

INFORME EJECUTIVO

PROYECTO N° 5-04-03

ENTE ÚNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RELEVAMIENTO FUNCIONAL DEL ORGANISMO.

CONCLUSIONES:

Como resultado del relevamiento efectuado y en base a los procedimientos desarrollados y considerando las principales debilidades detectadas, puede concluirse y sin emitir opinión respecto de la gestión del Ente Único que se observan situaciones de debilidad en el logro de los objetivos institucionales descriptos para cada uno de los servicios públicos. En particular respecto de aquellos referidos a:

- Ejercicio del control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos, suministrados dentro de los límites de la ciudad de Buenos Aires, por la Administración Central o descentralizada o por terceros;
- Informar y asesorar sobre los derechos y obligaciones a los usuarios y las asociaciones que estos conformen, organizar actividades de capacitación y campañas educativas y recibir y tramitar quejas y reclamos que efectúen los usuarios tanto en la sede administrativa como en las unidades descentralizadas.

OBJETO:

El presente informe tiene como objeto el Ente Regulador de los Servicios Públicos (F/N), de la Jurisdicción 20, Jefatura de Gobierno, Unidad Ejecutora de los programas:

2013- Coordinación del Ente de la Ciudad.	\$ 5.372.848
2018- Atención y Capacitación al Usuario.	\$ 303.360
2019- Ente de la Ciudad controla sus servicios.	\$ 333.104
	\$ 6.009.312

OBJETIVO:

Efectuar una tarea de relevamiento en el Ente Regulador de los Servicios Públicos (F/N), recabando toda información que resulte de utilidad para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procesos de auditoría que la futura planificación de este Órgano de Control prevea realizar en la entidad relevada..

PRINCIPALES DEBILIDADES DETECTADAS:

Las principales debilidades están referidas a:

- **Presupuestarias:** la cantidad de usuarios atendidos y capacitados durante el año 2003 (metas físicas) resulta muy inferior a la proyectada para dicho período. Dicha estimación se ha realizado sin atender los recursos reales administrados por el organismo.

- Administrativas: ausencia de manuales de procedimientos en la generalidad de las áreas que componen la organización lo que acentúa la informalidad de sus procedimientos.
- Recursos Humanos: inexistencia de un plan de capacitación anual que contemple las diferentes áreas de la organización; ausencia de evaluaciones de desempeño del personal del Ente; débiles controles de presentismo; el personal que atiende al público no exhibe tarjeta o credencial identificatoria;
- Infraestructura: con relación al ámbito edilicio donde la organización posee sus oficinas se han constatado diversas irregularidades, a saber: carencia de vías de acceso para personas con capacidades especiales, insuficiente espacio físico para las distintas dependencias que componen la organización; deficiente señalización; carencia de un espacio adecuado para atención al público.
- Institucionales: se visualiza la continuidad de conflictos de competencia entre el Ente Único Regulador de los Servicios Públicos y distintas áreas del Gobierno de la Ciudad y de la Nación.