

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	