

Objeto:

Relevamiento de gestión de los Libros de Quejas en los Centros Culturales dependientes de la Dirección General del Libro, Bibliotecas y la Cultura

Período

auditado: 1º de enero al 15 de noviembre de 2024.

Normativa

relevante: Leyes N° 2.247 y 6.513.

Equipo auditor:

Javier DEMARCHI
Mariano ESCOLA
ABBATE
Ezequiel CARAMES
Aldana RODRIGUEZ
Cecilia MAZZEO

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° I 4/24
Ministerio de Cultura

Dirección General Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura

Alcance:

Las tareas de fiscalización alcanzaron:

- ✓ Revisión y relevamiento de los mecanismos implementados en los espacios culturales para la gestión de las quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos.
- ✓ Verificación en las páginas web los espacios culturales, respecto de la existencia de un enlace para el registro de quejas, sugerencias, agradecimientos y/o reclamos o en su defecto de un libro en formato físico formalizado para dichos registros.
- ✓ Control de la existencia y exhibición de cartel informativo de la disponibilidad del libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos.

Las tareas de fiscalización se llevaron a cabo entre los días 1º de noviembre y 15 de diciembre de 2024.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- a) Se constató que los espacios culturales no poseen un procedimiento formalizado por Autoridad Superior, donde se establezcan los mecanismos para la circularización y tratamiento de las quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos, ni tampoco cuentan con:
- Libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias, y Reclamos, en los términos establecidos por la normativa de aplicación vigente.
 - Cartel indicativo de la disponibilidad del libro de Quejas, Agradecimientos, Sugerencias, y Reclamos, a la vista del público asistente.
 - Registro del curso o tratamiento dado a las quejas recibidas.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Se concluye sobre la necesidad de establecer un procedimiento formalizado, así como la implementación de los registros requeridos por la normativa de aplicación, para dar recepción y tratamiento a los múltiples reclamos e inquietudes provenientes del público asistente y/o de terceros afectados, y cuya satisfacción es el objetivo final de las prestaciones culturales brindadas.

El conocimiento y atención de estas demandas, conllevará a la mejora continua en las propuestas ofrecidas y al fortalecimiento del vínculo con los usuarios de dichos espacios.



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
2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo de Informe de Auditoria N° 15-UAIMC/24. Relevamiento de gestión de los Libros de Quejas en los Centros Culturales dependientes de la DGPLBC.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.