

Objeto:

Verificación de la responsabilidad primaria de: "Realizar la medición de la evolución de la demanda y la satisfacción de los ciudadanos, el nivel de atención y tiempos de respuesta del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, proponiendo las acciones necesarias para la corrección de desvíos".

Período**auditado:**

Enero 2017 a Diciembre 2017

Normativa**relevante:**

Ley N° 70
Decreto N° 1.000/99
Decreto N° 363/15
Decreto N° 675/16
Decreto N° 329/17

Equipo auditor:

Cdra. Delia Grisolia
Cdra. Patricia Zelaya
Lic. Matías Cirac
Sr. Joaquín Sosa

Informe Ejecutivo - IFAUD-2018-5-UAIMJG**PROYECTO N°006/18****Jefatura de Gabinete de Ministros****Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana****Dirección General Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana (DGGCDC)**

Alcance: Las tareas de auditoría se llevaron a cabo en las oficinas de la Dirección General Gestión de Calidad y Demanda Ciudadana sita en la Iguazú 341, 1° Piso y en la sede de esta Unidad de Auditoría Interna sita en Uspallata 3160, CABA.

El período bajo análisis fue el comprendido entre el 1° de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017.

Las tareas de auditoría de campo de relevamiento y análisis fueron iniciadas el día 4 de enero y finalizaron el día 28 de marzo del corriente año.

Limitaciones al alcance: No se formularon.

Principales hallazgos/observaciones: Si bien las tareas de auditoría llevadas a cabo en la DGGCDC, pusieron de manifiesto que la misma ha dado cumplimiento con la responsabilidad primaria objeto de auditoría, durante el período bajo examen, se detectó la carencia de un Manual de Procedimientos propio de la DGGCDC, contando en la actualidad en cada una las tres (3) Gerencias Operativas con la descripción de sus procesos por separado. A su vez, también se evidenció la falta de Planificación de las propuestas, actualizaciones y oportunidades de mejoras a implementar en el Tablero de Control "*Nucleus*", herramienta utilizada para medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones: De las tareas de fiscalización referidas a la verificación del cumplimiento de la responsabilidad primaria de "*Realizar la Medición de la Evolución de la Demanda y la Satisfacción de los Ciudadanos, el Nivel de Atención y Tiempos de Respuesta Del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, proponiendo las Acciones necesarias para la corrección de desvíos*", por parte de la DGGCDC, se concluye que la misma ha dado cumplimiento con la responsabilidad primaria objeto de auditoría.

Sin embargo, a fin de optimizar la gestión y control de los procedimientos auditados, se recomendó formalizarlos en el corto plazo a través de la elaboración de un Manual de Procedimientos que incluya tanto los Procesos Principales como los Procesos de Apoyo, tendiente a lograr la estandarización de los mismos y de sus productos.

En este mismo sentido, se recomendó incluir dentro de dicho Manual, la tarea y responsabilidad de planificar todas las acciones, tareas y recursos referentes a las actualizaciones, desarrollo de nuevas funcionalidades e implementaciones a realizar sobre el Tablero de Control "*Nucleus*", entendiendo la dinámica e importancia del

mismo para el cumplimiento de las Responsabilidades Primarias de la DGGCDC.



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: Proyecto N°6/18- Informe Ejecutivo

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