

Resolución de Contraloría General
N° 443-2003-CG

Contralor General aprueba directiva “Servicio de Atención de Denuncias”

Publicado 14/01/2004

Lima, 31 de diciembre de 2003.

Visto el Proyecto de Directiva propuesto por la Gerencia de Denuncias y Participación Ciudadana, con la visación de las Gerencias Centrales de Desarrollo y de Asesoría Legal, referente al Servicio de Atención de Denuncias;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 22° inciso n) de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece como una de las atribuciones de la Contraloría General recibir y atender denuncias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública, otorgándoles el trámite correspondiente, protegiendo la identidad de los denunciantes y el contenido de la denuncia, por el principio de reserva;

Que, el Reglamento de los Órganos de Control Institucional aprobado por Resolución de Contraloría N° 114-2003-CG de 08.ABR.2003, ha regulado igualmente en su Artículo 28° inciso n) que es función del Organo de Control Institucional recibir y atender las denuncias que formulen los funcionarios, servidores públicos y ciudadanos, sobre actos y operaciones de la entidad, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito y documentación sustentatoria respectiva;

Que, constituye uno de los objetivos prioritarios contenidos en el Plan Estratégico de la Contraloría General, promover la lucha contra la corrupción administrativa, acción que debe ser desarrollada por todo el Sistema Nacional de Control con la contribución de la Participación Ciudadana;

Que, es preciso establecer los mecanismos idóneos que aseguren la adecuada presentación y atención de las denuncias que se formulen a la Contraloría General y a los Órganos de Control Institucional conformantes del Sistema Nacional de Control, en el marco de un eficiente servicio a la ciudadanía;

Que, conforme a lo previsto en el Artículo 9° inciso q) de la Ley N° 27785, uno de los principios que rigen el ejercicio del control gubernamental, está referido a la Participación Ciudadana, cuya observancia es de naturaleza obligatoria;

En uso de las facultades conferidas en el Artículo 32° incisos b) y c) de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva N° 008-2003-CG/DPC “Servicio de Atención de Denuncias” que establece las disposiciones y procedimientos que regulan la presentación y atención de denuncias ciudadanas ante el Sistema Nacional de Control, la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Los Titulares de las entidades comprendidas en el Artículo 3° incisos a) al f) de la Ley N° 27785, otorgarán los medios suficientes a efecto que sus Órganos de Control Institucional implanten el Servicio de Atención de Denuncias a que se refiere la presente Directiva, en su respectivo ámbito.

Artículo Tercero.- Dejar sin efecto la Directiva N° 7-95-CG/OAJ aprobada por Resolución de Contraloría N° 092-95-CG de fecha 21 de junio de 1995.

Regístrese, comuníquese y publíquese

GENARO MATUTE MEJÍA
CONTRALOR GENERAL DE LA REPÚBLICA

SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

DIRECTIVA N° 008-2003-CG/DPC

1. OBJETIVO

Normar el Servicio de Atención de Denuncias a cargo de la Contraloría General de la República y los Organos de Control Institucional de las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control; regulando el procedimiento para su formulación, presentación y tramitación, así como promoviendo la participación ciudadana para el mejor cumplimiento de las funciones de control gubernamental.

2. FINALIDAD

- 2.1 Orientar la debida y oportuna formulación, trámite y evaluación de las denuncias que presente la ciudadanía ante la Contraloría General de la República o los Organos de Control Institucional de las entidades que se encuentran bajo el ámbito del Sistema Nacional de Control.
- 2.2 Fomentar y facilitar la participación ciudadana en el ejercicio del control social sobre la gestión pública y el correcto uso de todo recurso o bien del Estado, obteniendo con su contribución una fuente de información útil y confiable para el planeamiento, programación y ejecución del control gubernamental.

3. ALCANCE

Las disposiciones de la presente Directiva alcanzan a los funcionarios y servidores de la Contraloría General de la República (en adelante Contraloría) y de los Organos de Control Institucional (en lo sucesivo OCI), a quienes corresponde la responsabilidad de su adecuado cumplimiento de conformidad con su competencia funcional.

Asimismo, su aplicación comprende a la ciudadanía en general, incluyendo a los funcionarios y servidores de las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control (en adelante entidades y Sistema, respectivamente), cuando asumen la calidad de denunciantes.

4. BASE LEGAL

- 4.1 Constitución Política del Perú, Art. 2°, inciso 17° y Art. 82°.
- 4.2 Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (en lo sucesivo la Ley).
- 4.3 Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.4 Resolución de Contraloría N° 114-2003-CG de 08.ABR.2003 que aprueba el Reglamento de los Organos de Control Institucional.
- 4.5 Texto Unico de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Contraloría.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Derecho de formular denuncias.- A todos los ciudadanos, individual o colectivamente organizados, incluidos los funcionarios y servidores de las entidades comprendidas en el Sistema, les asiste el derecho de acudir directamente a la Contraloría o al OCI que corresponda, con el objeto de formular denuncias relacionadas con las funciones de la

administración pública y que éstas sean atendidas conforme a su mérito, sujetándose su presentación a los requisitos y tramitación establecidos en la presente Directiva.

- 5.2 **Materia denunciable.**- Constituyen materia de denuncia ante la Contraloría o el OCI correspondiente, en concordancia con su marco legal de competencia, los actos u operaciones que revelen, por acción u omisión, la indebida, ilegal o ineficiente gestión y/o utilización de recursos y bienes del Estado en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control, incluyendo los relativos a la gestión ambiental, los recursos naturales y el Patrimonio Cultural de la Nación.
- 5.3 **Requisitos.**- Para fines de su adecuada atención, toda denuncia que se formule al amparo de esta Directiva deberá cumplir los requisitos siguientes:
- a) Que el contenido de la denuncia verse sobre los actos u operaciones a que se refiere el numeral 5.2, denotándose hechos presuntamente irregulares o contrarios a la normativa vigente.
 - b) Que los actos u operaciones materia de denuncia se encuentren expuestos en forma detallada, coherente y fundamentada, adjuntándose o indicándose la información o documentación necesaria que permita su evaluación y subsecuente verificación de ser el caso.
 - c) Que los actos u operaciones objeto de la denuncia no constituyan asuntos, o sean materia de controversia, sujetos a la competencia constitucional y/o legal de otros organismos del Estado. Para fines de la presente Directiva, se considera entre éstos a los hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial, Tribunal Constitucional u otras instituciones públicas competentes; procesos disciplinarios en curso; reclamaciones de carácter laboral; procedimientos administrativos de reclamos y quejas sobre costos de tramitación, por la deficiente atención de servicios públicos y/o transgresiones en los trámites de ejecución externa de la ciudadanía; así como los relativos a requerimientos o impugnaciones de proveedores que no fundamenten la existencia de perjuicio económico al Estado en procesos de adquisiciones y contrataciones.
 - d) Que la denuncia no tenga origen anónimo.

Su incumplimiento dará lugar a la subsanación respectiva o al archivo de la denuncia, según corresponda.

- 5.4 **Protección a denuncias.**- El contenido de la denuncia e identidad del denunciante se encuentran protegidos por el principio de reserva, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 22° inciso n) de la Ley. En tal virtud, las autoridades y personal de la Contraloría, así como de los Organos de Control Institucional están prohibidos de revelar, durante la tramitación de la denuncia y hasta que concluya definitivamente su proceso de atención, todo dato o información relativa a dichos aspectos que pueda dificultar las tareas del Sistema o causar daño, peligro o riesgos al denunciante, así como a las entidades, a su personal o al Sistema.
- 5.5 **Modos de presentación.**- Las denuncias se efectuarán en forma directa y por escrito ante la Contraloría a través de la Gerencia de Denuncias y Participación Ciudadana u Oficinas Regionales de Control, o ante el OCI de la entidad o sector correspondiente, de manera personal o por correo postal. Asimismo, podrán realizarse verbalmente, en cuyo caso deben ser formalizadas.
Progresivamente, en función a la capacidad tecnológica y operativa con que se cuente, se implementará la presentación de denuncias a través de medios electrónicos y servicio telefónico.
- 5.6 **Etapas de atención.**- El proceso de atención de denuncias se llevará a cabo a través de las etapas de recepción, evaluación, verificación y comunicación del resultado. Su tramitación es gratuita.
- 5.7 **Recepción.**- La Contraloría y los OCI recibirán y llevarán el registro de las denuncias que se presenten, revisando el cumplimiento de los requisitos establecidos para su

presentación y atención. Dicho registro permitirá la identificación de cada denuncia recibida y efectuar, en su caso, su respectivo seguimiento, debiendo realizarse mediante sistema automatizado.

- 5.8 **Evaluación.**- Producido el registro, el contenido y documentación sustentatoria de la denuncia serán objeto de evaluación técnica y objetiva a fin de establecer su respectivo mérito y proceder, de acuerdo a ello, a su verificación pertinente u otorgarle el trámite que le corresponda en el ámbito interno o externo, según el caso. La sola recepción de la denuncia no obliga a darle curso investigatorio, el que estará supeditado al cumplimiento de esta Directiva.
- 5.9 **Verificación.**- Como consecuencia de la evaluación que se efectúe, la Contraloría o el OCI podrán disponer, de ser el caso, que la denuncia sea objeto de la verificación correspondiente en función a su capacidad operativa disponible, debiendo ésta practicarse con arreglo a lo previsto en la presente Directiva. Como consecuencia de su ejecución, se emitirá el documento respectivo que contenga su resultado.
- 5.10 **Comunicación del resultado.**- La Contraloría y los OCI comunicarán al denunciante el resultado de la evaluación o verificación realizada, cautelando en cada caso el principio de reserva. Con la citada comunicación se tendrá por atendida la denuncia presentada.
- 5.11 **Denuncias maliciosas.**- Las denuncias maliciosas, injuriosas o calumniosas, así como la presentación de documentos falsos o adulterados u otra información de naturaleza fraudulenta, darán lugar a las responsabilidades legales consiguientes, para cuyo efecto la Contraloría y los OCI promoverán la interposición de las acciones legales a que hubiere lugar.
- 5.12 **Carácter no excluyente.**- El acogimiento a la presente Directiva con la consiguiente actuación del control gubernamental sobre los hechos materia de denuncia, no sustituye o excluye en modo alguno la presentación de cualquier acción legal o administrativa que compete efectuar al denunciante en cautela de sus pretensiones o derechos.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 6.1 **Órganos de control competentes.**- La Gerencia de Denuncias y Participación Ciudadana es el órgano de la Contraloría encargado del proceso de atención de las denuncias que directamente formule la ciudadanía en su Sede Central, dándoles el trámite institucional que corresponda o derivándolas a la autoridad externa competente; asimismo, se encarga de orientar su tratamiento a nivel institucional y del Sistema. Las Oficinas Regionales de Control de la Contraloría y los OCI son responsables del proceso de atención de las denuncias ciudadanas que les sean presentadas, dentro del ámbito de su respectiva competencia funcional.
- 6.2 **Cautela de adecuado servicio.**- Las dependencias señaladas en el numeral 6.1 cautelarán y adoptarán las acciones necesarias, en el ámbito de sus funciones, para que el servicio de recepción de denuncias se brinde satisfactoria y eficientemente, otorgándose al ciudadano la asistencia, orientación y facilidades pertinentes al efecto.
- 6.3 **Denuncias escritas.**- Las denuncias escritas podrán presentarse utilizando el modelo del Formato de Denuncia que como Anexo N° 1 forma parte de la presente Directiva y se encuentra disponible en la página Web de la Contraloría (www.contraloria.gob.pe); o, en su caso, mediante comunicación dirigida al Contralor General de la República o al Jefe del OCI respectivo, según corresponda.
- 6.4 **Denuncias verbales.**- Únicamente en los casos que al ciudadano no le resulte materialmente posible su presentación por escrito, la denuncia podrá ser expuesta verbalmente, en forma personal, ante el funcionario competente de la Contraloría o el OCI, quien la consignará en el Formato señalado en el numeral 6.3, recabando la firma del denunciante o su huella digital, de ser el caso.

6.5 **Información necesaria.**- Las denuncias escritas o verbales deberán consignar la siguiente información necesaria para su adecuada atención:

- a) Los nombres y apellidos completos, domicilio y, de ser el caso, número telefónico, e-mail del denunciante o de la persona que lo represente, acompañándose copia del respectivo documento de identidad. Los representantes de personas jurídicas deberán acreditar su condición mediante poder o documento con mérito suficiente.
- b) La exposición detallada y precisa de los hechos relativos a los actos u operaciones que constituyan la presunta irregularidad o anomalía, que permita su comprobación, con indicación de fechas y lugares, así como de fuentes de información y montos involucrados si fuere el caso.
- c) Los datos con que se cuente para la individualización de los partícipes y/o de los testigos de la presunta irregularidad denunciada.
- d) Las pruebas pertinentes, adjuntándolas en copia simple; o la indicación de la correspondiente evidencia identificable y sus características o lugar de ubicación para acceder a ella.
- e) Compromiso del denunciante para permanecer a disposición de la Contraloría o el OCI a fin de brindar las aclaraciones o mayor información disponible a que hubiere lugar.
- f) Lugar, fecha y firma o huella digital.

6.6 **Revisión y Registro de la denuncia.**- Al recibir la denuncia y previamente al registro, siempre que resulte factible según el modo de presentación, la Contraloría o el respectivo OCI dispondrán su revisión por el personal competente para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los numerales 5.3 y 6.5.

Comprobado el cumplimiento de los requisitos señalados, o si la observancia de estos tuviera carácter subsanable, se procederá al registro de la denuncia mediante la asignación del número de expediente, trámite o código correspondiente para su debida identificación.

En los casos que por la modalidad de presentación de la denuncia o por razones de funcionamiento administrativo de la entidad, no sea posible efectuar su revisión previa, el registro respectivo será efectuado directamente al momento de recibirse la denuncia.

6.7 **Fase evaluadora.**- Registrada la denuncia, el personal designado procederá a la evaluación correspondiente de acuerdo a su naturaleza y contenido, la documentación o evidencias aportadas y los antecedentes u otra información que obre sobre la materia denunciada; de cuyo resultado se determinará si cuenta con sustento válido y el curso de acción a seguir en su tramitación.

Para tal fin, será facultad de la Contraloría o el OCI respectivo, según el caso y con las garantías de reserva pertinentes, solicitar al denunciante las aclaraciones e información complementarias que se consideren necesarias, requerirlas a la entidad u obtenerlas directamente.

6.8 **Subsanación de deficiencias u omisiones.**- Cuando de la revisión o evaluación de la denuncia según el caso, se establezca la inobservancia de requisitos sujetos a subsanación de deficiencias u omisiones detectadas, la Contraloría o el OCI podrá conceder al denunciante un plazo no mayor de diez (10) días hábiles en función a la envergadura o lugar de origen de los hechos denunciados. De no ocurrir ello, se procederá al archivo de la denuncia; salvo en casos debidamente justificados, a criterio del órgano de control.

6.9 **Acciones derivadas de la evaluación.**- Si de la evaluación efectuada se establece que la denuncia no reúne el mérito o sustento debido, la información proporcionada podrá ser considerada como antecedente para la programación de futuras acciones o actividades de control, dando lugar al archivo de la denuncia, lo que se comunicará oportunamente al denunciante.

Asimismo, de determinarse que, por la naturaleza de la pretensión o de los hechos expuestos, éstos corresponden funcionalmente ser conocidos y/o resueltos por otras autoridades u órganos externos competentes sobre la materia; ello será igualmente materia de comunicación oportuna al denunciante.

6.10 Programación y ejecución de la verificación.- Acreditado el sustento e información pertinente y la competencia del respectivo órgano de control, se programará y ejecutará la verificación de la denuncia con arreglo a la evaluación practicada, considerándose su alcance y características identificadas, así como la correspondiente capacidad operativa disponible con la que se cuente.

La verificación se orientará específicamente a contrastar y/o comprobar la información recibida u obtenida sobre los hechos denunciados e informar con prontitud sobre su veracidad y/o razonabilidad, identificando a sus presuntos responsables e impulsando la adopción de las acciones correctivas inmediatas, de ser el caso. Su realización tendrá en cuenta una planificación básica, un trabajo de campo diligente y una emisión oportuna de su resultado, sujetándose en lo pertinente a la normativa que regula las acciones de control.

6.11 Actuación inmediata.- Tratándose de denuncias presentadas ante la Contraloría, si de la evaluación se determina que, por razón de su naturaleza o contenido, el hecho denunciado revela, de modo específico y consistente, la existencia de indicios razonables de comisión de delito o de presunta irregularidad de carácter significativo y/o manifiesto, justificando la presencia o participación inmediata del control gubernamental, podrá disponerse que la verificación se realice bajo la modalidad de acción rápida, en cuyo caso ésta se registrará por las disposiciones específicas que apruebe la Contraloría sobre dicha forma de actuación.

6.12 Conclusión del proceso de atención.- Culminada la verificación, o la evaluación en los casos indicados en el numeral 6.9, la jefatura del órgano de control hará de conocimiento del denunciante, en forma oportuna y reservada, la información que resulte pertinente sobre el resultado obtenido como consecuencia de la labor efectuada. Su contenido cuidará de no revelar datos que pudieran perjudicar u obstaculizar las investigaciones o acciones ulteriores a que hubiere lugar por las respectivas autoridades u órganos externos competentes.

Al representar el proceso de atención de denuncias una actividad de administración interna, la comunicación de su resultado no está sujeta a recurso impugnativo alguno, teniéndose por su mérito concluido dicho proceso, sin perjuicio de llevarse a cabo el correspondiente seguimiento de medidas correctivas conforme a la normativa del Sistema sobre esta materia.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

7.1 Tramitación de denuncias de alcance amplio o especializado.- Tratándose de denuncias presentadas a la Contraloría, cuyo alcance amplio o especializado demande que la verificación se practique o sea complementada a través de una acción de control, conforme a su cobertura, extensión o profundidad, la Gerencia de Denuncias y Participación Ciudadana podrá derivar su conocimiento a la Gerencia de Control de la Sede Central u Oficina Regional de Control competente para que programe y realice dicha acción de acuerdo con sus atribuciones y ámbito funcional, remitiéndole la documentación respectiva y coordinando lo pertinente para el efecto.

Si dicho tipo de denuncia se presenta ante un OCI, éste podrá determinar, si fuese el caso y de manera fundamentada, que la programación y ejecución de la verificación se incorpore dentro del planeamiento operativo regular de sus actividades, otorgándosele la prioridad que corresponda.

7.2 Apoyo de la Policía Adscrita a la Contraloría General.- La Gerencia de Denuncias y Participación Ciudadana así como las Oficinas Regionales de Control a través de la Gerencia Central de Control Descentralizado, podrán solicitar la actuación de la Policía Adscrita a la Contraloría para fines de su participación y/o apoyo de acuerdo a su competencia y funciones, en el proceso de atención de las denuncias en las que de manera fundamentada se determine su imperiosa necesidad.

- 7.3 **Sujeción de los OCI a su competencia funcional.**- En armonía con lo establecido por el artículo 31° del Reglamento de los OCI aprobado por Resolución de Contraloría N° 114-2003-CG sobre labores incompatibles con sus funciones, los OCI no atenderán ni tramitarán pedidos o encargos que le sean formulados para que intervengan sobre actos o asuntos relativos a la competencia de la administración o gestión de la entidad y que consecuentemente no correspondan a su ámbito funcional y a lo dispuesto por la presente Directiva.
- 7.4 **Tratamiento de hechos de conocimiento público o indirecto.**- Los hechos que constituyan materia denunciante y sean de conocimiento público a través de los medios de comunicación o que fueran informados, derivados o materia de pedidos específicos por autoridades u órganos externos competentes, serán evaluados por la Contraloría y los OCI según su naturaleza, materialidad e información sustentatoria correspondiente, en cuya virtud podrán otorgarle, de acuerdo a su mérito, la calificación y tratamiento de denuncia con sujeción, en lo pertinente, a la presente Directiva.
Tratándose de la Contraloría, tales casos podrán ser objeto también de examen especial o de acción rápida y efectuarse su ejecución por la Gerencia de Control de la Sede Central u Oficina Regional de Control competente, según su respectivo ámbito funcional.
- 7.5 **Atención prioritaria.**- En razón a la finalidad e incidencia económica de los gastos de carácter social del Estado, la Contraloría y los OCI considerarán prioritaria la atención y verificación de denuncias sobre presuntas irregularidades en la aplicación y administración de tales recursos.
- 7.6 **Remisión de información sobre denuncias a la Contraloría General.**- Los OCI remitirán a requerimiento de la Contraloría, en la forma y oportunidad que ésta establezca, la información sobre las denuncias recibidas y atendidas en el ámbito de su competencia.
- 7.7 **Incorporación en Planes Anuales de Control.**- Las labores relativas al proceso de atención de denuncias serán consideradas en los Planes Anuales de Control de los OCI conforme a los lineamientos y disposiciones que para la formulación y evaluación de los mismos establezca la Contraloría.
- 7.8 **Adecuación de procedimientos en aplicación.**- Los OCI que cuenten con un procedimiento específico establecido para la atención de denuncias, continuarán con la aplicación del mismo, adecuándolo en lo que resulte pertinente a la presente Directiva. Efectuada dicha adecuación, remitirán un ejemplar del indicado procedimiento a la Contraloría para su evaluación.
- 7.9 **Absolución de consultas.**- La Gerencia de Denuncias y Participación Ciudadana de la Contraloría es el órgano competente para absolver las consultas que se formulen sobre la aplicación de esta Directiva.

8. DISPOSICION FINAL

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva regirán a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

FORMATO 1

FORMULARIO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

FECHA: __/__/__

1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL RECURRENTE:
DOC. IDENT:.....DOMICILIO:.....
TELF:.....E-MAIL:.....

2. ENTIDAD BAJO CONTROL COMPRENDIDA EN LOS HECHOS:.....
.....Dist/Prov/Dpto.....

3. NOMBRE Y CARGO DE LOS FUNCIONARIOS Y/O SERVIDORES COMPRENDIDOS EN LOS HECHOS:
.....
.....

4. LA DENUNCIA HA SIDO PRESENTADA ANTE OTRA INSTANCIA O EN FECHA ANTERIOR?

SI (N° y fecha Exp) NO

a. Congreso de la República
b. Presidencia de la República
c. Ministerio Público
d. Poder Judicial
e. Defensoría del Pueblo
f. Órgano de Control Institucional
g. Contraloría General
h. Otros (especificar)

Precise cuál es su estado:

5. PRESUNTAS IRREGULARIDADES:

HECHO N° 1:
.....
Fecha en la que ocurrieron los hechos:.....
Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:
Pruebas sustentatorias:
.....
.....

HECHO N° 2:
.....
Fecha en la que ocurrieron los hechos:.....
Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:
Pruebas sustentatorias:
.....
.....

HECHO N° 3:
.....
Fecha en la que ocurrieron los hechos:.....
Si es cuantificable, señalar el monto, indicando la fuente de información:
Pruebas sustentatorias:
.....
.....

NOTA: Mediante el presente quedo a disposición del Órgano de Control para cualquier aclaración o ampliación que se requiera.

Firma y DNI.