

**Objeto:**

Verificación de la "Realización del seguimiento de los indicadores de llamadas frecuentes de los ciudadanos, para priorizar la atención de problemáticas urgentes",

**Período auditado:**

Enero 2020 – Marzo 2022

**Normativa relevante:**

- Ley N° 70
- Ley N° 6.292
- Ley N° 6.357
- Decreto N° 463/19
- Decreto N° 130/20
- Decreto N° 26/21
- Decreto N° 138/21
- Decreto N° 215/21
- Decreto N° 282/21
- Decreto N° 277/22
- Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1/20
- Decreto de Necesidad y Urgencia N° 5/22

**Equipo auditor:**

Cdra. Delia B. Grisolia  
Cdra. Silvia P. Zelaya  
Cdra. Paula G. Gallesio  
Sr. Carlos Loyola

**Informe Ejecutivo del IFAUD-2022-28-GCABA-UAIMJG**

**PROYECTO N°009/22**

**Jefatura de Gabinete de Ministros**  
**SECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN COMUNAL**  
**SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS AL CIUDADANO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (DGATCIUD)**

**Alcance:**

Las tareas de auditoría se llevaron a cabo en las oficinas de la DGATCIUD y el ámbito de ésta Unidad de Auditoría Interna, ambas sitas en la calle Uspallata N° 3160, CABA, habiéndose iniciado las mismas el día de 7 de mayo de 2022 y finalizado el día 11 de agosto del mismo año.

El período bajo análisis se encuentra comprendido entre el 1° de enero de 2020 y el 31 de marzo de 2022.

**Principales procedimientos aplicados:**

1. Compilación y análisis de la normativa vigente, referida al objeto de la auditoría.
2. Relevamiento y verificación de la estructura orgánica funcional de la DGATCIUD y de las responsabilidades primarias asignadas a la misma, así como también de la Gerencia Operativa Canales de Atención
3. Reunión de Inicio de Auditoría, a fin de poner en conocimiento la temática de la auditoría a abordar y conocer las actividades y procedimientos desarrollados por el área, vinculados al objeto de auditoría.
4. Relevamiento y análisis detallado de la siguiente información y documentación solicitada al organismo auditado:
  - Detalle de la estructura interna, formal o informal de la DGATCIUD, y en particular de la Gerencia Operativa Canales de Atención, con descripción de las áreas y/o equipos a cargo de realizar el seguimiento de los indicadores de llamadas frecuentes de los ciudadanos, para priorizar la atención de problemáticas recurrentes.
  - Nómina del personal afectado a las tareas vinculadas al seguimiento de los Indicadores de llamadas frecuentes, con indicación de las tareas que realiza, rol y/o función que desempeña.
  - Manual de procedimientos, flujogramas y/o circuitos de trabajo de la DGATCIUD, de la Gerencia Operativa Canales de Atención, y/o documentos de trabajo utilizados para el cumplimiento de la Acción objeto de auditoría.
  - Detalle de los Indicadores utilizados para realizar la medición de las llamadas frecuentes de los ciudadanos, que permitan identificar y priorizar la atención de problemáticas recurrentes. Se solicita indicar:
    - ✓ Nombre de los indicadores,
    - ✓ Detalle de lo que miden y/o exponen,
    - ✓ Plazo de medición,
    - ✓ Metodología de medición,
    - ✓ Resultado que emiten (porcentajes, cantidades, referencias, etc.)
    - ✓ Personal que realiza la carga de los datos,

- ✓ Personal que realiza el análisis y evaluación de los resultados, el seguimiento de los mismos.
  - Detalle de la categorización de las problemáticas.
  - Detalle de la contratación gestionada para llevar adelante la atención de las llamadas de los ciudadanos.
  - Descripción detallada del proceso utilizado para realizar el seguimiento de los indicadores: indicando los sistemas, herramientas, registros, planillas, archivos y/o reportes utilizados. Se solicita remitir la documentación utilizada.
  - Descripción y detalle de los sistemas informáticos empleado para realizar el seguimiento de las llamadas frecuentes. Al respecto, se solicita habilitar un usuario con perfil de consulta para el equipo de Auditoría.
  - Descripción y detalle de los medios de almacenamiento de la documentación y/o información relativa al objeto de auditoría.
  - Detalle de las actividades realizadas a fin de dar cumplimiento a la Acción auditada bajo el escenario de actuación acarreado por el estado de Emergencia Sanitaria decretado por la pandemia COVID-19, es decir, cómo se adaptó el desarrollo de las tareas propias del área ante esta situación especial a nivel planificación de seguimiento, mediciones, resultados, controles aplicados, aportando en todo los casos los registros pertinentes creados o producidos al efecto.
5. Relevamiento y análisis detallado de la información y documentación remitida por el Organismo auditado, en respuesta a los requerimientos formulados.

**Limitaciones al alcance:**

No existieron.

**Principales hallazgos/observaciones:**

Como resultado de las tareas de auditoría realizadas, se constató lo siguiente:

1. Se constató que, si bien cuenta con un circuito secuencial de operaciones de los procedimientos utilizados para realizar el seguimiento de los indicadores de llamadas frecuentes de los ciudadanos para priorizar la atención de problemáticas urgentes, el mismo no contiene una descripción detallada y pormenorizada de los procedimientos de trabajo que realiza, con descripción detallada de las tareas, roles, verificaciones y controles que se realizan, ni se contemplan las instancias de control y supervisión que realiza el organismo sobre la realización del seguimiento de los indicadores de llamadas frecuentes de los ciudadanos para priorizar la atención de problemáticas urgentes.
2. Se verificó la utilización de carpetas alojadas en Google Drive como herramienta principal para el resguardo de toda la documentación e información que utiliza para realizar el seguimiento de los indicadores de llamadas frecuentes de los ciudadanos.

Al respecto, cabe aclarar que luego de comunicar dichos hallazgos a la DGATCIUD, durante el transcurso de la Auditoría llevó a cabo acciones correctivas, subsanando las situaciones detectadas, comunicando y acreditando dicha situación ante el Equipo de Auditoría, razón por la cual se indujo a la no inclusión de observaciones.

---

**GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**  
**JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

*"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"*

**Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:**

No requiere opinión.

**Conclusiones y principales recomendaciones:**

De las tareas de verificación llevadas a cabo por esta Unidad de Auditoría Interna en la Subsecretaría Gestión Urbana, se pudo concluir que la misma, desarrolla los procedimientos y actividades necesarias tendientes a cumplir con la *"Realización del seguimiento de los indicadores de llamadas frecuentes de los ciudadanos, para priorizar la atención de problemáticas urgentes"*, por parte de la Gerencia Operativa Canales de Atención, de la Dirección General de Atención Ciudadana.



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

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe externo Reservado**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Informe Ejecutivo - Proyecto N° 009/22.

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.