

Objeto:

Verificar la gestión de reclamos implementada en el Ministerio.

Período

auditado:

Julio a diciembre 2024

Normativa

relevante:

S/Anexo I

Equipo auditor:

Titular de la UAI:

Dra. Milagros
RODRIGUEZ.

**Subgerente Operativo
Soporte de Auditoría II:**

Dr. Juan IGOILLO

Jefe de Equipo:

Sr. Michel DA SILVA
ARELLANO

Equipo de Trabajo:

Sra. Silvana GARCÍA

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°003/25

Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana

Subsecretaría de Administración

Dirección General Control de Gestión

Alcance:

El presente proyecto de auditoría comprende la verificación de la gestión de reclamos implementada en el Ministerio por parte de la Dirección General Control de Gestión (en adelante, DGCGEST). El relevamiento se centró en la verificación del cumplimiento de las tareas desarrolladas por la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de acuerdo con el procedimiento descrito por la DGCGEST.

Los procedimientos de auditoría fueron realizados en las oficinas de esta Unidad de Auditoría Interna (en adelante, UAI) y en la DGCGEST, ubicadas en la Av. Martín García N° 346 3° piso, CABA.

Las tareas de campo se iniciaron el 12 de febrero de 2025 y finalizaron el 11 de abril de 2025.

Esta auditoría se encuadra dentro del Proyecto N° 03/25, correspondiente a la Planificación Anual aprobada por la Resolución N° 162-SGCBA/24 (BOCBA N° 7.022).

Limitaciones al alcance:

No se presentaron.

Principales hallazgos/observaciones:

De los relevamientos llevados a cabo según el alcance del presente, se enuncian los principales hallazgos:

- Ausencia de mecanismos formales en el Manual de Reclamos para la confirmación de la resolución de los reclamos por parte de las áreas intervinientes. Asimismo, en el apartado 2.1.c. no se encuentran reflejadas la totalidad de las modificaciones estructurales del MEPHU establecidas mediante el Decreto N° 246/24.
- Omisión de registración, en las bases de datos del área auditada, de la fecha de respuesta al vecino sobre los reclamos resueltos y denegados que ingresan por redes sociales y/o canales institucionales del Ministerio.
- Deficiencias en el procedimiento establecido para comunicar al vecino la resolución de los reclamos resueltos y denegados.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Finalizadas las tareas de auditoría, se concluye que sería conveniente que el área actualice e incorpore en el Manual de Reclamos todas aquellas omisiones o aspectos no contemplados que hayan sido detectados durante el relevamiento, con el objetivo de fortalecer y optimizar sus procedimientos de control vinculados con la gestión de reclamos.

En relación a la gestión de la información en las bases de datos del área, se recomienda que la DGCGEST profundice los mecanismos de control sobre los distintos canales de ingreso de los reclamos de redes sociales y/o canales institucionales del Ministerio, asegurando un tratamiento sistemático y ordenado de los datos, a fin de evitar inconsistencias que puedan afectar la trazabilidad de la información.

Asimismo, se considera conveniente que la Gerencia Operativa de Atención de Reclamos fortalezca el seguimiento y la supervisión de todos aquellos reclamos que se encuentren en estado resuelto, asegurando la existencia de registros completos y verificables que evidencien de manera fehaciente su resolución. En este sentido, también resultaría favorable reforzar el control sobre el procedimiento de comunicación con el vecino, a fin de garantizar la efectiva notificación de la respuesta brindada de los reclamos resueltos o denegados y posibilitar la validación del cierre del trámite por parte del ciudadano.



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 - Proyecto N° 03/25 DGCGEST

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