

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, julio del 2005				
Destinatario	Colegio de Auditores de la AGCBA				
Código del Proyecto	5.05.27				
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación N° 7				
Período examinado	Año 2004				
Objetivo de la auditoría	Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.				
Alcance	Evaluar los procedimientos en relación a la totalidad de los ingresos y de otros indicadores de gestión en términos de eficacia, eficiencia y economía.				
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Entre el 31 de enero al 23 de marzo del 2005.				
Limitaciones al alcance	➤ Las cifras enviadas por la D.G. de C. Según el listado de Ejecución Presupuestaria al 14/02/05, son cifras provisorias, ya que la cuenta de inversión se encuentra dentro de los plazos establecidos por la Ley de cierre definitivo. ➤ El 2% de las Organizaciones no Gubernamentales, en adelante (O.N.G's) del listado suministrado por el CGP N° 7, no pudo ser contactado telefónicamente, por no contar con número telefónico. ➤ La confección de indicadores sobre participación ciudadana, se vio limitada por el aporte escaso de datos sobre las variables: población real, población participante (efectiva y potencial). Impidiendo la práctica generalizada del Presupuesto Participativo entre los vecinos de la zona.				
Aclaraciones previas	Las aclaraciones previas plasman las siguientes cuestiones: ➤ Criterios, identificación de riesgos y determinación de áreas críticas. ➤ Delimitación geográfica y características generales del CGP N° 7. ➤ Estructura y mantenimiento edilicio. ➤ Organigrama del CGP N° 7. ➤ Descripción de los servicios públicos de los Programas Presupuestarios involucrados. ➤ Antecedentes del proceso de descentralización. ➤ Marco normativo. ➤ Presupuesto. ➤ Quejas. ➤ Encuestas de satisfacción. ➤ Participación ciudadana. ➤ Servicios brindados en el CGP N° 7. ➤ Cuadro FODA. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: black; color: white;">Fortalezas</th><th style="background-color: black; color: white;">Oportunidades</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> ➤ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➤ La construcción de las Redes Sociales, </td><td> ➤ El hecho de ser un organismo que recibe denuncias, reclamos y asistencia a los vecinos, aumenta la relación Participación / Satisfacción Ciudadana, permitiendo mejorar los parámetros de </td></tr> </tbody> </table>	Fortalezas	Oportunidades	➤ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➤ La construcción de las Redes Sociales,	➤ El hecho de ser un organismo que recibe denuncias, reclamos y asistencia a los vecinos, aumenta la relación Participación / Satisfacción Ciudadana, permitiendo mejorar los parámetros de
Fortalezas	Oportunidades				
➤ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➤ La construcción de las Redes Sociales,	➤ El hecho de ser un organismo que recibe denuncias, reclamos y asistencia a los vecinos, aumenta la relación Participación / Satisfacción Ciudadana, permitiendo mejorar los parámetros de				

	como parte capilar de una corriente (conducta) de participación constructiva del barrio por parte de la ciudadanía y sus representantes.	eficiencia, eficacia y economía en la administración de los recursos de la CABA. ➤ La existencia de un delegado barrial, aumenta la práctica democrática dentro de la organización del barrio. ➤ Que los servicios que prestan los CGP se coordinen, intra-CGP e Inter.- CGP (mantener un fluido contacto entre los CGP y el gobierno de la ciudad). Demostrado soluciones a los problemas que se les presentan a diario. ➤ El desarrollo de actividades culturales (de cursos de formación) es un punto por donde construir nuevas conductas positivas de participación y formación de la ciudadanía. ➤ Encontrar el punto de equilibrio de gestión (entre los reclamos, denuncias recibidos y la percepción de satisfacción de la ciudadanía); para lo cual es conveniente realizar encuestas de satisfacción a las personas que se encuentran dentro (empleados) y fuera (ciudadanos) de los CGP.- Encuestas que ya han sido realizadas por la AGCBA. ➤ Incorporar dentro de las funciones de los CGP " ámbito de discusión de temas de seguridad ciudadana". ➤ La posibilidad de ser un ámbito de encuentro para la discusión de problemas sociales, donde se puedan encausar y orientar las conductas individuales, grupales, a través de la información y la formación del "ciudadano solidario". ➤ Constituir un espacio de formación e información para la realización de la cultura ciudadana, en sus diversas expresiones. ➤ La puesta en marcha de una gestión urbana (descentralizada) moderna, eficiente, eficaz y económicamente sustentable harán del gobierno de la ciudad una administración confiable y transparente.
	Debilidades ➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por motivos de recursos humanos, estructura edilicia, desinformación de la ciudadanía. ➤ Escasa información de la población sobre las funciones que cumplen los CGP, provocándose una aglomeración de personas para realizar tramites no siempre pertinente a las funciones de los CGP.	Amenazas ➤ Se constituye como una boca de recepción de denuncias y reclamos, sin capacidad de resolución. ➤ Escaso control de la Gestión de los CGP y coordinación entre las áreas y las funciones de estos. Puede convertir a estos centros en ámbitos ineficientes, ineficaces para hacer llegar las denuncias, reclamos de la población al gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. ➤ Que los CGP se convierta en una estructura administrativa "boba". Tiene una estructura, que pierde las funciones para las cuales fue creado.
	➤ Indicadores de gestión. Área Crítica: Planificación.	

- Relevamiento de tareas:
 - Tareas realizadas en el 2004
Tareas Programadas para el 2004
- Metas Presupuestarias Financieras.
 - ✓ Programa 2053 - Atención al Vecino:
 - Anteproyecto presupuestario financiero
Crédito Vigente
 - Ejecución Presupuestaria etapa devengado
Crédito Vigente
 - ✓ Programa 2091 - Participación Ciudadana:
 - Anteproyecto presupuestario financiero
Crédito Vigente
 - Ejecución Presupuestaria etapa devengado
Crédito Vigente
- Metas Físicas.
 - ✓ Programa 2053 - Atención al Vecino.
 - Pedidos reales recepcionados
Pedidos recepcionados presupuestados
 - Respuesta real a los trámites
Respuesta planificada los trámites
 - ✓ Programa 2091 - Participación Ciudadana:
 - Población que demanda participación 2004
Población que demanda participación estimada
 - Población participante real
Presupuesto población participante
- Cumplimiento de responsabilidades primarias.
 - Estructura real
Estructura formal
- Área Crítica: Atención al Cliente**
 - Atenciones.
 - Reclamos resueltos
Cantidad de reclamos recibidos
 - Quejas.
 - Quejas sobre Adultos 2000
Total público Adultos 2000
 - Quejas sobre Atención Informes
Total público Atención Informes
 - Quejas Atención al Público Telefónica
Atención al Público Telefónica
 - Quejas Rentas
Atención al Público Rentas
 - Quejas Registro Civil
Atención al Público Registro Civil

	➤ Encuestas de Satisfacción. Área Crítica: Participación Ciudadana ➤ Presupuesto participativo. <u>Asistencia de participantes a las reuniones</u> Potenciales participantes ➤ Consejo consultivo. <u>Reuniones realizadas</u> Reuniones programadas Área Crítica: Servicios a los vecinos ➤ Desconcentrados. <u>Cantidad de personas atendidas</u> Cantidad de personas a atender ➤ Servicios Propios. <u>Personas atendidas</u> Personas proyectadas a atender
Observaciones principales	✓ No existe planificación estratégica ni desagregada en el CGP. ✓ El CGP es un receptor de denuncias y reclamos, sin una real facultad de resolución, lo cual lo constituye en un intermediario administrativo, que de cara a la ciudadanía, es la representación institucional del GCBA, lo cual desgasta su función debido a su imposibilidad de suministrar soluciones. ✓ Falta de coordinación en la prestación de servicios a cargo de otras dependencias del GCBA, conforme lo prescribe la normativa aplicable (Resolución N° 2-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-2-97), la cual no puede realizarse unilateralmente, teniendo en cuenta que las direcciones generales de los CGP's carecen de facultades para obligar a otros organismos a realizar cualquier acción conjunta.
CONCLUSIONES	Los CGP's ven dificultado su accionar por los escasos recursos con que cuentan para cumplir con sus responsabilidades, por carecer de facultades para obligar a los organismos centrales a realizar acciones conjuntas, por no tener competencia sobre los organismos desconcentrados a fin de realizar una gestión mancomunada, y por no participar de la planificación y ejecución de su propio presupuesto. Asimismo, actualmente en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se está tratando la "Ley de Comunas", la cual marcará la finalización de la tarea desconcentradora de los CGP's. Ante este escenario, la conclusión del presente informe, en primer lugar, evalúa de modo ex post la gestión del CGP N° 7 en su gestión 2004, concluyendo que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGP N° 7, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia. Por otro lado, resta recomendar que, en pos del buen funcionamiento de las Comunas como entes descentralizadores, se tengan en cuenta las recomendaciones efectuadas por este órgano de control, no sólo al CGP N° 7, sino a todos los CGP's auditados a la fecha de emitir el presente informe.