

Informe Final de auditoría

Código del Proyecto: 4.04.08

**ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
- DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS -**

Año 2003

Buenos Aires, Octubre de 2004

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - Piso 5° - Capital Federal

Presidente

Lic. Matías Barroetaveña

Auditores Generales

Cdora. Alicia Margarita Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Antonio Rubén Campos

Dr. Nicolás Corradini

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa Arminda Prada

CODIGO DE PROYECTO: 4.04.08

NOMBRE DEL PROYECTO: ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE -
DIRECCIÓN GENERAL DE RENTAS

PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2003

AUDITORIA DE GESTION

EQUIPO DESIGNADO:

Supervisor Coordinador: Dr. Pablo Madera, Abogado.
Supervisor: Dr. Luis Moglia, Contador Público.
Dra. Lucía Aprea, Contador Público
Dr. Jorge Moscato, Contador Público
Dr. Néstor Calvo, Abogado
Sr. José M. Ossorio Arana.

OBJETIVO:

Evaluar la Gestión del programa presupuestario N° 6013 de Atención al Contribuyente de la Dirección General de Rentas.

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, 3 de Marzo de 2005
Destinatario	Colegio de Auditores de la A.G.C.B.A.
Código del Proyecto	4.04.08
Denominación del Proyecto	Atención Al Contribuyente - Dirección General de Rentas
Período examinado	Año 2003
Programas auditados	Programa presupuestario N° 6013 - Atención al Contribuyente
Unidad Ejecutora	631 – Dirección General de Rentas
Objetivo de la auditoría	Evaluar la Gestión del programa presupuestario de Atención al Contribuyente de la Dirección General de Rentas.
Presupuesto (expresado en pesos)	\$ 9.739.557.-
Alcance	➤ Se efectuó una revisión del cumplimiento de los procedimientos, de los controles y de los objetivos relacionados con la Atención al Contribuyente en la DGR y en sus delegaciones de los Centros de Gestión y Participación (CGPs) ➤ Se efectuó un relevamientos de los circuitos administrativos, de los mecanismos de registros y resolución de las acciones que competen a la atención al contribuyente, y de la información generada por la Dirección General de Rentas. ➤ Se efectuaron procedimientos para evaluar la calidad de la atención al contribuyente, y se realizaron pruebas para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas operacionales y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	01/03/2004 al 31/10/2004
Aclaraciones previas	➤ La atención al contribuyente corresponde a toda la Dirección General de Rentas (DGR) y a sus delegaciones en los Centros de Gestión y Participación (CGP). ➤ La coordinación, supervisión, seguimiento y

	control de las operaciones referidas a esta temática recae en la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación dependiente de la Subdirección General de Recaudación y Atención al Contribuyente de la DGR. ➤ El área “Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente” con dependencia directa del Director General de Rentas, tiene entre otras, la función de recepcionar y gestionar los requerimientos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, por denuncias o presentaciones que involucren a la DGR.
Observaciones principales	➤ No se ha efectuado ningún trabajo, adquisición ni erogación correspondiente al proyecto Desarrollo informático de la DGR, cuya inversión estaba contemplada en el presupuesto del año 2003, y financiada mediante el préstamo (BID)1107/OC-AR. En las definiciones del presupuesto se puntualiza que el servicio de información actual resulta oneroso y responde a paradigmas tecnológicos obsoletos. ➤ No existen normas o manuales escritos que definan los procedimientos para la atención a los contribuyentes. ➤ Las cantidades informadas en el presupuesto físico del año 2003, no se corresponden con las previsiones efectuadas en la DGR sobre la atención al contribuyente. ➤ Las cantidades de la atenciones y consultas indicadas en la ejecución física de la Cuenta de Inversión del año 2003, no coinciden con las estadísticas elaboradas por la DGR ➤ No existe un registro sistematizado y unificado de las quejas de los contribuyentes. ➤ No existe un procedimiento para la resolución de las quejas de los contribuyentes que involucre y defina los tiempos de respuesta en los distintos sectores de la DGR.
Conclusiones	En base a las tareas de auditoría efectuadas sobre el Programa presupuestario N° 6013 de Atención al Contribuyente del año 2003, se concluye que la

	gestión efectuada por la Dirección General de Rentas superó los objetivos previstos y ha mejorado la calidad de la atención a los contribuyentes, no obstante las deficiencias descritas en las observaciones.
Implicancias	

INFORME FINAL DE AUDITORIA PROYECTO N° 4.04.08

**Sr. Presidente
De la Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. Jorge Telerman**

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, artículos 132 y 136 de la Ciudad de Buenos Aires, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Rentas, dependiente de la Secretaria de Hacienda y Finanzas, con el objeto que se detalla en el apartado siguiente.

I OBJETO DE LA AUDITORIA

Programa presupuestario N° 6013 de Atención al Contribuyente

II ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por Ley N° 325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 AGC.

El trabajo de auditoría se llevó a cabo en el período comprendido entre el 01/03/04 y el 31/10/04, en el ámbito de la Dirección General de Rentas (DGR).

La revisión de los procedimientos, de los controles y de los objetivos relacionados con la Atención al Contribuyente en la DGR y en sus delegaciones situadas en los Centros de Gestión y Participación (CGPs), correspondiente al año 2003, se practicó con el alcance que se detalla a continuación:

Se relevaron los circuitos administrativos, los mecanismos de registro y resolución de las acciones que competen a la atención al contribuyente.

Se efectuó un relevamiento de la información generada por la Dirección General de Rentas relacionada con el objeto de auditoría.

Se analizaron las cantidades presupuestarias como metas y las incluidas en la Cuenta de Inversión como ejecución física.

Se analizaron las operaciones referidas a la atención al contribuyente y sobre sus registros.

Se realizaron procedimientos para evaluar la calidad de la atención al contribuyente, los tiempos de demora en las distintas tramitaciones, y los recursos afectados al programa.

Se realizaron pruebas para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas operacionales y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

El detalles de los procedimientos aplicados se encuentra incorporado en el Anexo I

III ACLARACIONES PREVIAS

a) CONCEPTOS Y ACLARACIONES

En este informe se define la Atención al Contribuyente, de acuerdo a la descripción del Servicio Público N° 6013 – Atención al Contribuyente – del año 2003, que refiere al programa presupuestario con idéntico número y denominación.

El mismo, se encuadra dentro del ámbito de la Secretaría de Hacienda y Finanzas, y designa a la Dirección General de Rentas como la unidad responsable, fijando las siguientes pautas:

“La necesidad está planteada en el desarrollo e implementación de todos los recursos y sistemas que conlleven a la optimización en la calidad de atención al contribuyente sobre la base de la concepción del cliente tributario.

La característica de la demanda se centra en la eficacia y la eficiencia tanto en la calidad de atención y la descentralización como en la propensión a la excelencia en los procesos internos.

El contexto socio cultural se muestra con una exigencia cada vez mayor de calidad, diversidad y descentralización en la atención a los clientes tributarios.

El servicio está orientado a la eficiencia y la eficacia tanto en la calidad como en la optimización en la atención al cliente tributario, proponiendo a la excelencia en los procesos internos que aporten transparencia y celeridad en el desarrollo de los mismos.”

b) ORGANISMOS Y ÁREAS INTERVINIENTES – ESTRUCTURA ORGÁNICA

Dirección General de Rentas

La Dirección General de Rentas se encontraba estructurada dentro de la Secretaría de Hacienda y Finanzas dependiendo de la Subsecretaría de Ingresos Públicos desde el 19/12/2001(Decreto 2055/ GCBA/01).

A partir del 11/12/2003 pasó a depender directamente de la Secretaría de Hacienda y Finanzas de acuerdo al Decreto N° 2696/GCBA/03 mediante el cual se aprobó el último organigrama general.

En el Anexo II - Marco Normativo se detallan las normas aplicables a la Atención al Contribuyente.

Áreas que intervienen en el Proceso:

En general, la atención al contribuyente corresponde a toda la Dirección General de Rentas (DGR) y a sus delegaciones en los Centros de Gestión y Participación (CGP).

En particular, la coordinación, supervisión, seguimiento y control de las operaciones referidas a esta temática recae en la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación dependiente de la Subdirección General de Recaudación y Atención al Contribuyente de la DGR.

Cabe indicar la existencia del Área "Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente" que interviene en la resolución o respuestas de las denuncias recibidas en la Defensoría del Pueblo que recaen sobre la Dirección General de Rentas. Esta Unidad tiene dependencia directa del Director General y fue creada mediante la Resolución N° 4909/DGR/2001 del 11 de diciembre de 2001.

El Organigrama de la Dirección General de Rentas y la descripción de la operatoria de las Áreas Intervinientes se presenta en el Anexo III - Descripción de la Organización

c) DATOS DEL PRESUPUESTO Y CUENTA DE INVERSIÓN DEL AÑO 2003

El presupuesto anual del Programa N° 6013, aprobado para el año 2003 fue el siguiente:

I Presupuesto financiero: \$ 9.739.557.-

Este total representa el 15.61% sobre el total de gastos presupuestados para la Dirección General de Rentas y el 5.81 % sobre el total de la Secretaría de Hacienda y Finanzas del GCBA.

II Presupuesto físico: Estaban previstas 2.899.800 consultas como Producto Acabado y 200 Quejas como Necesidad Insatisfecha.

Los resultados del Programa N° 6013 – Atención al Contribuyente, de acuerdo a la Cuenta de Inversión del año 2003 fue:

I Ejecución financiera: \$ 4.313.634.-

Este total representa el 7.69% sobre el total de gastos de la Dirección General de Rentas y el 3.17% sobre el total de gastos de la Secretaría de Hacienda y Finanzas del GCBA.

- III Ejecución Física: 5.195.916 Consultas como Producto Acabado, igual a la Necesidad Real o Relevada y a la Necesidad Total. No se indica la existencia de Necesidad insatisfecha.

En Anexo IV – Datos de la Gestión, se muestra la composición por incisos

IV OBSERVACIONES

1. Estructura Informal

La Estructura funcional de la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación con los Centros de Gestión y Participación (DCAC) no está aprobada mediante acto administrativo.

2. Normas o Manuales de procedimientos.

No existen normas o manuales escritos que definan los procedimientos para la atención a los contribuyentes.

Los procedimientos y circuitos operativos para la atención a los contribuyentes son informales y están definidos por la DCAC.

3. Desarrollo informático de la DGR

No se ha efectuado ningún trabajo, adquisición ni erogación correspondiente al proyecto Desarrollo informático de la DGR.

El Proyecto Desarrollo informático de la DGR, en el presupuesto del año 2003, estimaba los siguientes plazos de inversión:

Inversión			
Total	Anteriores	2003	2004
11.000.000	150.000	5.000.000	5.850.000

En la definición de los Beneficios y Justificación del proyecto, se puntualiza que el servicio de información actual resulta oneroso y responde a paradigmas tecnológicos obsoletos.

Este proyecto es financiado por el préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)1107/OC-AR, por lo cual aunque sus partidas no sean desembolsadas, generan un costo para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (Ver Anexo IV –Datos de la Gestión. Inc. 1 a))

4. Presupuesto Físico

La cantidades informadas en el presupuesto físico del año 2003, no se corresponden con las previsiones efectuadas en la DGR sobre la atención al contribuyente.

En el presupuesto físico se indicaban 2.899.800 consultas y 200 quejas. Las previsiones efectuadas por la DCAC para el año 2003 contemplaban

7.095.642 tramitaciones de atención a contribuyentes. (Ver Anexo IV –Datos de la Gestión. Inc. 1 b) y 2)

5. Cuenta de Inversión – Ejecución Física

Las cantidades de la atenciones y consultas indicadas en la ejecución física de la Cuenta de Inversión del año 2003, no coinciden con las estadísticas elaboradas por la DGR

En la Cuenta de Inversión se muestran exclusivamente 5.195.916 consultas. Las estadísticas del año 2003 elaboradas por la DCAC informan 5.747.251 tramitaciones de atención a contribuyentes. . (Ver Anexo IV –Datos de la Gestión. Inc. 1 b) y 2)

En la ejecución física del programa no se indican la existencia de necesidades insatisfechas. Considerando que en el presupuesto físico se estimaron 200 quejas como Necesidad insatisfecha, cabe aclarar que durante el año 2003 se registraron 381 en la DCAC; 17 en los CGPs. Ante la Defensoría del Pueblo se efectuaron 172 denuncias que corresponden a la Dirección General de Rentas. Ver Anexo IV –Datos de la Gestión. Inc. 3)

6. Registro de quejas

No existe un registro sistematizado y unificado de las quejas de los contribuyentes.

Las quejas se registran en un libro manual que mantiene la DCAC y en los que hay en cada Centro de Gestión y Participación.

El libro de quejas y la información proveniente de los libros de quejas de los CGPs se mantienen en la DCAC. Bajo esta Dirección se efectúa el seguimiento de la resolución de las quejas y la elaboración de las estadísticas.

7. Respuesta ante las quejas.

No existe un procedimiento para la resolución de las quejas de los contribuyentes que involucre y defina los tiempos de respuesta en los distintos sectores de la DGR.

Hay sectores que no responden ante el traslado de las quejas que efectúa la DCAC

Sobre las 398 quejas iniciadas en al año 2003 sólo 63 de ellas tienen el descargo.

8. Denuncias ante la Defensoría del Pueblo

No hay un criterio unificado con la Defensoría del Pueblo para el registro de las denuncias efectuadas por los ciudadanos en lo correspondiente a la Dirección General de Rentas.

No coinciden las cantidades de denuncias informadas entre las dos respuestas de la Defensoría del Pueblo, ante nuestro requerimiento. Como así tampoco coinciden con la cantidad informada por la Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo de la DGR. (Ver Anexo IV –Datos de la Gestión. Inc. 3) °

9. Registros y estadísticas.

No existe un registro sistematizado de las consultas atendidas en los Puestos de Orientación y en los CGPs.

No existen sistemas de control o medición de los tiempos de demora en la atención a los contribuyentes.

10. Suministros

La atención y provisión de los insumos de los equipos destinados a la Atención On-Line está a cargo del Departamento de Compras y Suministros de la Dirección de Administración, situación que genera la inoperancia de equipos ante necesidades de respuesta inmediata para su reemplazo.

V RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que siguen guardan correspondencia numérica con la observación respectiva. Las mismas no tienen carácter vinculante, quedando a criterio del administrador la forma de resolver los problemas señalados en el capítulo de observaciones.

1. Estructura Informal

Promover la adecuación de la estructura formal incluyendo los niveles equivalentes a Departamentos que dependen de la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación con los Centros de Gestión y Participación (DCAC), como así también asignar detalladamente las funciones de todos los sectores que componen la misma.

2. Normas o Manuales de procedimientos.

Elaborar un manual de procedimientos con la definición de los circuitos administrativos y los tiempos estándares de resolución en todos los aspectos que hacen a la Atención al Contribuyente dentro de la Dirección General de Rentas

3. Desarrollo informático de la DGR

Efectuar el desarrollo o la adquisición de los sistemas informáticos y el equipamiento que sustenta el proyecto de modernización de la administración tributaria del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos

Aires (GCABA) considerando que cuenta con financiación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), mediante el préstamo 1107/OC-AR.

4. Presupuesto Físico

Unificar los criterios de previsión de metas físicas entre la elaboración del Presupuesto anual del GCABA y las previsiones de la DGR.

5. Cuenta de Inversión – Ejecución Física

Utilizar la misma información y unificar los criterios de medición, entre las estadísticas de la DGR en lo que se refiere a las unidades físicas (Tramitaciones de atención al contribuyente, consultas, etc.) y las cantidades informadas como ejecución física de la Cuenta de Inversión..

6. Registro de quejas

Crea un registro sistematizado y unificado de las quejas de los contribuyentes que su seguimiento pueda hacerse directamente desde el Sistema Único de Mesa de Entradas (SUME)

La recepción, control, seguimiento y respuesta de las quejas y la responsabilidad del registro debería depender de un sector ajeno a la DCAC, teniendo en cuenta que esta Dirección puede estar involucrada en quejas de los contribuyentes.

La Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo, considerando sus funciones y su dependencia directa con el Director General, es el sector más adecuado para centralizar la operatoria y resolución de las quejas de los contribuyentes

7. Respuesta ante las quejas.

Establecer normas, circuitos e instructivos para la presentación de quejas y los mecanismos adecuados para agilizar la respuesta ante quejas de los contribuyentes, en tiempos que resulten compatibles con la ejecución de la tarea

8. Denuncias ante la Defensoría del Pueblo

Generar un vínculo entre las denuncias recibidas en la Defensoría del Pueblo y las derivadas a al DGR, para poder contar con estadísticas similares entre los dos organismos.

9. Registros y estadísticas.

Implementar un registro sistematizado de las consultas atendidas en los Puestos de Orientación de la DGR y en los CGPs, con los tiempos de demora desde que al contribuyente se le otorga un número de espera hasta que finaliza la tramitación.

10. Suministros

Implementar un sistema de stock de insumos limitado, bajo la responsabilidad de la DCAC para atender necesidades de respuesta inmediata para mantener el funcionamiento de los equipos On-line que utilizan los contribuyentes.

VI CONCLUSIÓN

En base a las tareas de auditoría efectuadas sobre el Programa presupuestario N° 6013 de Atención al Contribuyente del año 2003, se concluye que la gestión efectuada por la Dirección General de Rentas superó los objetivos previstos y ha mejorado la calidad de la atención a los contribuyentes, no obstante las deficiencias descritas en el capítulo IV OBSERVACIONES.

Anexos

Anexo I – Procedimientos Aplicados

Anexo II – Marco Normativo

Anexo III – Descripción de la Organización

Anexo IV – Datos de la Gestión

Anexo I

Los procedimientos aplicados fueron, entre otros, los siguientes:

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable a la gestión de Atención al Contribuyente.
- Recopilación y control del cumplimiento de los procedimientos fijados en manuales y normas aplicables a la gestión de Atención al Contribuyente.
- Relevamientos sobre los circuitos administrativos involucrados en la gestión de Atención al Contribuyente, mediante entrevistas con funcionarios y pruebas sustantivas.
- Recopilación y análisis de la información obtenida sobre los recursos humanos afectados a la gestión de Atención al Contribuyente.
- Recopilación y análisis de la información presupuestaria y de la cuenta de inversión sobre el programa N° 6013 – Atención al Contribuyente.
 - ✓ Análisis de los distintos incisos del gasto y de la inversiones en Bienes de uso
 - ✓ Análisis y evaluación de las cantidades de consultas presupuestadas y las cantidades de la Ejecución física anual.
- Recopilación y análisis de los informes de auditoría anteriores en los aspectos referidos a la Atención al Contribuyente:
 - ✓ Realizado por la Dirección de Auditoría Interna de la DGR.
 - ✓ Realizado por Secretaría de Hacienda y Finanzas.
- Relevamiento de las informaciones estadísticas en relación con el objeto de la auditoría.
- Relevamiento, análisis y evaluación de los circuitos de coordinación con los Centros de Gestión y Participación.
- Comprobación y evaluación de las modificaciones en las operatorias y en las distintas formas de realizar las tramitaciones, durante el año 2003 en lo referido a la atención al contribuyente
- Se efectuaron pruebas de tiempos de atención de trámites en la DGR y en CGPs. y se efectuó una comparación con los tiempos de tramitación en distintos servicios privados.
- Análisis de las quejas efectuadas por los contribuyentes, asentadas o denunciadas en la DGR, los CGPs. y la Defensoría del Pueblo.

Anexo II

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Tipo de Norma	Número	Publicación	Denominación
Decreto	685	10/05/99 (1)	Aprueba el Organigrama General y Misión y Funciones para la Dirección General de Rentas, hasta nivel Departamento, inclusive. Modifica la denominación de la Dirección General de Rentas y Empadronamiento Inmobiliario la cual pasa a ser Dirección General de Rentas.
Decreto	2055	19/12/01 (1)	Adecuación Estructura, Organigrama, Misiones y Funciones en el ámbito del Poder Ejecutivo. Comprende a la Dirección General de Rentas
Decreto	2696	11/12/03 (1)	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Comprende a la Dirección General de Rentas

NORMAS GENERALES

Ley Decreto	671 2005	30/11/01 (1)	Régimen de presentación espontánea para la regularización de obligaciones tributarias cuyo vencimiento haya operado antes del 31/10/2001. Régimen de regularización de obligaciones exteriorizadas e impagas hasta el 31/10/2001. Suspensión de plazos procesales. Modificación del Código Fiscal (Ley N° 541) y de la Ley Tarifaria (ley N° 540) vigentes. Facultad del P. E. de reducción de intereses resarcitorios. Suspensión de la prescripción de deudas impositivas. - sujetos excluidos - reintegro - deudas en instancia judicial - montos mínimos para gestiones de cobro -
Ley Decreto	1010 27	24/01/03 (1)	Código Fiscal año 2003
Ley Decreto	1078 1733	1/10/03 (1)	Restablece, a partir del 1°/10/2003 y por 180 días, el régimen previsto en los Títulos I y II de la Ley N° 671, B. O. N° 1330, para las obligaciones tributarias cuyo vencimiento operó antes del 30/6/2003-Régimen de Presentación Espontánea- régimen de pago voluntario-plan de facilidades de pago- pago de impuestos- pago de tributos-obligaciones tributarias-vencimiento-reducción de intereses resarcitorios-deudas tributarias-condonación de intereses-contribuyentes en concurso-tasas de interés-regularización de deudas- moratoria
Decreto	1510	27/10/97	Ley de Procedimientos Administrativos de la Ciudad de

		(1)	Buenos Aires
--	--	-----	--------------

NORMAS ESPECÍFICAS ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Tipo de Norma	Número	Publicación	Denominación
Resolución	2149/D GRyEI/97	03/07/97 (3)	Establece pautas para mantener y mejorar los mecanismos de control interno de la Dirección General de Rentas. Fija las responsabilidades y pautas para la confección de los Manuales de Normas y Procedimientos de los circuitos de control interno.
Resolución	1/SSDyG/99	12/02/99 (1)	Instrumenta el sistema de Ventanilla Única para la atención al público en los Centros de Gestión y Participación.
Resolución	2/SSDyG/98	12/03/99 (1)	Establece las pautas para el funcionamiento del sistema de Ventanilla Única para cobro de tributos
Resolución	4909/D GR/01	14/12/01 (1)	Crea, en el ámbito de la Dirección General de Rentas, la Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente.
Ordenanza	39927 (*)	17/09/84 (2)	Se dispone la obligatoriedad de que cada unidad lleve libro de quejas para posibilitar reclamos del público que realice gestiones ante la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires.
Decreto	323/MC BA/91 (*)	13/02/91 (2)	Aprueba normas para los y Reglamenta pautas organismos de atención al público
Decreto	661/MC BA/91 (*)	20/03/91 (2)	Ratificación de Convenio de Cooperación entre la facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires y la Secretaría General de la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires – Programa de Atención al Público
Resolución	40903/HCD/86 (*)	19/02/86 (2)	Reglamenta normas de atención al público. Dispone la obligatoriedad del uso de placas de identificación
Resolución	46118/HCD/94 (*)	16/03/94 (2)	Reglamenta reclamos en el área de atención al público. Dispone que se cumpla la ordenanza referente a libro de quejas
Resolución	8428/S HyF/95 (*)	22/07/96 (2)	Constituye, en el ámbito de la Dirección General de Rentas, la Unidad de Proyectos Especiales (U.P.E.) Servicio al Contribuyente

(1) Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires

(2) Boletín Municipal

(3) Fecha de sanción

(*) Antecedentes de la Ex Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires

Anexo III

Descripción de la Organización

a) MISIONES Y FUNCIONES

En los Decretos Nos. 2055/ GCBA/01 y 2696/GCBA/03, donde se describen las responsabilidades primarias de la Dirección General y sus dependencias, en lo que se refiere específicamente a la atención al contribuyente, se definen las siguientes funciones:

Dirección General de Rentas;

- *Promover la mejor calidad de atención al contribuyente.*

Subdirección General de Recaudación y Atención al Contribuyente;

- *Dirigir y controlar la aplicación de las normas de atención al contribuyente con el objeto de optimizar la calidad del servicio.*
- *Dirigir y controlar el desarrollo y ejecución de las normas y procedimientos referidos a las actividades en los centros de gestión y participación.*

Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación;

- *Coordinar y supervisar el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención al contribuyente en los Centros de Gestión y Participación.*
- *Coordinar y supervisar el desarrollo de las tareas vinculadas con las altas, bajas y modificaciones en las bases de datos registrales de los contribuyentes y la administración de la documentación respaldatoria que se operen desde los Centros de Gestión y Participación.*
- *Seguir y controlar la gestión y registración de la información administrativa contable en los Centros de Gestión y Participación.*
- *Seguir y controlar las compras y contrataciones que se realicen en los Centros de Gestión y Participación con el objeto de asegurar que se contemplan las opciones más ventajosas en lo que se refiere a abastecimientos de bienes y servicios.*

- *Implantar las políticas y procedimientos generales de administración de los recursos humanos, en los Centros de Gestión y Participación.*
- *Atender los requerimientos tecnológicos y informáticos de los Centros de Gestión y Participación.*
- *Controlar la aplicación de las normas aprobadas de atención a los contribuyentes. Implementar y coordinar la metodología de respuesta al contribuyente.*
- *Coordinar la organización funcional de atención al contribuyente en esas dependencias.*
- *Supervisar la elaboración de informes de medición y seguimiento de la calidad de servicio de atención al contribuyente*

Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente

En la Resolución N° 4909/DGR/2001 se describen sus funciones, entre las cuales debe:

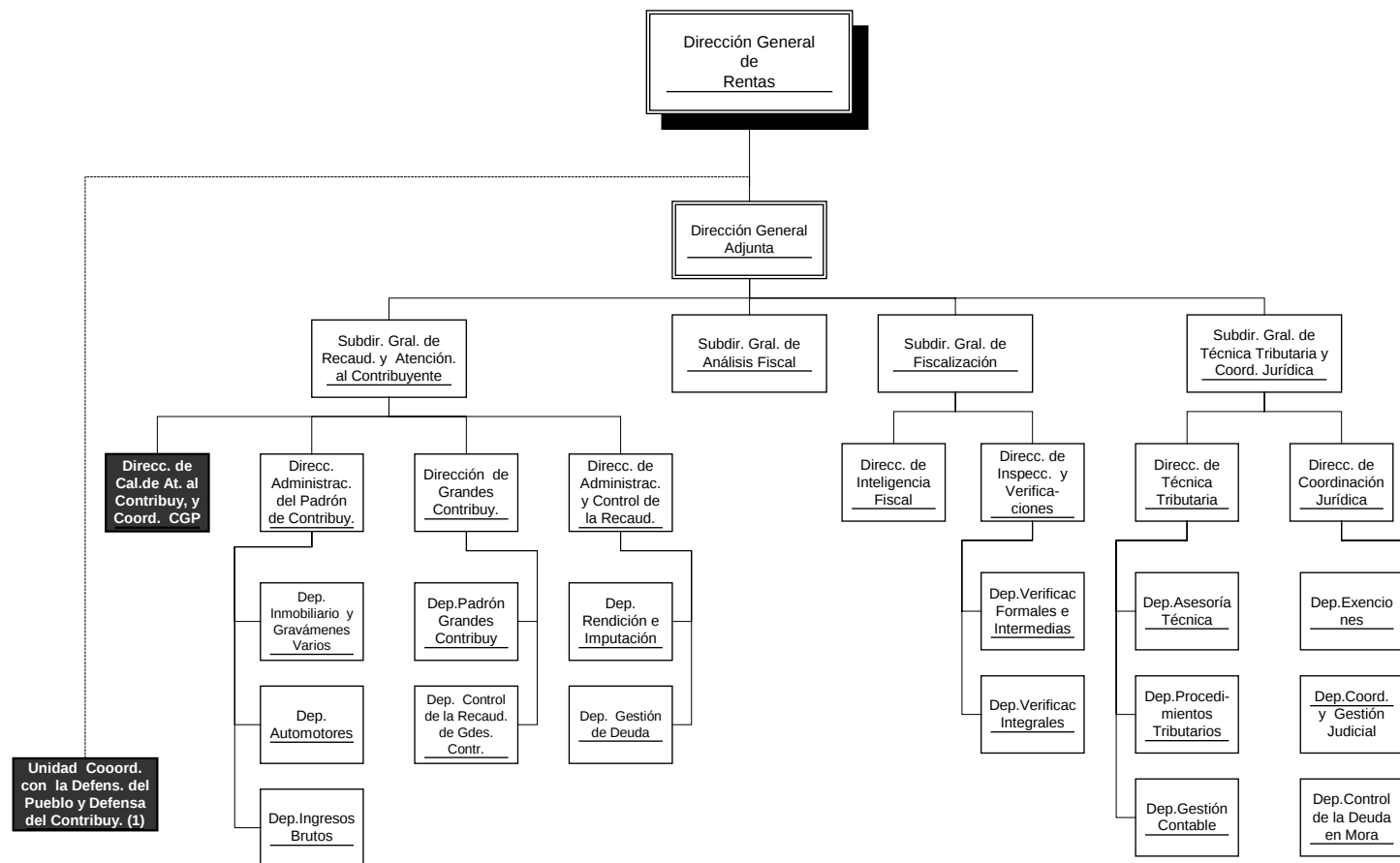
- *Recepcionar y gestionar los requerimientos de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad.*
- *Recibir las quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, vinculados con el funcionamiento de la Administración Tributaria en sus distintos aspectos, relacionados directa o indirectamente con las dependencias y unidades de la Dirección General de Rentas que sean derivadas de la Dirección General y/o de la Subdirección General de Recaudación y Atención al Contribuyente previa intervención de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente.*
- *Recibir las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, simplificar tramites administrativos y toda otra cuestión atinente al mejoramiento de la relación fisco-contribuyente, que revistan entidad suficiente para su consideración por la Dirección General.*

b) ORGANIGRAMA

El organigrama de la Dirección General de Rentas que se expone seguidamente, es el aprobado mediante los Decretos Nos. 2055/GCBA/01 y 2696/GCBA/03 que incluye hasta los niveles de Departamento.

Dirección General de Rentas

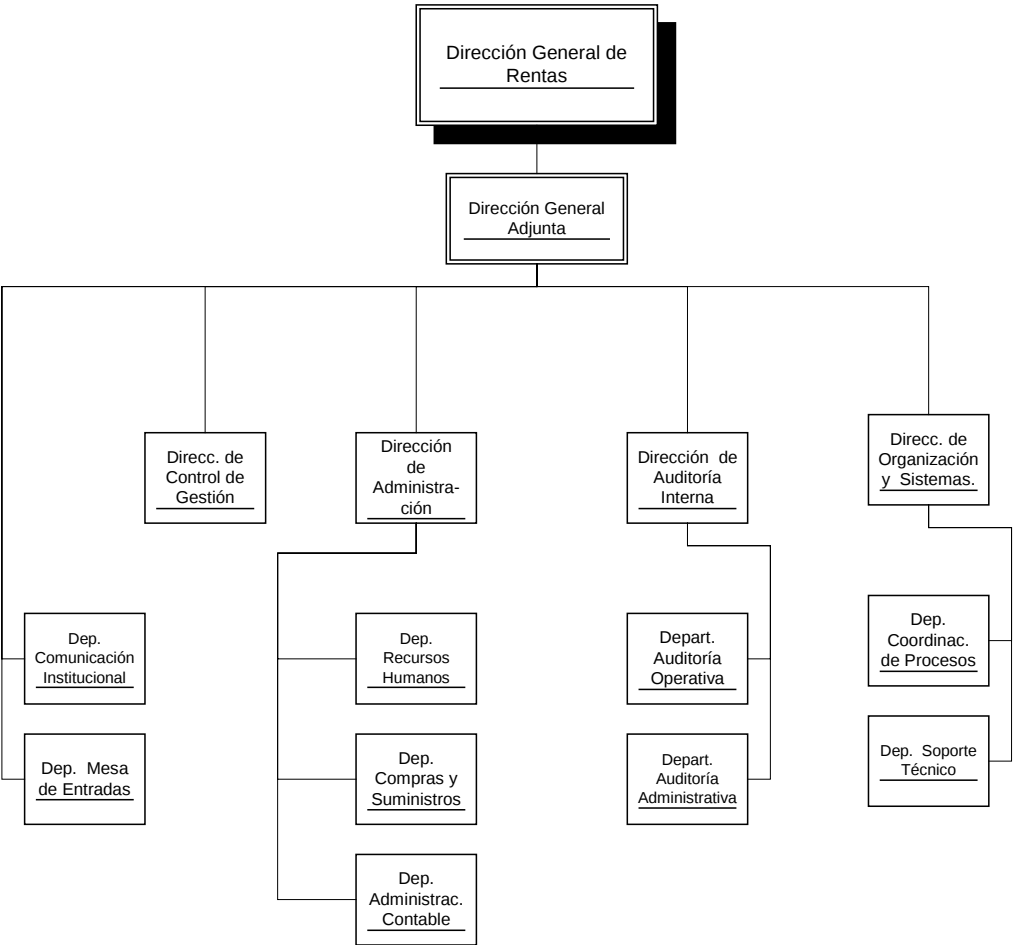
Organigrama



(1) Esta Unidad no está dentro de los Organigramas aprobados por los Decretos Nos. 2055/ GCBA/01 y 2696/GCBA/03, fue creada mediante Resolución Nº 4909/DGR/2001 del 11 de diciembre de 2001.

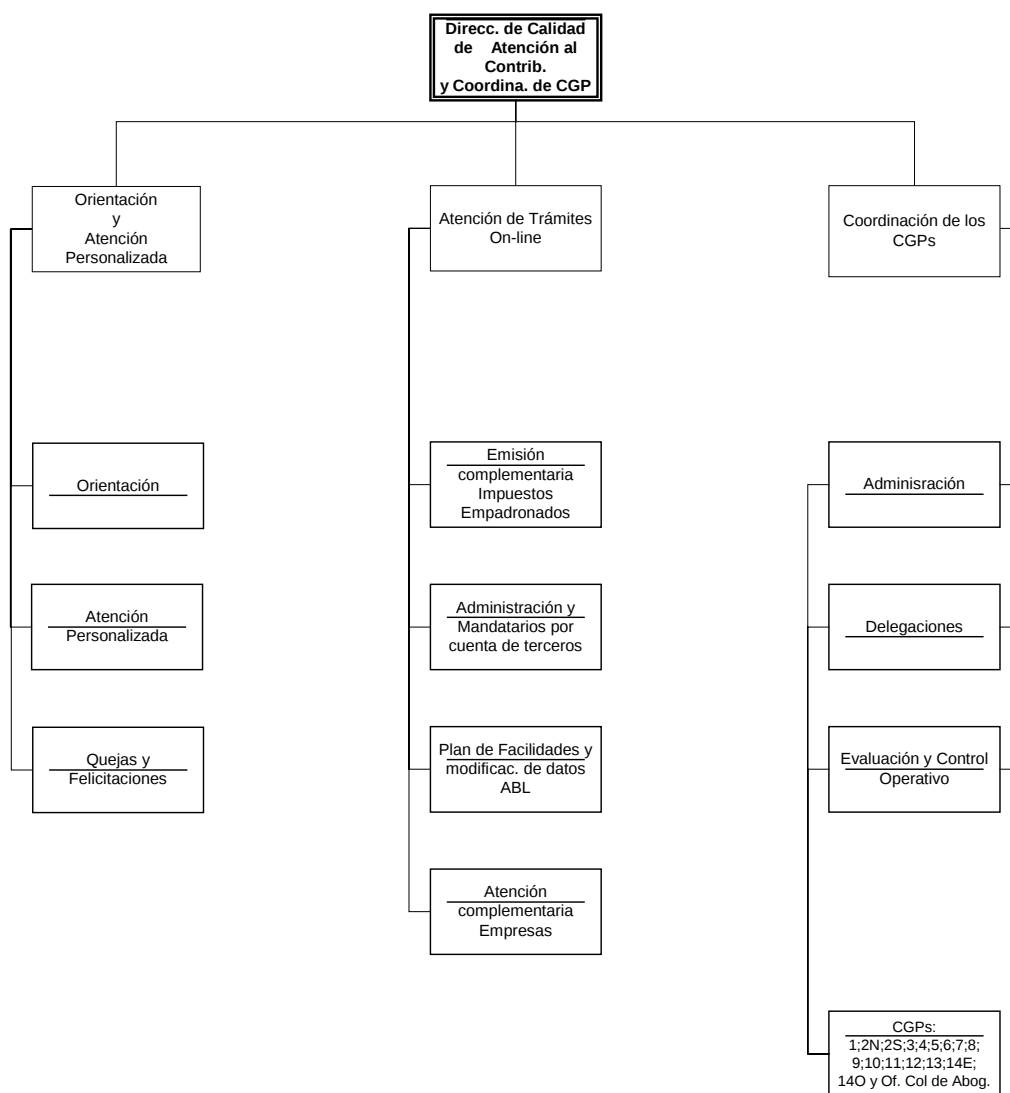
Dirección General de Rentas

Organigrama (Cont.)



Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente
y Coordinación de Centros de Gestión y Participación (CGP)

Organigrama



El organigrama de la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación corresponde a la estructura funcional e informal.

c) SECTORES INTERVINIENTES: FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS

Se detallan a continuación las funciones y procedimientos que resultan de competencia de cada uno de las áreas y sectores de la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación, que intervienen en los procesos de gestión de la atención al contribuyente, en lo que respecta al objeto de esta auditoría.

Área Orientación y Atención Personalizada:

Está compuesta por los sectores Orientación; Atención Personalizada; y Quejas y Felicitaciones.

Recursos Humanos: El área cuenta con 13 agentes incluido el responsable del área, de los cuales 10 revistan en Planta Permanente, 3 son contratados. Afectados según la necesidad de cada uno de los sectores que se describen a continuación:

* Sector Orientación: efectúa la recepción, contención y respuesta primaria a los requerimientos de los contribuyentes que concurren a la DGR. Existen tres puestos de orientación:

En el puesto de Orientación N° 1 – Ubicado sobre el ingreso de la entrada principal – se orienta y deriva al contribuyente con relación a los trámites a presentar en los distintos sectores de la DGR, se le asigna números para la atención de trámites sobre modificaciones al padrón de la contribución de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL); tramitación de planes de facilidades vigente y en todos los casos se hace entrega del formulario instructivo (Fic) correspondiente el trámite a realizar, con la solicitud de la documentación requerida.

En el puesto de Orientación N° 2 – Ubicado sobre el ingreso de la entrada Viamonte – se controla y fiscaliza la documentación a presentar en el sector de bajas de automotores. De acuerdo a las necesidades operativas por gran concurrencia de contribuyentes, funciona como puesto auxiliar del puesto N° 1.

En el puesto de Orientación N° 3 – Ubicado sobre el ingreso de la entrada Esmeralda – se orienta e informa sobre exenciones y trámites en general.

* Sector Atención Personalizada se encarga de las actuaciones y tramitaciones denominadas de alta complejidad, que son aquellas situaciones donde, por las normativas, por la diversidad de pasos o de documentación a presentar, por falencias del contribuyente, por errores producidos dentro de la DGR, resulta un trámite complicado para el contribuyente.

Es personalizada porque el objetivo es agilizar la tramitación mediante la asistencia personal de un agente. Frecuentemente se realizan fuera de los circuitos normales con el fin de evitar mayores inconvenientes. Efectúa la atención personalizada a personas discapacitadas titulares del trámite.

* Sector Quejas y Felicitaciones efectúa la atención personalizada de reclamos inherentes a la DGR. Asesora y efectúa el seguimiento de situaciones críticas o

complejas. Responsable del libro habilitado para las quejas, sugerencias y felicitaciones de los contribuyentes, poniéndolo a disposición para su registro.

Recibe, mediante disquetes, el detalle de las quejas asentadas en los libros de Quejas de los CGPs y efectúa su seguimiento

Genera las actuaciones para proseguir los trámites pertinentes.

Área de Trámites On-line:

Está compuesta por los sectores Emisión complementaria de impuestos empadronados; Administración y Mandatarios por cuenta de terceros; Planes de facilidades y modificación de datos ABL; y Atención Complementaria Empresas.

Recursos Humanos: El área cuenta con 25 agentes incluido el responsable del área, de los cuales 13 revistan en Planta Permanente, 7 son contratados y 5 contratados bajo régimen de pasantías.

Equipamiento disponible: El área cuenta con 13 equipos terminales del Sistema de Administración de la Cobranza (SIAC) con 16 impresoras, para la atención y operación directa del contribuyente; 7 equipos para el sector planes de facilidades, con 4 impresoras. Además cuenta con 4 equipos (1 con el SUME) y 1 terminal del SIAC para uso del área.

* Sector Emisión complementaria de impuestos empadronados atiende trámites de sencilla resolución y trámites con formación de legajos sobre los temas de cambio de titularidad y domicilio postal en el ABL y cambio de domicilio postal en el impuesto a las Patentes. (Ver circuito administrativo en Fig.1 - Pág. 8/9)

Recursos Humanos: 13 agentes incluido el responsable del sector.

* Sector Administración y Mandatarios por cuenta de terceros realiza la inscripción y control de Mandatarios por cuenta de terceros. (Ver circuito administrativo en Fig.2- Pág. 10)

Recursos Humanos: 3 agentes incluido el responsable del sector.

* Sector Planes de facilidades y modificación de datos ABL elabora las solicitudes de acogimiento a los planes de facilidades de Patentes y ABL (Ver circuito administrativo en Fig.3 - Pág. 11)

Recursos Humanos: 6 agentes incluido el responsable del sector.

* Sector Atención Complementaria Empresas realiza las planillas de empresas en lo relativo a emisión de boletas Impuesto a las Patentes; ABL; y Planes de facilidades. Efectúa la emisión de estados de deuda de empresas. (Ver circuito administrativo en Fig.4 Pág. 12/13)

Recursos Humanos: 2 agentes incluido el responsable del sector.

Circuitos Administrativos

Fig. 1 EMISIÓN COMPLEMENTARIA DE IMPUESTOS EMPADRONADOS

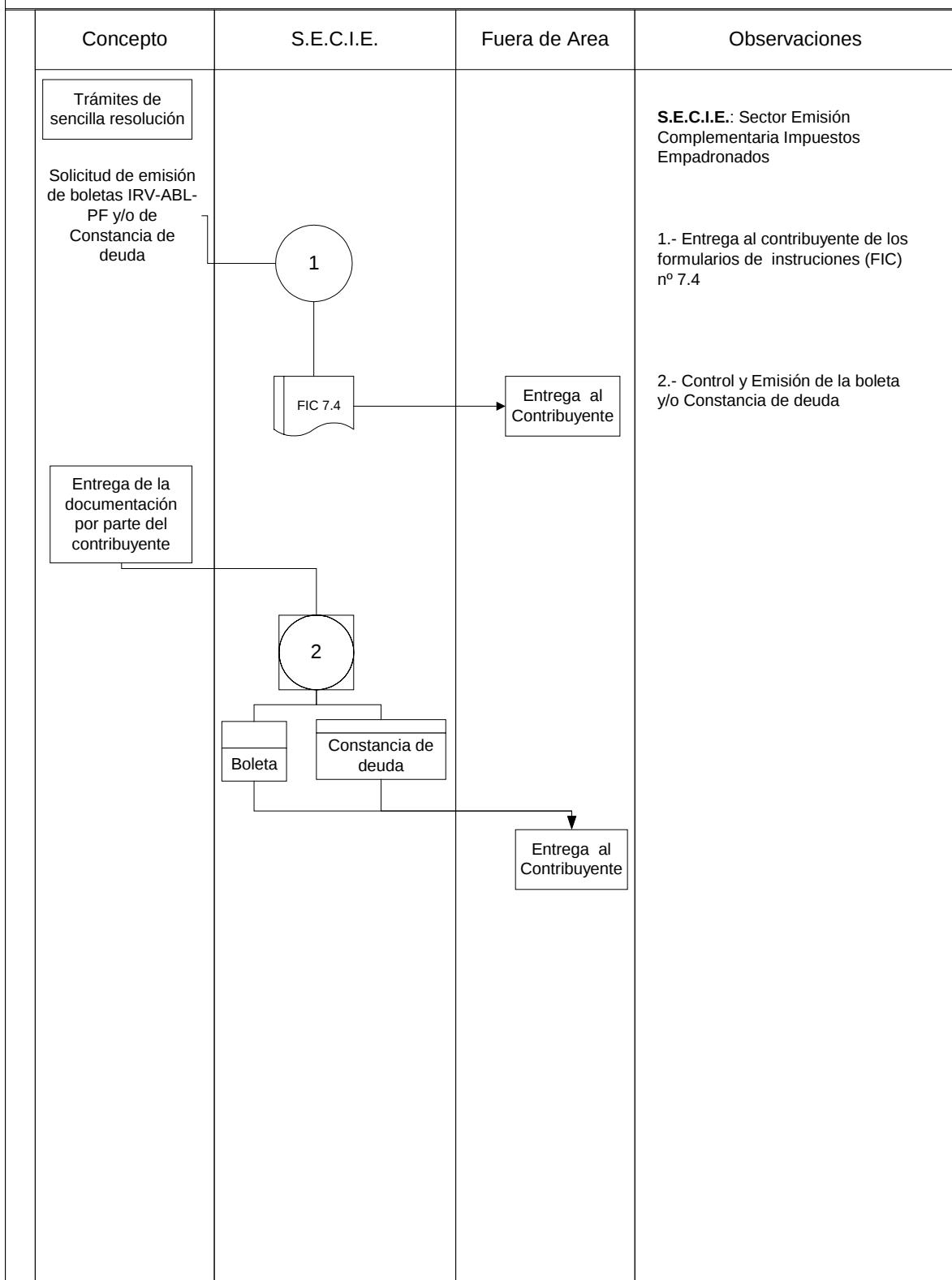


Fig. 1 (Cont.) EMISIÓN COMPLEMENTARIA DE IMPUESTOS EMPADRONADOS

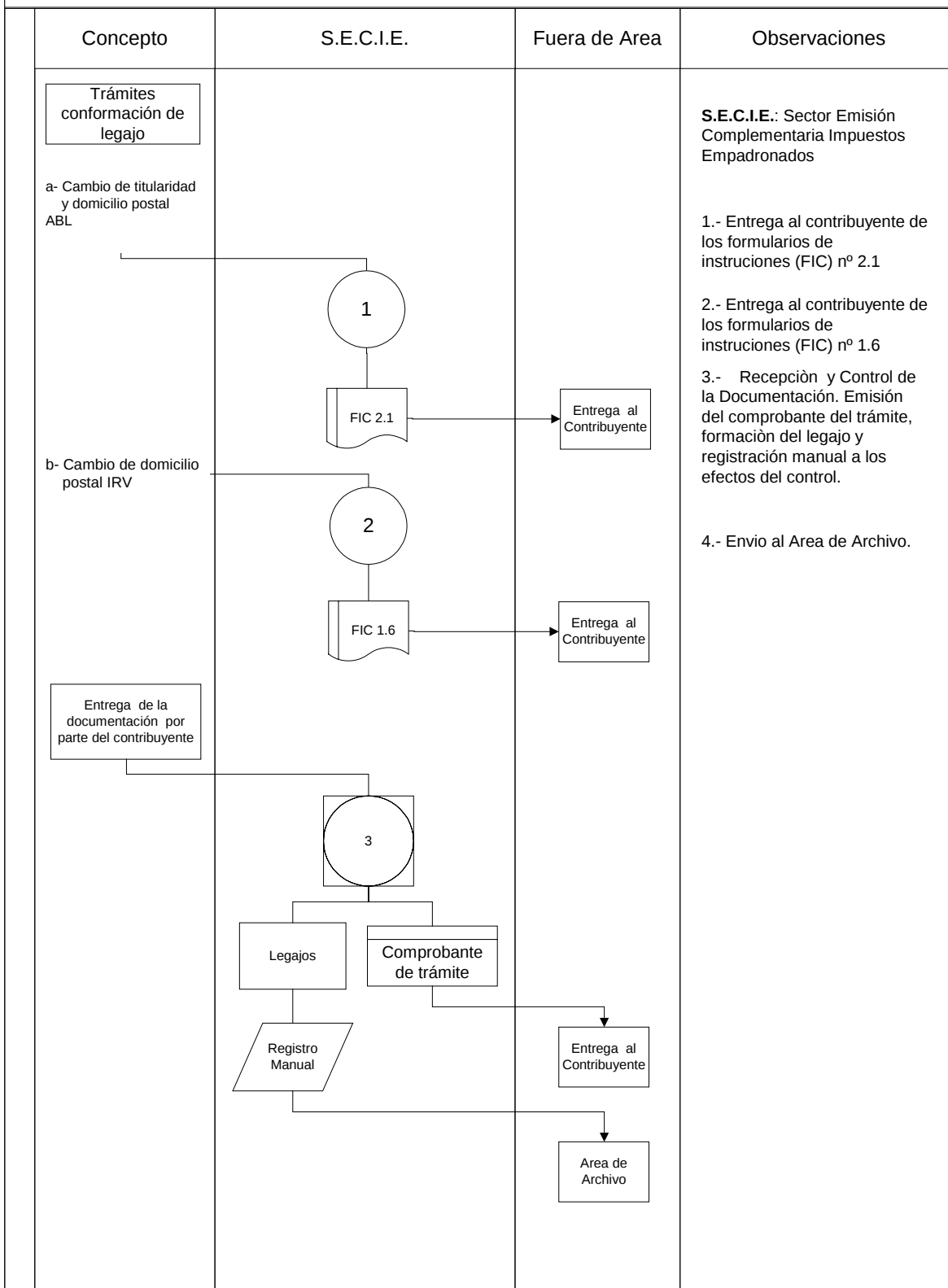


Fig. 2 SECTOR ADMINISTRACIÓN Y MANDATARIOS POR CUENTA DE TERCEROS

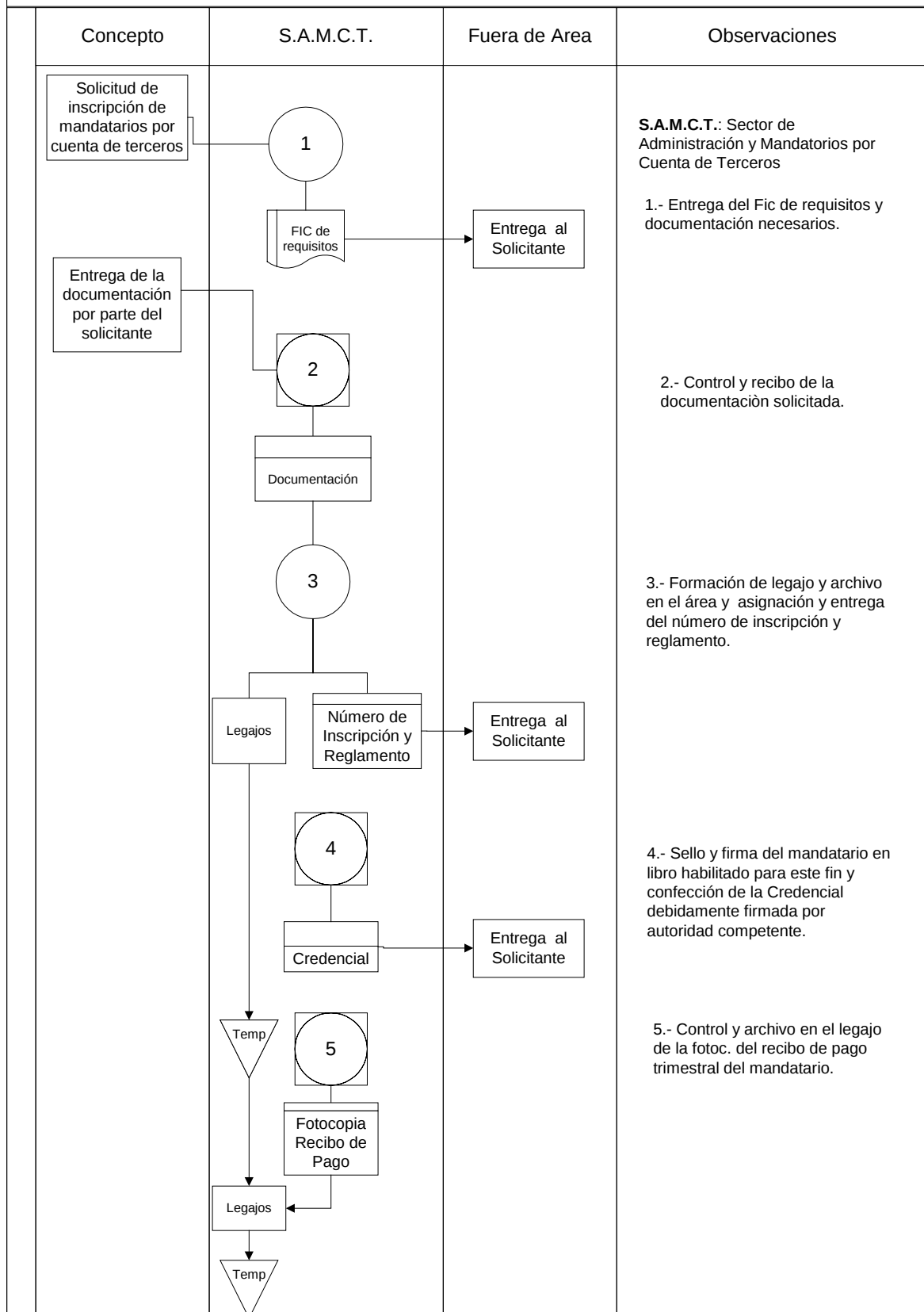


Fig. 3 CIRCUITO ALTA PLAN DE FACILIDADES

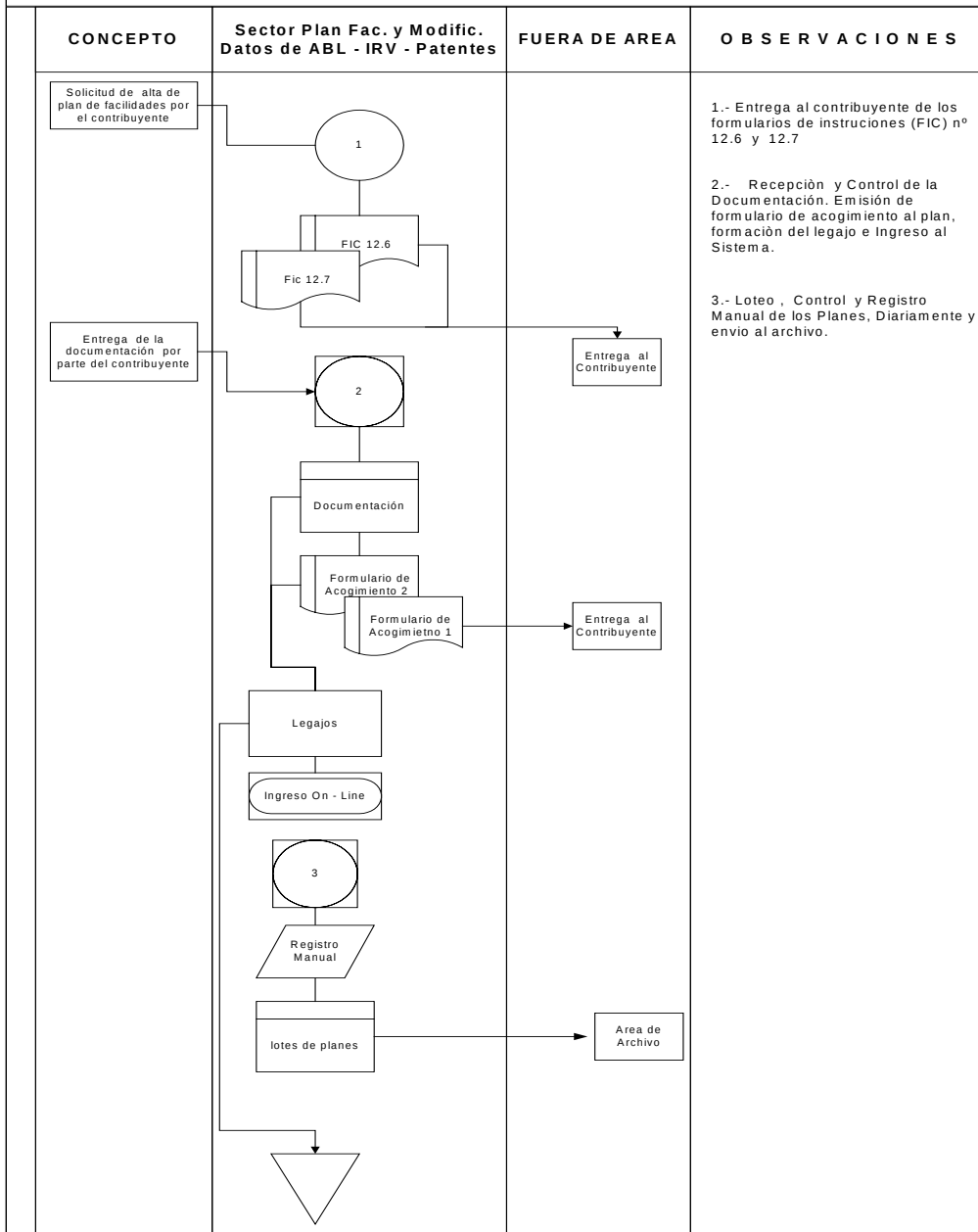
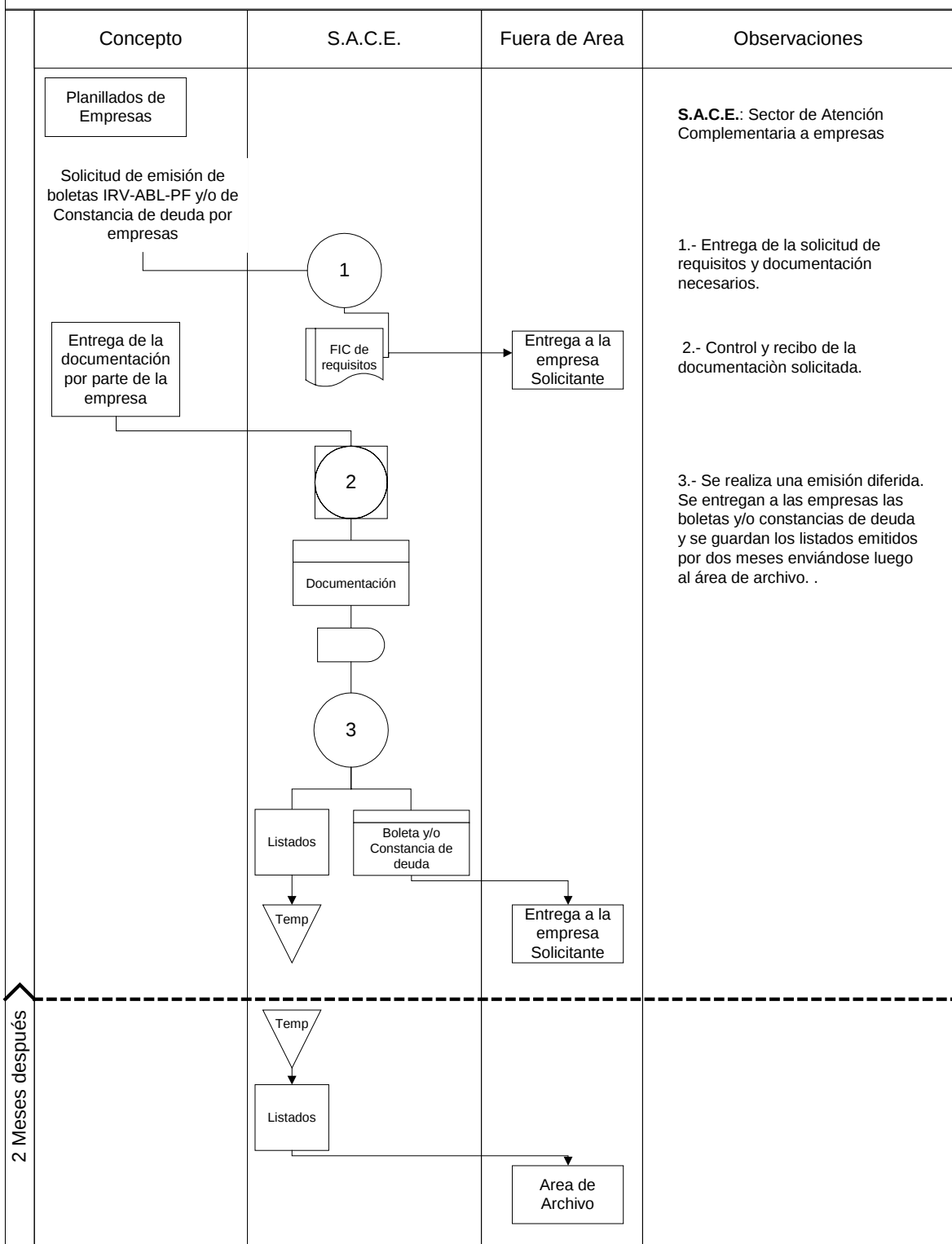
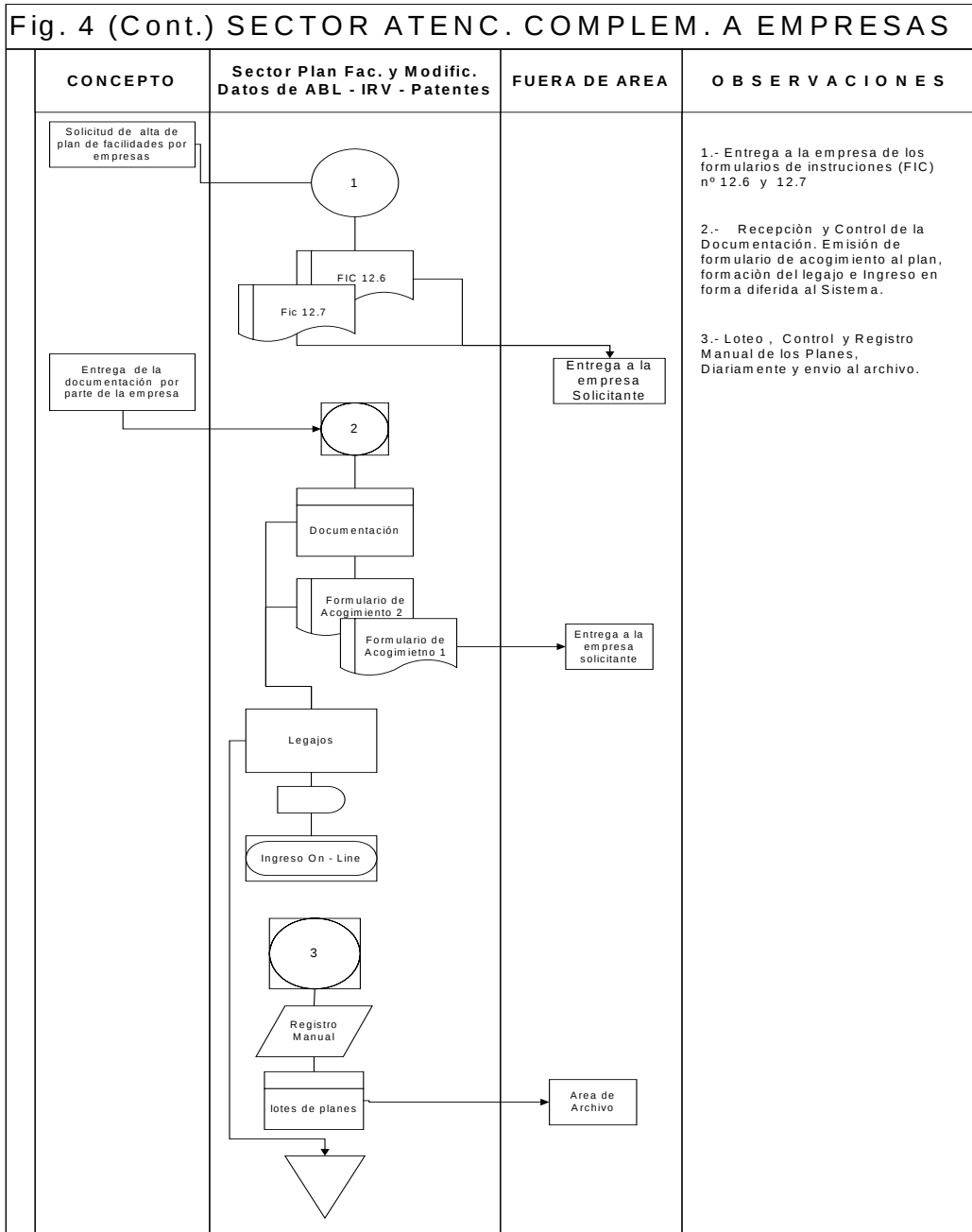


Fig. 4 SECTOR ATENCIÓN COMPLEMENTARIA A EMPRESAS





Área de Coordinación de los CGPs.

Está compuesta por los sectores Administración; Delegaciones; y Evaluación y Control operativo.

Recursos Humanos: El área cuenta con 141 agentes incluido el responsable del área. En sede central trabajan 10 agentes (9 Planta permanente y 1 Contratado), en las delegaciones de los CGPs trabajan 131 agentes (111 Planta Permanente y 20 Contratados) que tienen dependencia técnica y administrativa de la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación

Equipamiento disponible: En el Área hay 4 computadoras PC (1 con SUME y 1 con acceso a Internet) y un puesto terminal del SIAC. Tienen 3 impresoras.

En las delegaciones de los CGPs hay 120 impresoras, de las cuales 110 son para utilización de las tramitaciones en la atención a los contribuyentes y 10 para uso interno.

* Sector Administración elabora las estadísticas y efectúa la asistencia permanente a los CGPs. Registra los datos en libros internos de envío o remisión de documentación de las distintas delegaciones. Controla, verifica, califica y archiva la documentación enviada y recibida.

Recursos Humanos: 5 agentes incluido el responsable del sector.

* Sector Delegaciones verifica el funcionamiento de las delegaciones y la intercomunicación con los CGPs, mantiene contacto permanente con los Directores Generales de cada CGP.

Recursos Humanos: 1 agente responsable del sector.

* Sector Evaluación y Control Operativo abastece los insumos necesarios para la atender a los contribuyentes en las delegaciones. Cada delegación realiza el pedido. El sector realiza el pedido general de todas las delegaciones al Departamento de Compras y Suministros de la Dirección de Administración de la DGR, registra su ingreso, distribuye a cada delegación los insumos para cubrir sus necesidades administrativas y operativas. Registra dicha salida y distribución de elementos.

Recursos Humanos: 3 agentes incluido el responsable del sector.

* Delegaciones: De esta Área dependen un total de 17 delegaciones.

16 delegaciones en los CGPs (1; 2 Norte-14 Este; 2 Sur; 3; 4; 5; 6; Subsede CGP N° 6; 7; 8; 9; 10;11; 12; 13; 14 Oeste)

1 delegación en el Colegio Público de Abogados de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires..

Las Tareas que se realizan en las delegaciones son las siguientes:

a) Tramitaciones de inmediata resolución:

- * Emisión de boletas de pago.
- * Alta de inscripción en el Impuesto sobre los Ingresos Brutos
- * Bajas de Patentes por cambio de radicación.
- * Ingresos de Planes de Facilidades vigentes.

En los tres últimos trámites, Se realiza la recepción de la documentación, se forma el legajo, se ingresa al sistema y se entrega el comprobante al contribuyente. Posteriormente, se envían los legajos a sede central para su control y posterior remisión al Departamento del impuesto correspondiente.

b) Tramitaciones Diferidas:

* Tramitaciones que deban enviarse a la sede central: Recepción de documentación, envío a al DGR para su control y prosecución del trámite.

* Tramitaciones en subsede: Recepción Subsede y el envío a la Sede para su tramitación y de corresponder la devolución al remitente para la posterior entrega al contribuyente.

Los legajos, se agrupan por impuesto o contribución, por CGP, se identifica por el sello de recepción y N° de trámite. El archivo de esta documentación depende de cada sector en sede central.

Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo y Defensa del Contribuyente

Las funciones de la unidad se describen en el punto a) de este anexo.

De las entrevistas realizadas, en lo que se refiere a la coordinación con la Defensoría del Pueblo, respecto de las quejas de los contribuyentes referente a los temas que le competen a la Dirección General de Rentas; surge que el circuito operativo es el siguiente:

Ante una queja efectuada por un vecino / contribuyente ante a la Defensoría del Pueblo, se abre una actuación con un número determinado, que luego de pasar por circuitos internos de la Defensoría, es enviada a la Jefatura de Gabinete que es la que coordina todas las quejas contra el Gobierno de la Ciudad y remite a los organismos correspondientes, adjudicándole un número de registro a través de Mesa General de Entradas y Salidas y Archivo.

Recibida por la mesa de entradas de la Dirección General de Rentas, la registra en el sistema único de mesa de entradas (SUME), para luego remitirla a la Unidad de Coordinación.

Las quejas pueden ser viables o que no sean viables, como por ejemplo cuando se trata de situaciones que están precisamente normadas y no hay posibilidad de modificación.

Sobre las quejas que definen como viables, la Unidad de Coordinación remite la actuación a la Dirección responsable dentro de la DGR, y hace el seguimiento de la misma y reclama, en caso de corresponder, ante el Sector, ante la falta de respuesta dentro de los plazos razonables.

Una vez resuelta la actuación, y recibida desde la Dirección responsable, la Unidad de Coordinación la envía a la Jefatura de Gabinete del GCBA para su remisión a la Defensoría del Pueblo.

Existen casos que por la demora en la respuesta, la Defensoría vuelva a mandar el reclamo varias veces por la misma queja y la Jefatura de Gabinete le dará todas las veces un número distinto de registro. Sobre estos casos, la Unidad de Coordinación agrupa todos las actuaciones bajo el primer número del SUME.

Esta Unidad de Coordinación también atiende reclamos derivados por la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coord. con los CGPs, que por su complejidad o conflictividad requieren una atención inmediata, personalizada y especializada.

La Unidad de Coordinación elabora una base de datos, que permite determinar el tiempo de permanencia en la DGR de los registros relacionados con las Actuaciones de la Defensoría del Pueblo originadas en quejas y/o reclamos de los contribuyentes.

Recursos Humanos: 4 agentes incluido el responsable del sector, de los cuales tres revistan en la Planta Permanente y 1 agente es contratado.

Equipamiento Informático: 3 computadoras personales PC, de las cuales 2 tienen el SUME.

Anexo IV

Datos de la Gestión

1. Cifras presupuestarias

a) Presupuesto Financiero y Ejecución Financiera (Devengada)

Inciso	Presupuesto		Ejecución	Diferencia
	Original	Vigente		
Gastos en Personal	3.390.791	2.987.990	2.777.945	-210.045
Bienes de Consumo	264.479	449.884	448.864	-1.020
Servicios no Personales	795.783	525.289	523.294	-1.995
Bienes de Uso	5.288.504	4.796.504	563.531	-4.232.973
Total	9.739.557	8.759.667	4.313.634	-4.446.033

La incidencia fundamental en la subejecución presupuestaria corresponde a la partida Construcciones del inciso Bienes de Uso. El proyecto principal de esta partida fue el Desarrollo informático de la DGR, que trata de los requerimientos tecnológicos y funcionales del Sistema Integrado de Administración Tributaria. No habiéndose concretado hasta la fecha.

Este proyecto es financiado por el préstamo 1107/OC-AR cuya inversión prevista para el año 2003 era de \$5.000.000.-, teniendo como finalidad superar el atraso tecnológico, para ingresar en la aplicación de conceptos de gestión inteligente de datos, para desarrollar un modelo proactivo de gestión tributaria.

b) Presupuesto Físico y Ejecución Física

Variable	Denominación	Unidad Medida	Cantidad		
			Presup.	Ejecución	Diferencia
Necesidad Total	Atención de Consultas	Consulta	2.900.000	5.195.916	2.295.916
Necesidad Real o Relevada	Atención de Consultas	Consulta	2.900.000	5.195.916	2.295.916
Producto Acabado	Atención de Consultas	Consulta	2.899.800	5.195.916	2.296.116
Necesidad Insatisfecha	Quejas	Consulta	200	0	-200

2. Niveles de Actividad: Previsiones y estadísticas

	Año 2003	
	Previsión	Estadísticas
En la DGR		
Trámites	437.436	981184 ⁽¹⁾
Atención al Público	2.414.530	922121 ⁽²⁾
Quejas	104	158
Total DGR	2.852.070	1.903.463
En los CGPs.		
Trámites	2.931.513	2.630.629
Atención al Público	1.312.059	1.213.159
Quejas		
Total CGPs	4.243.572	3.843.788
Total General	7.095.642	5.747.251

Información elaborada por la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación .

- (1) Se debe fundamentalmente a los Planes de Facilidades, que el nivel de acogimiento superó ampliamente las expectativas.
- (2) La disminución se debe a la nueva modalidad de consultas y emisión de boletas de pago por Internet y la posibilidad de poder realizar los pagos de ABL y Patentes en el Banco Ciudad.

3. Quejas

Dependencia donde se recibió la queja	Quejas Cantidad
DGR	381 ⁽¹⁾
CGPs.	17 ⁽¹⁾
Defensoría del Pueblo	172 ^{(2) (*)}

- (*) La Defensoría del Pueblo, ante nuestro requerimiento, envió un detalle con 677 denuncias, de las cuales 172 correspondieron al año 2003. En una segunda respuesta informa que existieron 572 denuncias iniciadas durante al año 2003 contra la DGR.

En las estadísticas de la Unidad de Coordinación con la Defensoría del Pueblo de la DGR indican la existencia de 283 denuncias recibidas de la Defensoría del Pueblo.

- (1) Según información de la Dirección de Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación de Centros de Gestión y Participación
- (2) Según información de la Defensoría del Pueblo.

4. Acciones implementadas

En el transcurso del año 2003 se implementaron las siguientes modalidades de atención al contribuyente:

Ampliación de los Puestos On-line: posibilita que el contribuyente gestione e imprima desde los equipos, su boleta de impuesto o estado de deuda.

Rentas Ya: posibilita solicitar la impresión de las boletas vencidas de: ABL y Patentes, por los teléfonos instalados en la Planta Baja de la DGR o a través del Número telefónico 0800-333-9457. La boleta será remitida dentro de los 5 días hábiles de solicitada al domicilio que figura en la misma.

Se puede solicitar a través del correo electrónico

Ampliación de los medios de pago: Pagos por Internet,

Adaptación de los planes de facilidades de pago

Emisión de boletas de pago y consultas de saldos de impuestos desde la página web de la DGR en Internet

Boleta virtual: posibilita abonar directamente en el Banco Ciudad, hasta 3 cuotas correlativas anteriores al último vencimiento y hasta 2 cuotas sin vencer de ABL, presentando número de partida y dígito verificador; y de Patentes, presentando número de Dominio.

Ampliación de los horarios de atención al público: En semanas próximas a los vencimientos de los planes de facilidades la atención se amplió hasta las 18:00 hs. Atención los días sábado de 9:00 a 13:00 hs.

5. Capacitación

Detalle de las actividades de capacitación realizadas durante el año 2003 para el personal de la Dirección General de Rentas:

Módulos	Cantidad de Cursos	Carga Horaria	Cantidad de Inscriptos	Cantidad de Aprobados
Administración Tributaria	23	2104	979	676
Niveles de Conducción	5	92	98	52
Atención al Público	5	282	151	83
Tecnología de Información y Comunicación	23	372,5	405	275
Condiciones de Trabajo	3	3	66	36
Totales	59	2853,5	1699	1122

6. Tiempos de espera en los trámites en la Dirección General de Rentas

Del procedimiento de comprobación de los tiempos de demora en los trámites, en la sede de la Dirección General de Rentas y en 6 Centros de Gestión y Participación, surge el siguiente detalle:

Lugar		Trámite	Dirección	Demora Promedio en minutos
DGR	Puesto de orientación 1	Consulta	Viamonte 900	12
DGR	Automotores	Emisión Boleta	Viamonte 900	10
DGR	Automotores	Libre deuda y bajas	Viamonte 900	85 (*)
DGR	ABL	Emisión boleta	Viamonte 900	35
DGR	Puesto de Auto consulta	Emisión boleta ABL	Viamonte 900	7
DGR	Puesto de Auto consulta	Emisión boleta Patentes	Viamonte 900	4
DGR	Puesto de Auto consulta	Emisión boleta ISIB	Viamonte 900	5
CGP	1	Consulta y Emisión boletas	Uruguay 740	9
CGP	2 Sur	Consulta y Emisión boletas	Junín 521	12
CGP	2 N. y 14 E.	Consulta y Emisión boletas	Coronel Díaz 2110	8
CGP	4	Consulta y Emisión boletas	Sarandi 1273	10
CGP	6	Consulta y Emisión boletas	Av. Díaz Vélez 4558	6
CGP	14 O.	Consulta y Emisión boletas	Córdoba 5690	5

(*) Tramitación compleja por la cantidad y tipo de documentación que deben presentar los contribuyentes y que debe ser controlada por los agentes de la DGR.

Los tiempos son los totales que corresponden a la espera para ser atendido y al trámite específico.

Al efecto de comparar los tiempos de atención al contribuyente se comprobaron los tiempos de demora en la atención al cliente de servicios privados, de acuerdo al siguiente detalles:

Servicio	Empresa	Trámite	Dirección	Demora en minutos
TV Cable	Cablevisión	Consulta para baja	Suipacha 436	15
Electricidad	Edenor	Emisión Boleta	Bulnes 1789	20
Gas	Metrogas	Consulta cambio titularidad	B. Mitre 1744	22
Aguas	Aguas Arg.	Estado deuda	Riobamba 750	15
Telefonía celular	Unifón	Consulta equipos	Corrientes 645	40
Telefonía celular	Unifón (*)	Consulta abonos	Corrientes 645	5
Telefonía celular	Personal	Consulta equipos	Corrientes 566	45
Telefonía celular	Personal (*)	Consulta abonos	Corrientes 566	6

(*) Puesto de consulta telefónica en la sucursal

Cabe aclarar que durante el año 2003 ha mejorado considerablemente la calidad de la atención al contribuyente en relación a años anteriores con respecto al tiempo de espera a ser atendido por el contribuyente y a los tiempos de resolución de los trámites..

En los años anteriores era habitual que se concentraran gran cantidad de contribuyentes, con demoras excesivas para realizar sus trámites, lo que generaba protestas masivas en la sede de la DGR, aplausos y gritos de reproches, chiflidos, etc.

Durante el año 2003 y el período del año 2004 en que se desarrollaron las tareas de auditoría, no se han producido protestas generalizadas, excepto, en los días de vencimiento del plazo para el acogimiento a los planes de facilidades, donde la concurrencia de contribuyentes a la sede de la DGR desbordaba las posibilidades de una atención rápida, y ante interrupciones imprevistas del servicio informático o demoras en la atención de los equipos.