

Objeto:

Control de los procesos de gestión en la administración de reclamos - G.O. Atención de Reclamos

Período

Auditado: Entre octubre de 2017 y 1er. quincena de marzo de 2018.

Normativa relevante:

- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ley N° 70.
- Decreto N° 363/GCABA/2015.
- Decreto N° 329/GCABA/16.
- Decreto N° 675/GCABA/16.
- Decreto N°208/GCABA/17.
- Decreto N°340/GCABA/17.

Equipo auditor:**Titular de la U.A.I:**

Cdora. Karina Corredoira.

Subgerente**Operativo- Soporte de Auditoría II:**

Dr. Juan Horacio Igoillo.

Jefe de Equipo:**Informe Ejecutivo****PROYECTO N°004/18****Ministerio de Ambiente y Espacio Público****Subsecretaría Administración General y Uso del Espacio Público****Dirección General Control de Gestión****G.O. Atención de Reclamos****Alcance:**

Las tareas desarrolladas se iniciaron el 1° de marzo de 2018 y finalizaron el 10 de mayo del presente año. Las mismas se efectuaron en la sede de la DGCG, ubicada en la Av. Martín García 346, Piso 3°, C.A.B.A. y en dependencias de esta Unidad de Auditoría Interna.

El Informe corresponde al Proyecto N° 04/2018, de la Planificación Anual de esta Unidad de Auditoría Interna aprobada por Resolución N° 171/SGCBA-2017.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Se ha constatado la falta de un manual de procedimientos que contemple los circuitos administrativos y operativos implementados en el seguimiento y control de los reclamos ingresados al MAYEP
2. La Gerencia Operativa de Reclamos carece de un flujograma que contenga un detalle completo y pormenorizado del proceso aplicado para supervisar el seguimiento de los reclamos
3. Se detectó la falta de un procedimiento de control interno que asegure un efectivo control en lo que respecta al seguimiento de los reclamos dado que de la muestra de auditoría se constató que el 50,72% de los reclamos denegados y el 54,84% de los reclamos cancelados no presentan una adecuada justificación para el cierre de los mismos. (Ver Aclaraciones Previas 3.3)

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas de verificación llevadas a cabo por esta Unidad de Auditoría Interna en la Gerencia Operativa Atención Reclamos se desprende que no posee un Manual de Procedimientos ni un flujograma que contemplen los diversos procesos que debe ejecutar para controlar de manera eficiente y eficaz la resolución de los reclamos por parte de las distintas áreas del MAYEP.

Por su parte, la G.O debe reforzar las herramientas de control aplicadas durante el proceso de gestión del reclamo trabajando en forma conjunta con las restantes Direcciones para mejorar la calidad de respuesta brindada al vecino.

Finalmente puede concluirse que la Dirección auditada debe intensificar sus procedimientos de control interno a efectos de fortalecer el mantenimiento preventivo y detección temprana de fallas.

Srta. Denisse
Pastore.

Equipo de Trabajo:

Sra. Silvana García.

Srta. Agustina
Poderti Dinucio.

Sr. Alan Morresi

Srta. Florencia
Pallucchini.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
“2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD”

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo IFAUD N° 10-UAIMAYEP-18

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.