



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

CENTRO DE LLAMADAS PARA DENUNCIAS CIUDADANAS DE LA SECRETARÍA  
DE CUMPLIMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE LA PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA

## BASE LEGAL

Art. 53 M, Ñ b) de la Reforma al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, Diario Oficial número 38, tomo 434, de fecha 23 de febrero de 2022 y las reformas a dicho Reglamento, publicadas en el Diario Oficial número 240, Tomo 437, de fecha 20 de diciembre de 2022.



# INTRODUCCIÓN

La denuncia ciudadana es un mecanismo protagónico que promueve la participación de la población en la gestión pública, en tal sentido, la reforma al RIOE estableció en su artículo 53 Ñ letra b):

**“Implementar un sistema de denuncia ciudadana que permita la obtención de información indiciaria de actuaciones irregulares por parte de los servidores públicos.”**

En correspondencia, se creó un Centro de Llamadas y se emitió **EL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIA CIUDADANA POR MEDIO DEL CENTRO DE LLAMADAS**. Dicho instrumento regula los procedimientos, principios, obligaciones y demás deberes que deben observar los operadores del Centro de Llamadas.



# GENERALIDADES RELATIVAS DEL SERVICIO A LA POBLACIÓN



## ACTITUDES:

- Respeto
- Cordialidad
- Empatía
- Colaboración
- Seguridad



## DEBERES:

- **Confidencialidad**
- Honestidad
- Responsabilidad
- Profesionalismo



# PROCESO DE DENUNCIA TELEFÓNICA

- a) Preparación de equipo y material de apoyo antes de empezar llamada
- b) Reacción Inmediata, no dejar que el teléfono suene más de tres veces.
- c) Presentación y Saludo
- d) **Mensaje de confidencialidad, se le informa al ciudadano que la denuncia es ANÓNIMA.**

## 1. Inicio de la conversación:

- 1) No se deben realizar otras tareas ni mantener conversaciones en paralelo.
- 2) Hacer saber que se le está escuchando, siempre contestar con "sí", "bien", "comprendo", "lo estoy escuchando", entre otras.
- 3) Evitar interrumpir al denunciante en caso de ser necesario siempre hacerlo de manera cortés y amable.
- 4) Mostrarse cortés y colaborador.

## 2. Desarrollo de la conversación:

- 1-Cerrar con la frase: "¿Algo más que desee agregar a su denuncia? Gracias por su llamada. Buenas tardes."
- 2-hacer un pequeño resumen de la denuncia o queja que se ha tomado, para evitar malentendidos.
- 3-Informar que los datos proporcionados serán enviados al área correspondiente para realizar las investigaciones respectivas.

## 3. Finalización de la Llamada:



# DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE

## IDENTIFICACIÓN DENUNCIANTE (PUEDE SER ANÓNIMO): DEL SER

- a) Si es "Persona Natural"
- b) Si es en nombre de "Persona Jurídica"

## IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIADO (UNO O VARIOS)

- ✓ Nombre
- ✓ Edad
- ✓ Institución donde labora / Unidad o Área
- ✓ Cargo desempeñado
- ✓ Etc.

## RELATO DEL HECHO (CUADRO CON TEXTO ABIERTO)

- ✓ Responder a las interrogantes "qué, cómo, cuándo, dónde, quién, cuánto, por qué o para qué, etc."
- ✓ OFRECIMIENTO DE PRUEBAS: documentación relevante que acredite los hechos (Cheques, Facturas, Contratos, etc.). En todo caso, si no las tuviera, deberá indicar quién las posee.



# INFORMACIÓN BÁSICA A OBTENER (EN DETERMINADOS CASOS O SUPUESTOS, NO ES UN CATÁLOGO CERRADO)



**A**

Casos en los que exista Adjudicaciones/Contrataciones (Negociaciones Ilícitas, Peculado, etc.)

**B**

Casos de Apropiación de Fondos, bienes o servicios en beneficio propio o de terceros.

**C**

Casos de Abusos, Excesos de poder o Autoridad (Actos Arbitrarios e Incumplimiento de Deberes)

**D**

Casos en que los servidores públicos reciban o soliciten dádivas (dinero, bienes, servicios) para hacer o no hacer algo (Cohechos)

**E**

Casos en que se advierta un cambio en el estilo de vida del servidor público y sus familias (vehículos de lujo, adquisición de propiedades, ropa y accesorios costosos) de los servidores públicos (Casos de Enriquecimiento Ilícito):



# REGISTRO DE INGRESO DE DENUNCIAS, EL REPORTE Y ARCHIVO DE LAS MISMAS



El sistema genera un reporte o formulario de la denuncia que contiene en su encabezado, fecha, lugar, hora y número de caso o referencia que será enviada inmediatamente para la asignación del equipo de auditoría que lo diligenciará.



En caso de que se ofrezcan pruebas, el operario le proporciona al denunciante el correo electrónico habilitado para dicho efecto.



El Jefe del Centro de Llamadas elabora un reporte o informe semanal donde se clasificaran todas las llamadas recibidas.







GOBIERNO DE  
EL SALVADOR