

Objeto:

Unidad de Atención Ciudadana N°11 - Verificación de la gestión operativa de los servicios brindados en la Unidad.

Período auditado:

Del 1° de enero 2019 al 30 de abril de 2020.

Normativa relevante:

Ley N° 70 CABA
Ley N° 6.292 CABA
Decreto N° 463/19
Decreto N° 130/20
Decreto de Necesidad y Urgencia N° 01/20
Resolución N° 7-MJGGC-MHFGC/20
Resolución N° 680-MHFGC/20

Equipo auditor:

Cdra. Delia Grisolia
Cdra. Patricia Zelaya
Cdra. Paula Gallesio
Sr. Carlos Loyola

Informe Ejecutivo IFAUD-2020-21-UAIMJG**PROYECTO N°011/20**

Jefatura de Gabinete de Ministros

Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal

Subsecretaría Servicios al Ciudadano

Dirección General Servicios desconcentrados – Unidad de Atención Ciudadana N° 11

Alcance:

En el marco de la Emergencia Sanitaria decretada por el virus COVID-19, y dispuesta por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1/20, el equipo a cargo del presente trabajo realizó las tareas de auditoría, relevamiento y análisis de manera externa y remota al Organismo auditado, bajo la modalidad “home office”, habiendo dado inicio a las mismas el día 2 de marzo de 2020 y finalizado el día 12 de mayo del corriente año.

Principales Procedimientos aplicados:

1. Relevamiento y verificación de la estructura orgánica funcional y las responsabilidades primarias y acciones asignadas a la DGSED y a las Unidades de Atención Ciudadana (en adelante UAC) respectivamente.
2. Requerimiento al organismo auditado, mediante nota NO-2020-11991681-GCABA-UAIMJG, el día 20 de abril de 2020, de la información y documentación relativa a Manuales de Procedimiento empleados, Planificación Anual, Informes de Gestión y Desempeño relativos al objeto de auditoría, Registro de Incidencias reportados en la UAC N° 11, y detalle de sistemas y herramientas utilizados para la medición de la satisfacción de los ciudadanos.
3. Reunión mediante teleconferencia con el Gerente Operativo de la Unidad de Atención Ciudadana de la Comuna N° 11, la Jefa de Gabinete y la Gerente Operativa de la Plataforma de Atención Ciudadana de la DGSED.
4. Recepción y análisis de la información proporcionada por el organismo auditado mediante nota NO-2020-12510947-GCBA-DGSED.
5. Análisis y relevamiento de las actas de acuerdo de nivel servicio con las áreas que brindan servicios en la UAC N° 11.

Limitaciones al alcance:

El alcance de esta auditoría se vio limitado en la posibilidad de verificación in situ, debido a que durante el transcurso de tiempo que conllevó el presente Proyecto, sobrevino la Emergencia Sanitaria acarreada por la pandemia del virus por COVID-19, lo que determinó el estado de aislamiento social, preventivo y obligatorio, dispuesto mediante el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1/20, hasta el día 15 de junio del corriente año.

En este marco la Resolución N° 7-MJGGCMHFGC/20, de fecha 17 de marzo de 2020, determinó que tanto la Dirección General Servicios Desconcentrados como todas las Unidades de Atención Ciudadana, entre otras áreas, sean consideradas

esenciales para la comunidad y el funcionamiento de la Administración Pública durante la subsistencia de la situación epidemiológica.

Por tal motivo y, en atención a las circunstancias coyunturales provocadas por la pandemia, las reuniones y demás contactos realizados con la UAC N° 11 durante el presente trabajo, se llevaron a cabo de manera remota, y no se tuvo la posibilidad de realizar las verificaciones en forma presencial como se realiza habitualmente.

Principales hallazgos/observaciones:

Como principales hallazgos, se verificó la falta de actualización y estandarización del Manual de Procedimientos existente, de igual manera también se observó la falta de estandarización y mayor grado de detalle y/o precisión en el documento *“Instructivo para la carga de Incidencias en las Unidades de Atención Ciudadana”*, finalmente no se pudo constatar la existencia de convenios suscritos con las distintas reparticiones del Gobierno de la Ciudad que brindan servicios desconcentrados en las UACs, a los fines de establecer las condiciones de forma y modalidad de prestación de los mismos.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas de auditoría llevadas a cabo por esta Unidad de Auditoría Interna en la Dirección General Servicios Desconcentrados y en la Unidad de Atención Ciudadana N° 11, cabe concluir que las mismas cumplen con las acciones tendientes a coordinar la prestación de los servicios brindados en dicha Unidad, con un nivel de calidad satisfactorio, y sobre el cual las áreas deberán trabajar en conjunto, constantemente, a fin de lograr la mejora continua de sus procesos.

No obstante lo expuesto, y a fin de optimizar la gestión y control de los procedimientos relevados, el organismo auditado deberá disponer las medidas necesarias a fin de completar, actualizar y formalizar el Manual de procedimientos existente, garantizando que el mismo contemple de manera integral e integrada las acciones, tareas y procedimientos propios del área; dichas tareas también son aplicables a los efectos de completar los documentos relativos a la carga de las incidencias detectadas durante la prestación de los servicios, todo ello a fin de contribuir con una mayor estandarización de los procesos propios del área.

Asimismo, a los efectos de lograr una mayor trazabilidad respecto de los organismos intervinientes en la prestación de los servicios desconcentrados, se deberán suscribir convenios y/o acuerdos con todas las dependencias que prestan servicios coordinados por las Unidades de Atención Ciudadana, manteniendo vigentes y actualizados dichos documentos.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo del IFAUD-2020-21-GCABA-UAIMJG

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