. Ley Núm. 130-75. Ley Núm. 41-08 y sus reglamentos de aplicación. Ley Núm. 340-06 y sus modificaciones. Ley Núm. 247-12.

## INCLUSIÓN

La Contraloría General de la República está comprometida con sus usuarios, por lo que, garantizamos aspectos que facilitan su acceso al servicio y aseguran la igualdad.

Las instalaciones físicas donde está ubicada la Contraloría General de la República dispone de estacionamientos debidamente señalizados para usuarios con discapacidad, embarazadas y envejecientes, también contamos con ascensores, rampas y turnos preferenciales para estos. Además, se ofrecen distintas modalidades de acceso a los servicios, tales como: presenciales y virtuales.

Encuentra más información sobre los servicios escaneando el código QR:



## ATRIBUTOS DE CALIDAD

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Tiempo de respuesta	Se refiere al compromiso que asume la institución de cumplir con el tiempo que transcurre desde que recibimos la solicitud de cualquiera de los servicios ofrecidos hasta que damos respuesta en consecuencia.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS		ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Certificación del Registro de Contratos	-Bienes y Servicios	Tiempo de respuesta	9 días laborables	Porcentaje de Certificaciones del Registro de Contrato procesadas en el plazo establecido.
	-Becas Personales -Becas Institucionales -Convenios		5 días laborables	
Autorización de Órdenes de Pago	-Bienes muebles, inmuebles e intangibles -Contratación de Servicios -Gastos financieros -Materiales y suministros -Transferencias corrientes -Transferencias de capital	Tiempo de respuesta	9 días laborables	Porcentaje de Órdenes de Pago procesadas en el plazo establecido.
	-Remuneraciones y contribuciones (Nómina)		6 días laborables	
Certificación de Cargos	-Prestaciones laborales	Tiempo de respuesta	3 días laborables	Porcentaje de Certificaciones de Cargos procesadas en el plazo establecido.
	-Validación de tiempo en servicio -Pensión -Jubilación -Uso en el extranjero		5 días laborables	

Nota: para los resultados del tiempo de respuesta se omiten aquellas solicitudes que carecen de documentos o falta de informaciones necesarias para la aprobación de la misma, por lo que, la Contraloría General de la República está obligada a devolver la solicitud requiriéndoles información (RI) para proceder con la aprobación de la misma. De igual forma se excluyen las solicitudes que por diferentes validaciones se encuentran en estatus de Auditoría de Fondo Adicional (AFA) y las solicitudes de las instituciones que están en proceso de implementación de algún sistema de la Contraloría General de la República en sus versiones piloto, debido a que se encuentran en la etapa de aprendizaje.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- Cumplir con todos los requisitos establecidos en nuestras normativas vigentes para solicitar el servicio en cuestión.
- Ser veraces en las informaciones que suministran a la institución.
- Ser respetuoso con el personal que presta el servicio.
- Visitar las instalaciones de la Contraloría dentro del horario laboral, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.