



Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

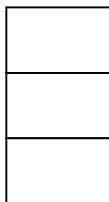
Proyecto N° 4.19.08

**ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONTRIBUYENTES -
AGIP**

Auditoría de Gestión

Período 2018

Buenos Aires, Abril 2021



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220

PRESIDENTA

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

AUDITORES GENERALES

Dr. Juan José CALANDRI

Dr. Pablo CLUSELLAS

Cdra. Mariela Giselle COLETTA

Lic. María Raquel HERRERO

Dr. Daniel Agustín PRESTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

CODIGO DE PROYECTO:

4.19.08

NOMBRE DEL PROYECTO:

Atención de Reclamos de los Contribuyentes - AGIP

PERÍODO BAJO EXAMEN:

Año 2.018

EQUIPO DESIGNADO:

➤ **Directores de Proyecto:**

Dra. María Lucila Moyano, Contadora Pública
(Hasta el 31 de diciembre de 2019)

Dra. Foryone, María Verónica, Contadora Pública
(Desde el 1 de enero de 2020)

Dr. Santiago Cogorno, Licenciado en Economía

➤ **Supervisor:** Dr. Luis Moglia,

OBJETIVO

Evaluar la gestión sobre la atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) del ejercicio 2018.

FECHA APROBACIÓN DEL INFORME: 14 DE ABRIL DE 2021

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N° 87/2021

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Abril de 2021
Código del Proyecto	4.19.08
Denominación del Proyecto	Atención de Reclamos de los Contribuyentes - AGIP
Tipo de Auditoría	De Gestión
Dirección General	De Control de Economía, Hacienda y Finanzas
Período bajo examen	Año 2018
Objeto de la Auditoría	Reclamos efectuados por los contribuyentes ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos del ejercicio 2018
Objetivo de la Auditoría	Evaluar la gestión sobre la atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) del ejercicio 2018
Alcance	El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, establecidas por la 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. Se relevaron los aspectos normativos, operativos, administrativos, y de gestión, los procedimientos de recepción, registro, seguimiento, resolución y control, referentes a la atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes a la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) durante el año 2018. Las tareas de auditoría se basaron en exámenes para comprobar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa general y específica referida a la atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes a la AGIP.

Limitaciones al Alcance	La información enviada por la AGIP resultó limitada lo que impidió comprobar los procedimientos llevados a cabo para la resolución de reclamos en 91 casos, lo que representó el 96% de la muestra. Esta situación no permite evaluar la gestión en lo referido a los procedimientos realizados ni comprobar con evidencia respaldatoria la resolución de los reclamos de los contribuyentes
Observaciones relevantes	1. La AGIP no proporcionó información suficiente que permitiera visualizar los procedimientos de resolución de reclamos ni su comprobación con documentación respaldatoria, en 91 casos que representan el 96% de la muestra. 2. La AGIP omitió brindar información alegando que no lo hacían a fin de no violar el Secreto Fiscal. Este condicionamiento se opone a lo establecido en el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires. 3. La AGIP no genera expedientes o archivos en que consten las distintas actuaciones o intervenciones en la resolución de los reclamos de los contribuyentes, originados de manera online a través del formulario SiT-InfoAgip de la página web.
Conclusión	En virtud de las tareas efectuadas, por este organismo de control, para evaluar la gestión de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos sobre las actividades de atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes del año 2018, se pudieron advertir ciertas dificultades, entre ellas se pueden mencionar: contar con información insuficiente que permitiera controlar los procedimientos, no contar con manuales de procedimientos formalmente aprobados y la falta de reflejo de las actividades correspondientes en un programa presupuestario. A pesar de lo mencionado, podemos concluir que la AGIP desarrolló las actividades correspondientes a la gestión de atención de 12.763 reclamos efectuados por los contribuyentes del año 2018.
Palabras claves	AGIP – Reclamos – Contribuyentes

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONTRIBUYENTES - AGIP”
PROYECTO N° 4.19.08

DESTINATARIO

Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdor. Diego César Santilli
S / D

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, artículos 131, 132 y 136 de la Ciudad de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP).

I. OBJETO DE LA AUDITORIA

Reclamos efectuados por los contribuyentes ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos del ejercicio 2018.

II. ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, establecidas por la 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.

Se relevaron los aspectos normativos, operativos, administrativos, y de gestión, los procedimientos de recepción, registro, seguimiento, resolución y control, referentes a la atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes a la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) durante el año 2018.

Las tareas de auditoría se basaron en exámenes para comprobar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa general y específica referida a la atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes a la AGIP.

Cabe aclarar que los reclamos sobre el Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCRESB) no se incluyeron en el objeto de este proyecto de auditoría en función de la magnitud y características de la operatoria que ameritan un proyecto de auditoría específico.

En función de ello, se aplicaron los procedimientos que se detallan en el **Anexo I – Procedimientos Aplicados**.

LIMITACION AL ALCANCE

La información enviada por la AGIP resultó limitada lo que impidió comprobar los procedimientos llevados a cabo para la resolución de reclamos en 91 casos, lo que representó el 96% de la muestra.

Ante nuestro requerimiento, la AGIP respondió que los reclamos ingresados vía web “*operan a través del Sistema de Tickets (SiT-InfoAgip), no haciéndolo a través del sistema de Expediente Electrónico*”.

Esta situación no permite evaluar la gestión en lo referido a los procedimientos realizados ni comprobar con evidencia respaldatoria la resolución de los reclamos de los contribuyentes. (Ver **Observación N° 1**)

III. ACLARACIONES PREVIAS

La atención de reclamos de los contribuyentes en la AGIP se encuentra incluida en lo que refiere a la calidad de la atención y a servicios al contribuyente.

Al respecto, la normativa estableció pautas para la calidad de atención al contribuyente en un sentido amplio sin especificar las acciones ni procedimientos dirigidos puntualmente a la atención de reclamos.

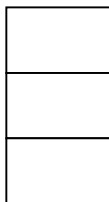
En este orden, se crearon diferentes áreas vinculadas a la calidad y atención del contribuyente que, dentro de sus funciones, tienen la de dar tratamiento a los reclamos efectuados por los contribuyentes. Ver **Anexo II – Marco Normativo**.

La AGIP, según lo establecido en el artículo 5° inc. e) de la Ley N° 2603 de Creación de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos y en la Resolución N° 500/AGIP2008 mediante la cual se aprobaron las estructuras orgánicas funcionales de la AGIP, tiene entre otras, la siguiente función:

- *Promover la mejor calidad de atención al contribuyente*

Entre las funciones definidas para la Dirección General de Rentas (DGR) se destaca, según las establecidas en la Resolución N° 250/AGIP/2017, la siguiente:

- *Promover acciones que mejoren de modo continuo la calidad de atención al contribuyente.*



“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

En la Resolución N° 363/AGIP/2017 se establecieron las funciones de la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente, entre las cuales se detallan las siguientes:

- *Coordinar planes y programas de mejora continua en la calidad de atención a los contribuyentes, ya sea en forma presencial como remota.*
- *Establecer políticas y definir objetivos específicos de Calidad en la Atención al Contribuyente.*
- *Intervenir en el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención de los contribuyentes en la sede central del Organismo, en las Sedes Comunes y en las delegaciones desconcentradas.*

En la Resolución N° 274/AGIP/2014 se establecieron las funciones de Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta, entre las cuales se detallan las siguientes:

- *Coordinar la interfaz con “Atención al Ciudadano” fortaleciendo el vínculo del Gobierno de la Ciudad con los ciudadanos.*
- *Implementar un plan sistemático de medición de opinión sobre la reputación del organismo y promover la mejora continua en la calidad.*

En la Resolución N° 250/AGIP/2017 se detallan las funciones de la Dirección Relaciones con la Comunidad, que dependía de la Dirección General de Rentas entre las que se incluyen las siguientes:

- *Recibir y realizar el seguimiento de los reclamos derivados de problemas causados por dificultades y/o retrasos en el servicio del organismo.*
- *Analizar los pedidos o recomendaciones que surjan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad u otros organismos de control a modificaciones de circuitos, normas o procedimientos, dando curso a los mismos para su evaluación por parte de la Superioridad.*
- *Supervisar y controlar los relevamientos, análisis y diagnósticos de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.*

A su vez, el Departamento Coordinación con Organismos dependiente de esta última Dirección tiene entre sus funciones las siguientes:

- *Efectuar las tareas de relevamiento, análisis y diagnóstico de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.*

- *Impulsar en las distintas áreas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos la resolución de los reclamos interpuestos por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad o los contribuyentes, con arreglo a los plazos establecidos, analizando y evaluando con posterioridad las respuestas brindadas por las áreas del Organismo, verificando que las mismas se realicen con arreglo a lo normado en el Código Fiscal y demás normativas vigentes.*

Cabe aclarar que, a partir del 15 de enero de 2019 como consecuencia de las modificaciones en la estructura orgánica de la AGIP establecidas en la Resolución N° 391/AGIP/2018, la Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta con dependencia directa de la AGIP pasó a depender de la Dirección General de Rentas y se modificó su denominación por Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación.

A su vez, la Dirección Relaciones con la Comunidad, que dependía en forma directa de la Dirección General de Rentas pasó a depender de la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación y se incorpora el Departamento Calidad de Respuesta al Ciudadano a esta Dirección.

Ver **Anexo III - Organigramas de las Áreas Intervinientes** y **Anexo IV - Funciones de las Áreas Intervinientes**.

Información Presupuestaria

Las cifras del Presupuesto y de su Ejecución correspondiente a la AGIP del año 2018 es la siguiente:

Jurisdicción: 60 - Ministerio de Hacienda

Entidad: 602 - Administración Gubernamental de Ingresos Públicos

Progr	Descripción	Sanción	Vigente	Compromiso Definitivo	Devengado
3	Actividades Comunes a los Programas 84, 85, 86, 87 y 88	522.598.519	578.044.651	537.976.139	537.648.768
84	Relaciones con la Comunidad	17.858.212	16.859.450	12.781.091	12.781.091
85	Desarrollo Tecnológico	405.018.901	414.975.855	388.575.724	388.551.559
86	Fiscalización	407.525.274	532.656.822	530.732.926	530.726.100
87	Recaudación Tributaria	928.790.392	933.370.697	832.719.429	832.683.639
88	Desarrollo y Actualización de la Legislación Tributaria	14.664.114	14.812.896	14.620.189	14.620.189
AGIP		2.296.455.412	2.490.720.371	2.317.405.498	2.317.011.346

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

89	Sistema Estadístico de la Ciudad	328.045.831	364.631.392	322.786.933	322.646.378
90	Plan Nacional de Estadística	3.000.000	15.476.200	12.411.985	12.401.459
	DG de ESTADÍSTICAS	331.045.831	380.107.592	335.198.918	335.047.837
	TOTAL	2.627.501.243	2.870.827.963	2.652.604.416	2.652.059.183

Cuadro: Elaboración propia con datos de la Cuenta de Inversión – Ejecución Presupuestaria al 31/12/2018 – Ejercicio 2018

Corresponde destacar que, si bien existe el Programa N° 84 Relaciones con la Comunidad, no se incluyó ninguna cifra en el inciso 1. Gastos en Personal, existiendo una dotación de 420 personas entre ambas Subdirecciones Generales. (Ver **Observación N° 6**)

En la respuesta a nuestra nota AGCBA N° 1599/2019 la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente informó que no tiene participación en la formulación de objetivos presupuestarios. (Ver **Observación N° 7**)

Ver en **Anexo V - Presupuesto 2018 y Ejecución Presupuestaria - Relaciones con la Comunidad**

Trabajos de Auditoría

Las tareas de auditoría incluyeron en primera instancia, la recopilación de la normativa relativa a la atención y resolución de reclamos de los contribuyentes, del año 2.018, con el fin de analizar y determinar la información a solicitar.

Para ello, y para desarrollar las tareas de relevamiento, se requirió a la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) información referida a las actividades correspondientes a la atención y resolución de reclamos de los contribuyentes, del año 2.018, la cual se indica seguidamente:

- Normativa y procedimientos aprobados para la atención de reclamos de los contribuyentes en AGIP durante el año 2.018.
- Detalle de las áreas y responsables de la AGIP que intervienen en la atención y resolución de reclamos de los contribuyentes.
- Listado y detalle de reclamos efectuados por los contribuyentes en AGIP, durante el año 2.018. A través de todos los canales, indicando cada uno (Ej.: Mesa de entradas, web, correo electrónico, línea 147, centros comunales, Defensorías, etc.).
- Listado y detalle de reclamos efectuados por los contribuyentes a la AGIP, pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2.017.

La información contenida en la respuesta de la AGIP a nuestro requerimiento es la que se detalla seguidamente:

De la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente dos listados correspondientes a los Libros de Quejas y Felicitaciones

- De la AGIP-DGR: Un listado con 162 registros
- De las Delegaciones Comunales: Un listado con 57 registros correspondiente a reclamos recibidos en las Delegaciones Comunales.

De la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación dos listados

- Del Departamento Coordinación con Organismos: Un listado conteniendo 94 reclamos.
- Del Departamento Calidad de Respuesta al Ciudadano: Un listado conteniendo 35.359 registros que corresponden a consultas, reclamos y otros.

Todos los listados corresponden a registros del año 2018.

Informan que no cuentan con procedimientos o circuitos administrativos formalmente aprobados.

Los reclamos de los contribuyentes ingresan por las diferentes vías que se detallan seguidamente:

- Libros de quejas que se encuentran en las diferentes delegaciones AGIP en los centros comunales, en el Colegio de Graduados de Ciencias Económicas, en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de C.A.B.A., en el Colegio Público de Abogados C.A.B.A. y Colegio de Escribanos de la C.A.B.A. (a)
- Libro de quejas que se encuentra en el edificio central de la AGIP (b)
- Página web InfoAGIP (c)
- Otros organismos: Defensoría del Pueblo. (d)

La responsabilidad de la gestión de la atención de los reclamos, según el medio de ingreso de estos:

- a) Departamento Mesa de Entradas de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Presencial
- b) División Centro de Atención Ciudadana/Departamento Orientación Digital al Contribuyente de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Remota

Ambas Direcciones son dependientes de la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente

- c) Departamento Calidad de Respuesta al Ciudadano
- d) Departamento Coordinación con Otros Organismos

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

Estos dos departamentos dependen de la Dirección Relaciones con la Comunidad que a su vez es dependiente de la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación.

En función de lo descripto se advierte que no se encuentra centralizada la gestión de los reclamos de los contribuyentes. Coexisten diferentes áreas de la AGIP que se ocupan de dar curso y respuesta a los reclamos efectuados por los contribuyentes. (Ver **Observación N° 5**)

Posteriormente, para el desarrollo de las tareas de examen se solicitó a la AGIP la siguiente información:

De la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente:

- Planes o programas gestionados por la Subdirección General, dirigidos a mejorar la calidad en la atención, vinculados específicamente a reclamos de los contribuyentes a la AGIP.
- Objetivos definidos presupuestariamente para la mejora en la calidad de atención al contribuyente en AGIP para el año 2018, y su grado de cumplimiento.
- Listado de personal que cumple funciones en la Subdirección General, discriminado por fecha de ingreso, situación de revista (PP, PT, Contratados, etc.), cargo, función, área de desempeño).
- Listado de los reclamos a la AGIP que ingresaron vía llamados al teléfono 147, durante el año 2018. Estado de los trámites.

De la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación:

- Listado y detalle de todos los reclamos de los contribuyentes dirigidos a la AGIP durante el año 2018. Los mismos deberán indicar fecha, N° de trámite o expediente, canal o vía de ingreso, impuesto, motivo, estado del trámite.
- Listado de personal que cumple funciones en la Subdirección General, discriminado por fecha de ingreso, situación de revista (PP, PT, Contratados, etc.), cargo, función, área de desempeño).

En respuesta a nuestro requerimiento la AGIP remitió la siguiente información:

De la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente:

- Informa que la Subdirección General ha implementado programas dirigidos a mejorar la calidad en la atención a los contribuyentes tanto en AGIP Casa Central como en las Sedes Comunes y delegaciones descentralizadas, y detalla los siguientes:

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

- Ventanilla Única en AGIP Casa Central implementada con el fin de dar respuesta sobre impuestos, normativa y tramitaciones alcanzadas por los gravámenes administrados.
 - Centro de Capacitación Digital en AGIP Casa Central con el propósito de brindar información –formar- al contribuyente en el uso de la página web institucional y generación de trámites on line.
 - Mayor cantidad de trámites on line con el fin de agilizar tiempos y procesos.
 - Simplificación de trámites y requisitos para lograr la reducción de tiempos y costos.
 - Desconcentración de trámites en las Sedes Comunes y delegaciones descentralizadas con el fin de generar cercanía al contribuyente.
 - Turnos WEB para facilitar tramitaciones y evitar tiempos de espera con una atención más personalizada y de calidad, y para los casos de inconsistencias, la posibilidad de detectar incidentes
- Listado con detalle del personal que cumple funciones en la Subdirección General cuya dotación es de 394 personas.
 - Informan que la definición presupuestaria de los objetivos para la mejora en la calidad de atención al contribuyente en AGIP y su grado de cumplimiento no son competencia de esta Subdirección General. Y que el área del número 147 a cargo de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Remota no recepciona reclamos y/o quejas.

De la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación:

- Listado con detalle del personal que cumple funciones en la Subdirección General cuya dotación es de 26 personas
- Listado con el detalle de todos los reclamos de los contribuyentes dirigidos a la AGIP durante el año 2018 discriminado por tributo con un total de 35.359 registros que corresponden a consultas, reclamo y otros requerimientos.

Dotación

Del análisis de los listados del personal que cumple funciones en las Subdirecciones Generales resulta la siguiente información:

- Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente (SDGSCC)
394 personas de las cuales 198 están afectadas a las áreas relacionadas con la atención de Reclamos de los Contribuyentes.
- Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación (SDGRCC)

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

26 personas de las cuales 24 están afectadas a las áreas relacionadas con la atención de Reclamos de los Contribuyentes.

La dotación, de acuerdo a su situación de revista es la siguiente:

Situación de Revista	SDGSCC		SDGRCC	
	Total	(*)	Total	(*)
Aut . Superiores	1	1	1	1
Planta Permanente	305	142	15	15
Planta transitoria	25	15	4	2
Contrato locación	31	13	4	4
Convenios Asist. Técnica	32	27	2	2
Totales	394	198	26	24

(*) Agentes afectados a las áreas relacionadas con la atención de reclamos de los contribuyentes

Procedimientos de reclamos

El listado entregado con 35.359 registros corresponde a una planilla de cálculo, con el detalle de las tramitaciones ingresados en el año 2018 por consultas, reclamos y otros requerimientos de los contribuyentes, discriminados por impuesto. Los registros comprenden a tramitaciones efectuadas por los contribuyentes a través InfoAGIP, formulario disponible en la página web, que a su vez genera un ordenamiento numérico de tickets.

Con el objetivo de conocer los procedimientos de recepción y resolución de los reclamos de los contribuyentes se realizaron entrevistas con los responsables de la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente, de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Remota, de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Presencia y del Departamento Mesa de Entradas. De la Subdirección General Relaciones con la Comunidad y Comunicación, del Departamento Calidad de Respuesta al Ciudadano y del Departamento Coordinación con Organismos.

A excepción del procedimiento para la tramitación de las actuaciones los reclamos provenientes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad que fuera establecido mediante la Resolución N° 578/AGIP/2012, para el resto de las tramitaciones para la atención de reclamos de los contribuyentes la AGIP no cuenta con procedimientos formalmente aprobados. (Ver **Observación N° 4**)

Para la atención de los reclamos ingresados por las mesas de entrada de la AGIP-DGR, como las de las Delegaciones Comunes, el procedimiento utilizado es el siguiente:

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

Cada reclamo o queja recibidos es tramitado vía expediente con su respectivo número hasta alcanzar su resolución. En esta instancia se efectúa la notificación correspondiente al contribuyente reclamante.

La mayor cantidad de reclamos durante el año 2018 fue motivada por fallas producidas por la migración del sistema informático. Esta situación provocó reclamos por la demora en los trámites que se realizaban vía web, en la emisión de boletas y liquidaciones de deuda, entre otros.

Para la atención de los reclamos provenientes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, el procedimiento utilizado para la atención de esas actuaciones, deberá ser tramitado de manera urgente y despacho preferencial. Deben ingresar por la Mesa de Entradas de la AGIP y deben remitirse en el día de recepción a intervención del Departamento Coordinación con Organismos, quien será el responsable del seguimiento y control de los requerimientos efectuados. Ver **Anexo VI - Resolución 578/AGIP/2012**.

La mayoría de estos reclamos son por temas relacionados al Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCRESB)

Para la atención de los reclamos ingresados en la página web, el procedimiento es el siguiente: los contribuyentes deben registrarse con número de CUIT/CUIL, para recibir posteriormente una validación a su correo electrónico que le permite acceder al formulario de consulta y/o reclamo de InfoAGIP. El sistema genera un número de ticket por cada consulta y/o reclamo. Este sistema funciona en AGIP desde el año 2014, registra cada uno de los reclamos, consultas u otros trámites que realizan los contribuyentes, con quienes la AGIP mantendrá la comunicación vía correo electrónico.

Detalle de los Reclamos

La AGIP informó que por el sistema de tickets -InfoAgip ingresaron 35.359 solicitudes de contribuyente que incluían consultas, reclamos y otras tramitaciones, en el año 2018.

Del archivo recibido se han separado las cantidades registros por cada tipo de tramitación, resultando que 12.450 corresponden a reclamos de los contribuyentes.

Los totales por cada tramitación se muestran en el siguiente cuadro:

Registros Tickets 2018	Cantidad
Consultas	19.023
Reclamos	12.450
Otros	3.886
Total	35.359

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

También, se discriminaron por impuesto y/o tributo:

Listado de registros por reclamos, consultas y otros motivos			
Impuesto y/o tributo	Reclamos	Consultas y Otros M.	Total
Ingresos Brutos	4433	11670	16103
ABL	3606	4427	8033
Patentes	3255	3324	6579
Otros	861	2375	3236
Sellos	139	775	914
Publicidad	114	200	314
Vía Pública	38	78	116
Registro Embarcaciones	4	54	58
Antenas	0	6	6
Totales	12450	22909	35359

En función de la cantidad de tickets emitidos se puede inferir que ingresaron un promedio de 140 tickets diarios de los cuales 52 corresponden a reclamos de los contribuyentes.

Del análisis del registro de tickets se advierte que el 97,5% de los reclamos se muestra como “cerrado”, el resto “vencido”, de acuerdo al siguiente detalle:

Impuesto y/o Tributo	Estado		Totales
	Cerrados	Vencidos	
Ingresos Brutos	4.337	96	4.433
ABL	3.527	79	3.606
Patentes	3.147	108	3.255
Otros	832	29	861
Sellos	139	0	139
Publicidad	113	1	114
Via Pública	36	2	38
Registro Embarcaciones	4	0	4
Totales	12.135	315	12.450
	97,5%	2,5%	100,0%

Muestra

Se seleccionó una muestra de 95 registros sobre un universo de 12.763 reclamos, cuya composición es la siguiente:

Libro de Quejas y Felicitac - DGR	162
Libro de Quejas y Felicitac. - Deleg.	57
Defensoría del Pueblo	94
Pagina web - InfoAgip	12.450
Total Universo	<u>12.763</u>

Para el cálculo del tamaño muestral se consideró un nivel de confianza del 95% (alfa = 5%. Confianza = 1- alfa) y un margen de error aceptable del 10% (delta), la que para el universo determinado resultó de 95 reclamos.

La selección de los 95 reclamos se realizó a través de un método de muestreo aleatorio simple.

Ver **ANEXO VI - Detalle de la Muestra**

Mediante Nota AGCBA N° 1993/2019 se solicitó la puesta a disposición de los expedientes que integran la muestra seleccionada. En respuesta a la misma, la AGIP envió un archivo en planilla de cálculo MSEXcel donde consta el número de ticket, el número de CUIT, el tipo de Impuesto, la fecha de alta, la fecha de cierre, el motivo del reclamo, la repuesta y el estado de cada trámite. En los motivos hay una breve descripción y un mínimo detalle de la respuesta al mismo.

Ante nuestro requerimiento, la respuesta de la AGIP no brindó mayor información, respondiendo que *“se procede a brindar la información solicitada a través de dicha nota, omitiendo en algunos de los casos, consignar datos de carácter patrimonial o económico, limitándolos los datos administrativos correspondientes a los mismos. A fin de no violar el Instituto del Secreto Fiscal”*.

Ante la respuesta de la AGIP se reiteró la solicitud mediante Nota AGCBA N° 154/2020, invocando el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ¹.

¹ **Constitución de la Ciudad de Buenos Aires. Artículo 135:** La Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la Legislatura, tiene personería jurídica, legitimación procesal y autonomía funcional y financiera.

Ejerce el control externo del sector público en sus aspectos económicos, financieros, patrimoniales, de gestión y de legalidad. Dictamina sobre los estados contables financieros de la administración pública, centralizada y descentralizada cualquiera fuera su modalidad de organización, de empresas, sociedades o entes en los que la Ciudad tenga participación, y asimismo sobre la cuenta de inversión.

Tiene facultades para verificar la correcta aplicación de los recursos públicos que se hubiesen otorgado como aportes o subsidios, incluyendo los destinados a los partidos políticos del distrito.

Una ley establece su organización y funcionamiento. La ley de presupuesto debe contemplar la asignación de recursos suficientes para el efectivo cumplimiento de sus competencias.

Los agentes, autoridades y titulares de organismos y entes sobre los que es competente, están obligados a proveerle la información que les requiera.

Todos sus dictámenes son públicos. Se garantiza el acceso irrestricto de cualquier ciudadano a los mismos.

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

En este caso la AGIP respondió en forma similar, expresando que “*se procedió a omitir aquellos datos sensibles, correspondientes a datos personales, económicos y/o patrimoniales a fin de no violar el Instituto del Secreto Fiscal*”. (Ver **Observación N° 2**)

En esta última respuesta, la AGIP informa que “la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación *“opera los reclamos a través del sistema de tickets (SiT- InfoAgip), no haciéndolo a través del sistema de expediente electrónico*”. (Ver **Observación N° 3**)

En consecuencia, no fue posible comprobar con evidencia respaldatoria los procedimientos realizados ni la resolución de 91 reclamos de los contribuyentes, que representan el 96% de la muestra seleccionada. (Ver **III. LIMITACIÓN AL ALCANCE y Observación N° 1**)

Del análisis de la información recibida se determinó que el tiempo promedio de respuesta a los reclamos de los contribuyentes es de 11 días corridos.

El detalle de los reclamos de la muestra discriminados por impuesto es el siguiente:

Impuesto	Cantidad Reclamos
ABL	31
IB	25
Patentes	24
Sellos	1
Otros	10
Relación Otros Organismo	1
Libro Quejas	3
Total	95

En el estado de la tramitación, del total de los 95 casos seleccionados se señalan 91 reclamos con la tramitación cumplida, otros 3 reclamos están registrados como vencidos y hay 1 reclamo que fue respondido al contribuyente como improcedente.

IV. OBSERVACIONES

1. La AGIP no proporcionó información suficiente que permitiera visualizar los procedimientos de resolución de reclamos ni su comprobación con documentación respaldatoria, en 91 casos que representan el 96% de la muestra.

2. La AGIP omitió brindar información alegando que no lo hacían a fin de no violar el Secreto Fiscal.

Este condicionamiento se opone a lo establecido en el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.

3. La AGIP no genera expedientes o archivos en que consten las distintas actuaciones o intervenciones en la resolución de los reclamos de los contribuyentes, originados de manera online a través del formulario SiT-InfoAgip de la página web.

4. No existen manuales de procedimientos ni circuitos administrativos aprobados formalmente para las actividades vinculadas a la atención de reclamos de los contribuyentes, a excepción de los reclamos provenientes de la Defensoría del Pueblo.

5. La atención de reclamos de contribuyentes no se encuentra centralizada. Es gestionada por varios sectores de la AGIP lo que dificulta un adecuado control y seguimiento de la operatoria.²

6. En el programa presupuestario N° 84 Relaciones con la Comunidad no se incluyó ninguna cifra en el inciso 1. Gastos en Personal, para el año 2018. Cabe destacar que la dotación de la Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente es de 394 personas y la dotación de la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación es de 26 personas.

7. La Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente no tuvo participación en la formulación de objetivos presupuestarios.³

² **Respuesta del auditado:** “..., todos los reclamos y consultas tienen un seguimiento y control adecuado para conocer en qué área del Organismo se encuentra y en el estado del mismo”.

³ **Respuesta del auditado:** “..., la Subdirección General Servicios y Cercanía al Contribuyente no participa en la formulación de objetivos presupuestarios por no ser ésta una de sus funciones conforme surge de la normativa que establece las misiones de las diferentes áreas de la AGIP.

V. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que siguen guardan correspondencia numérica con las observaciones.

1. Proporcionar la información y documentación requerida por la auditoría, principalmente los elementos y documentación respaldatoria que permitan visualizar y controlar de los procedimientos realizados.
2. Dar cumplimiento riguroso a lo establecido en el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.
3. Generar un sistema de registro de las diferentes instancias actuaciones y/o intervenciones en la resolución de los reclamos de los contribuyentes, originados de manera online a través del formulario SiT-InfoAgip de la página web.
4. Mantener manuales de procedimientos actualizados y aprobados formalmente mediante resoluciones.
5. Centralizar las acciones de atención de reclamos de contribuyentes en un solo sector o área.
6. Incluir en todos los programas presupuestarios que correspondan, los valores monetarios del personal afectado a su desarrollo, en el Inciso 1 – Gastos en Personal
7. Participación de las áreas intervinientes en las actividades de atención de los reclamos de los contribuyentes de la AGIP en la formulación de objetivos presupuestarios, en los cuales queden definidas las acciones a realizar, se estimen las metas físicas y el presupuesto financiero.

CONCLUSIÓN

En virtud de las tareas efectuadas, por este organismo de control, para evaluar la gestión de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos sobre las actividades de atención de los reclamos efectuados por los contribuyentes del año 2018, se pudieron advertir ciertas dificultades, entre ellas se pueden mencionar: contar con información insuficiente que permitiera controlar los procedimientos, no contar con manuales de procedimientos formalmente aprobados y la falta de reflejo de las actividades correspondientes en un programa presupuestario.

A pesar de lo mencionado, podemos concluir que la AGIP desarrollo las actividades correspondientes a la gestión de atención de 12.763 reclamos efectuados por los contribuyentes del año 2018.

ANEXOS

ANEXO I: Procedimientos Aplicados

ANEXO II: Marco Normativo

ANEXO III: Organigramas de las Áreas Intervinientes

ANEXO IV: Funciones de las Áreas Intervinientes

ANEXO V: Presupuesto 2018 y Ejecución Presupuestaria - Relaciones con la Comunidad

ANEXO VI: Resolución 578/AGIP/2012

ANEXO VII: Detalle de la Muestra

Procedimientos Aplicados

Los procedimientos aplicados fueron, entre otros, los siguientes

- a) Análisis de informes de auditorías y relevamientos anteriores, efectuados por la AGCBA, sobre la atención de reclamos de contribuyentes a la AGIP.
- b) Recopilación y análisis de la normativa general y específica aplicable a las funciones y los procedimientos sobre atención de reclamos de contribuyentes a la AGIP del año 2018.
- c) Se efectuó un relevamiento sobre de los procedimientos de registro y resolución de los reclamos de los contribuyentes y su control interno.
- d) Se efectuó un relevamiento sobre las áreas involucradas en las actividades de atención de reclamos de los contribuyentes.
- e) Se requirieron y analizaron los registros de los reclamos de contribuyentes del año .2018.
- f) Se analizaron las acciones realizadas, relacionadas con la atención de reclamos de contribuyentes a la AGIP del año 2018, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y de la normativa.
- g) Se realizaron entrevistas con funcionarios responsables de las áreas involucradas en las actividades de atención de reclamos de los contribuyentes.
- h) Se seleccionó una muestra aleatoria de 95 registros, a partir de 12.658 reclamos de los contribuyentes del año 2.018. Sobre los casos seleccionados se controló el seguimiento y su resolución.

Las tareas de campo de auditoría se desarrollaron entre el 28 de junio de 2.019 y el 6 de febrero de 2.020.

Marco Normativo

TIPO DE NORMA	NÚMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN
Normativa General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires			
Constitución C.A.B.A.		10/10/1996	
Ley	70	29/09/1998	Sistema de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad.
Decreto	1.000	31/05/1999	Reglamenta la Ley N° 70
Ley	2.603	9/01/2008	Creación de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos de la Ciudad de Buenos Aires.
Decreto	745	30/06/2008	Reglamenta Ley 2603 - Creación de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.
Decreto de Necesidad y Urgencia	1510	27/10/97	Ley de Procedimientos Administrativos de la C.A.B.A. Ratificada por Resolución N° 41 de la Legislatura de la C.A.B.A.
Decreto	589	1/07/2009	Establece el Marco Normativo del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE)
Ley	3.304	7/01/2010	Ley de Modernización de la Administración Pública. Crea el Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Decreto	765	4/10/2010	Instruye a todos los organismos del Poder Ejecutivo de la C.A.B.A. a utilizar del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), el Módulo Generador de Documentos Electrónicos oficiales (GEDO) como medio de creación, registro y archivo de informes y providencias.
Resolución/ SECLYT	24	1/02/2011	Establece que, a partir del 9 de febrero de 2011, deberán utilizar el Módulo Generador de Documentos Electrónicos oficiales (GEDO) del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) como único medio de creación, registro y archivo de Informes

TIPO DE NORMA	NÚMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN
			y Providencias, los siguientes organismos del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Desarrollo Social. Ministerio de Hacienda. Ministerio Educación. Ministerio Salud. Procuración General. Agencia Gubernamental de Control. Agencia Gubernamental de Ingresos Públicos. Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. Subsecretaría de Atención Ciudadana, dependiente de Jefatura de Gabinete de Ministros,
Resolución/ SECLYT	130	4/04/2014	Aprueba el Reglamento para la Gestión de Actuaciones Administrativas.
Normas Específicas de Atención Reclamos AGIP.			
Resolución AGIP	578	16/08/2012	El Departamento Coordinación con Organismos es el responsable del seguimiento y control de las actuaciones originadas en la Defensoría del Pueblo de la CABA y se ocupará del control de los requerimientos efectuados dentro de la AGIP.
Resolución AGIP	357	22/05/2013	Se incorpora a las funciones de la Dirección General de Rentas, la competencia exclusiva respecto a la coordinación, análisis, seguimiento, asesoramiento, resolución y administración, de las facultades conferidas a la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos en lo relativo a los delitos de índole Penal Tributario.
Resolución AGIP	274	28/04/2014	Establece funciones y responsabilidades primarias de la Dirección Comunicación Subdirección General de Comunicación Nuevos Medios y Calidad de Respuesta y suprime a la División Gestión Operativa de la Comunicación. Se crea la división nuevos medios.
Resolución AGIP	124	28/03/2016	Art 1: Modifícase la denominación de la Subdirección General de Recaudación y Atención al Contribuyente de la Dirección General de Rentas, la que pasará a llamarse Subdirección General Servicios y

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

TIPO DE NORMA	NÚMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN
			Atención al Contribuyente. Art 2: Créase la Dirección Atención al Público en la órbita de la Subdirección General Servicios y Atención al Contribuyente dependiente de la Dirección General de Rentas.
Resolución AGIP	122	19/04/2017	Art 4: Transfiere la División Orientación General dependiente del Departamento Orientación al Contribuyente de la Dirección Calidad de Atención al Contribuyente y Coordinación CGPC de la Subdirección General Servicios y Atención al Contribuyente de la Dirección General de Rentas, a la Dirección Procedimientos y Sistematización dependiente de la Subdirección General de Sistematización de la Recaudación de la citada Dirección General de Rentas.
Resolución AGIP	250	25/07/2017	Se aprueba la Estructura Orgánica funcional de la Dirección General de Rentas - Asuntos jurídicos y de Gestión - <i>Relaciones con la Comunidad</i> .
Resolución AGIP	363	06/10/2017	Que mediante Ley N° 2603 faculta al Administrador Gubernamental de Ingresos Públicos a establecer la Estructura Orgánica Funcional de la referida Administración. Y mediante la Resolución N°250/AGIP/2017 se aprobó la Estructura Orgánica Funcional de la Dirección General de Rentas dependiente de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos. Entonces por Resolución N°363/AGIP/2017 se procedió a la readecuación de la estructura organizativa y funcional de la Subdirección General Servicios y Cercanía al Contribuyente, dependiente de la Dirección General de Rentas, procurando la máxima efectividad en la utilización de las nuevas tecnologías y la optimización de los procesos de investigación, administración y control tributario.
Resolución AGIP	117	11/05/2018	Aprueba la Estructura Orgánica de la Dirección Calidad de Atención al

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

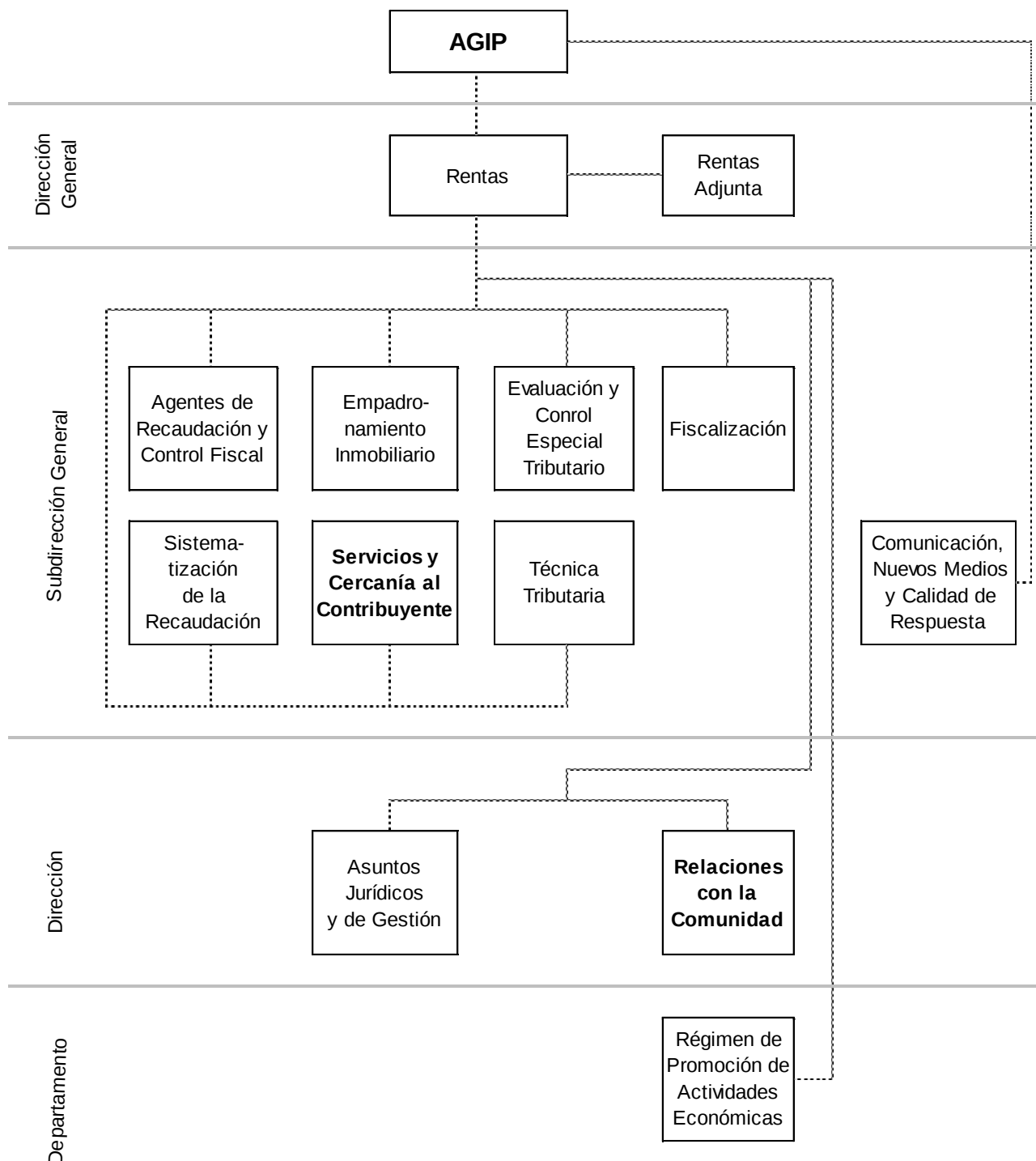
TIPO DE NORMA	NÚMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN
			Contribuyente Remota - Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente.
Resolución AGIP	391	15/01/19	Art. 2: Transfiérase la Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta dependiente de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos a la Dirección General de Rentas, manteniéndose la estructura orgánica, las designaciones oportunamente efectuadas en los correspondientes cargos y las dotaciones de personal. Art.3: Transfiéranse el Departamento Calidad de Respuesta al Ciudadano y la División Nuevos Medios, ambos dependientes de la Dirección Comunicación de la Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta de la Dirección General de Rentas, a la citada Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta, manteniéndose las designaciones oportunamente efectuadas en los correspondientes cargos y las dotaciones de personal.

“2021- Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires”

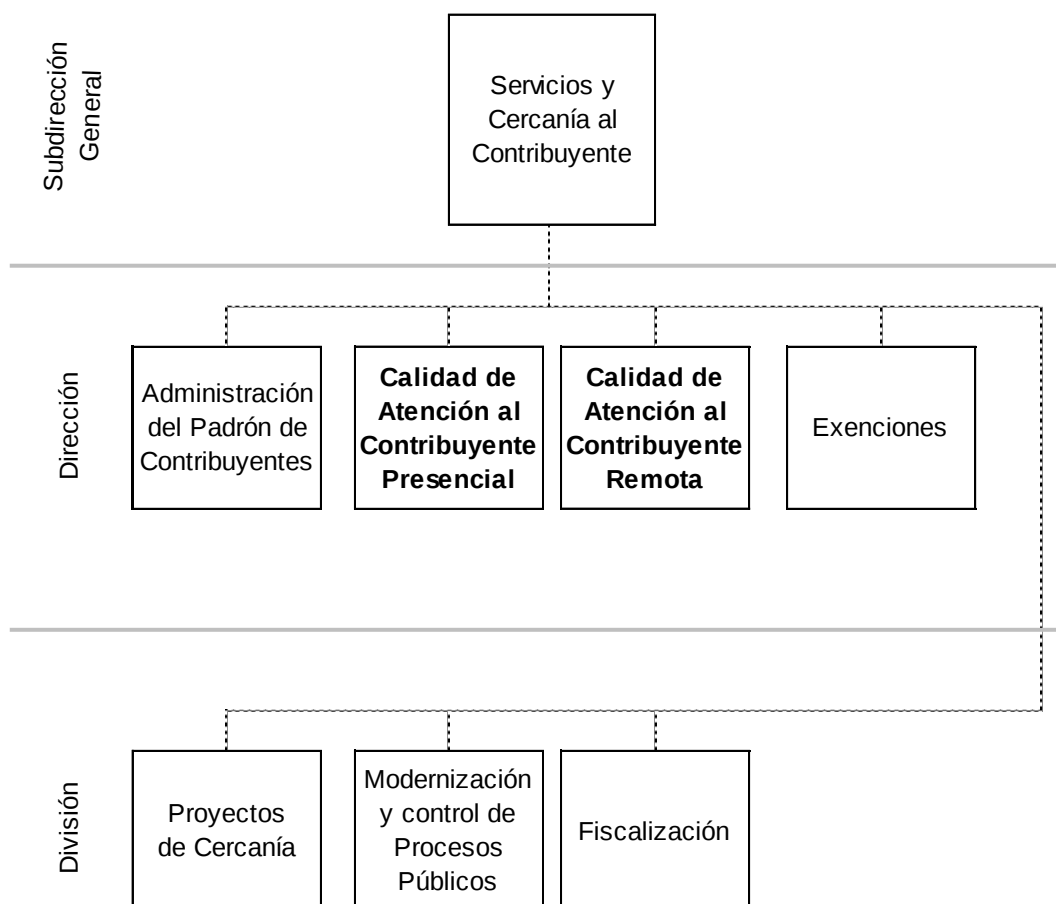
TIPO DE NORMA	NÚMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN
Resolución AGIP	392	16/01/19	Art 8: Designase, a partir del día 01 de abril de 2019, a la agente María Soledad Amione, F.C. N° 442.121, como Subdirectora General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación dependiente de la Dirección General de Rentas, cesando como Directora de la Dirección Relaciones con la Comunidad dependiente de la citada Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación. Art. 18: Designase, a partir del 01 de abril de 2019, a la agente María Laura Rueda, F.C. N°474.461, como Directora de la Dirección Relaciones con la Comunidad dependiente de la Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación de la Dirección General de Rentas, cesando como Jefa del Departamento Cultura Fiscal dependiente de la citada Dirección Relaciones con la Comunidad.

(*) Fecha de Publicación en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Organigramas de las Áreas Intervinientes

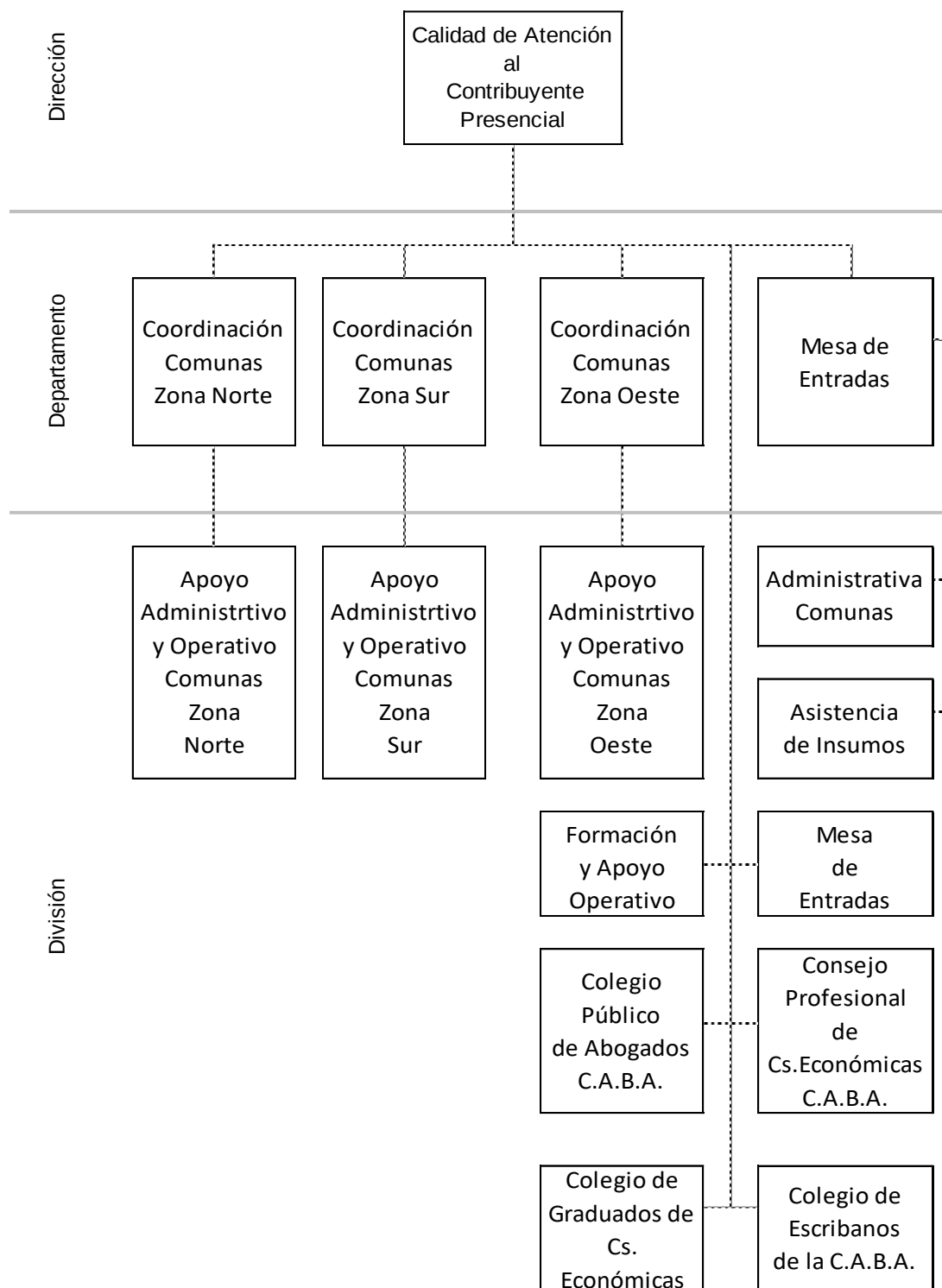


Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente

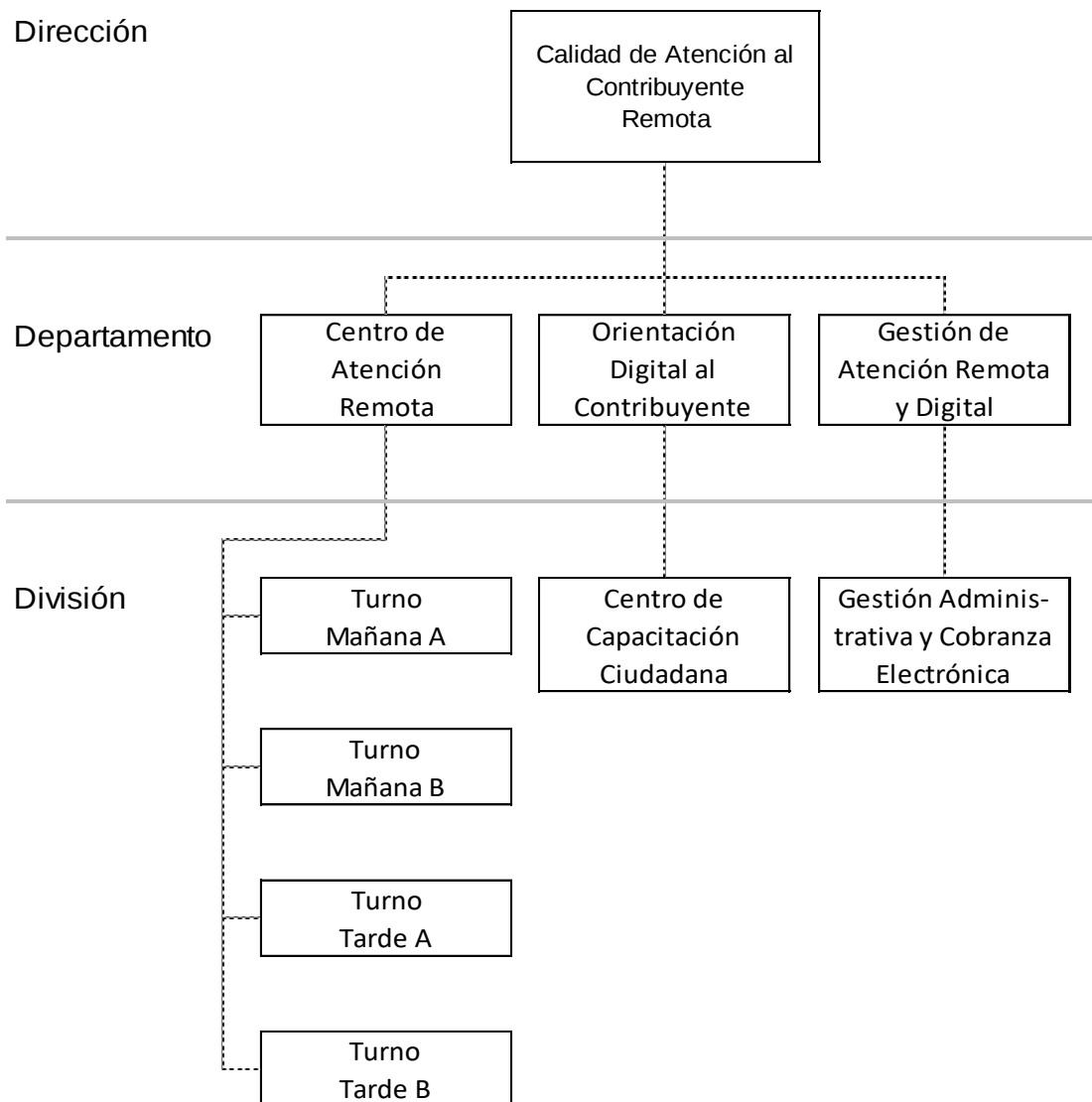




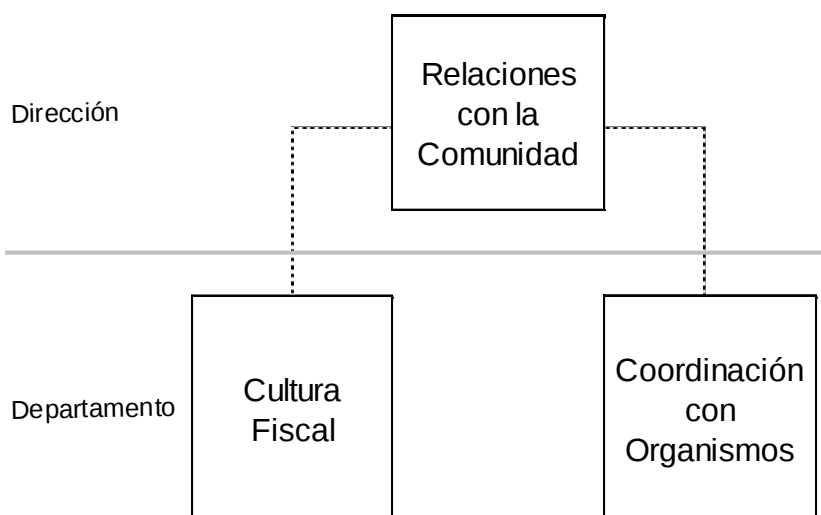
Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Presencial



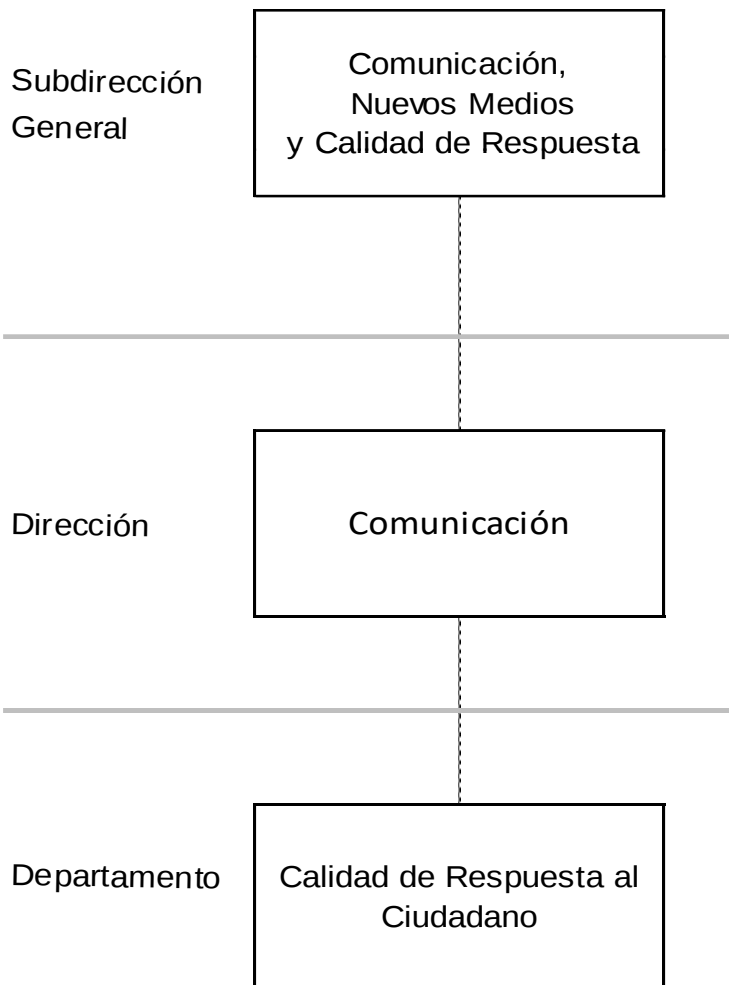
Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Remota



Dirección Relaciones con la Comunidad

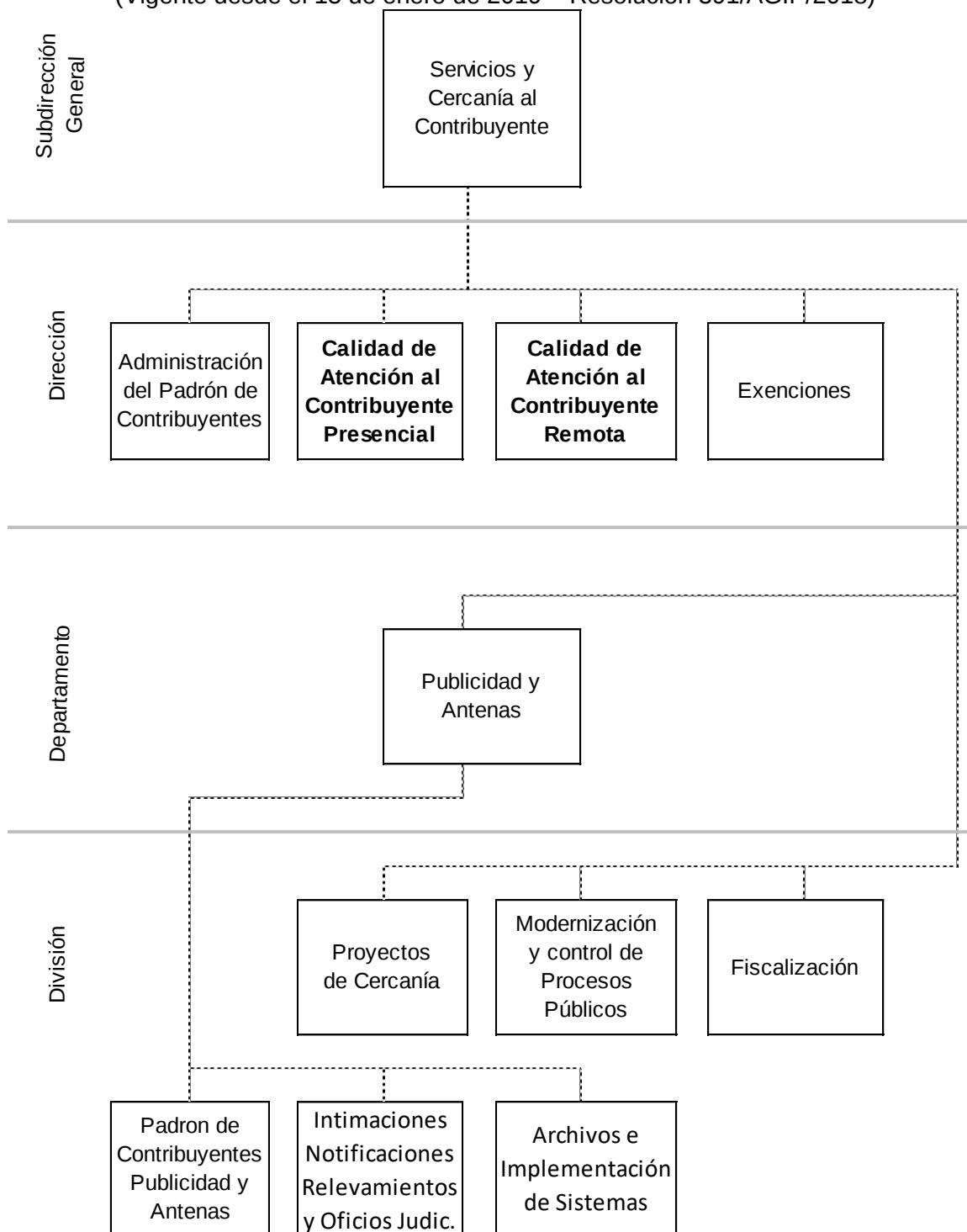


Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta

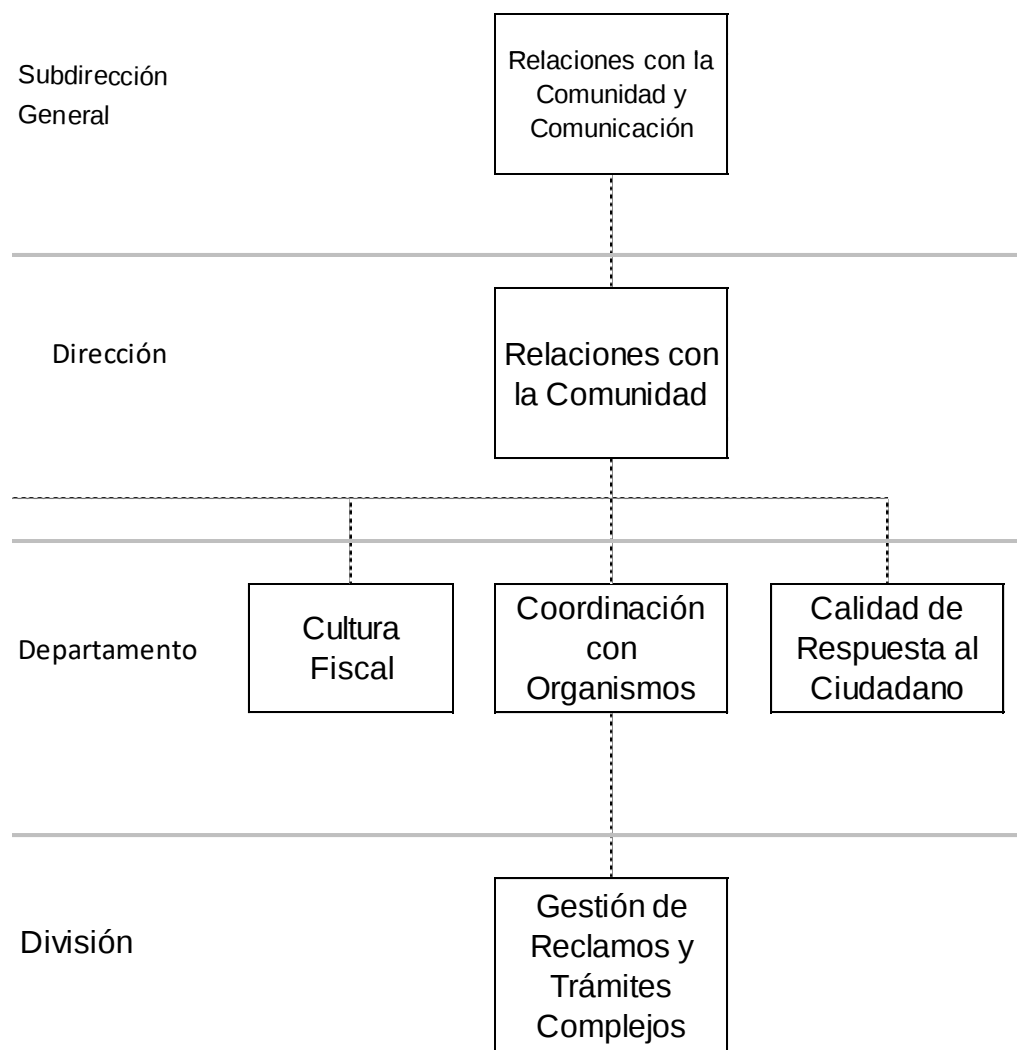




Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente
(Vigente desde el 15 de enero de 2019 – Resolución 391/AGIP/2018)



Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación
(Vigente desde el 15 de enero de 2019 – Resolución 391/AGIP/2018)



Funciones de las Áreas Intervinientes

Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente

Funciones:

Generar los procedimientos para la incorporación y modificación de datos registrales referidos a los tributos que administra la Subdirección.

Efectuar el control del procedimiento establecido para el otorgamiento de exenciones solicitadas por los contribuyentes.

Coordinar con Organismos Nacionales, Provinciales y Municipales el intercambio de información para actualizar permanentemente la base de datos de los impuestos que administra la Subdirección.

Dirigir y controlar el proceso de aplicación, percepción y rendición de los gravámenes sobre Estructuras, Soportes o Portantes de Antenas y la Contribución por Publicidad.

Coordinar planes y programas de mejora continua en la calidad de atención a los contribuyentes, ya sea en forma presencial como remota.

Establecer políticas y definir objetivos específicos de Calidad en la Atención al Contribuyente.

Participar en el desarrollo e implementación de nuevos servicios y/o procesos de modernización y/o mejora en los procedimientos administrativos e informáticos que se encuentran en la órbita de la Subdirección.

Supervisar la correcta implementación de los métodos y tiempos de atención a fin de lograr una mayor satisfacción de los contribuyentes en la realización de sus trámites.

Intervenir en el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención de los contribuyentes en la sede central del Organismo, en las Sedes Comunes y en las delegaciones desconcentradas.

Verificar las tareas vinculadas con altas, bajas y modificaciones que se operen desde las Sedes Comunes, en las bases de datos registrales de los contribuyentes.

Supervisar la elaboración de planes y programas de fiscalización respecto de los gravámenes que inciden sobre el Abasto, los Gravámenes por el Uso y Ocupación de la Superficie, el Espacio Aéreo y el Subsuelo de la Vía Pública con Mesas y Sillas, Vallas, Postes, Puestos Ambulantes, Calesitas y Carruseles, Actos y Celebraciones con implicancia comercial, Veredas, Gravámenes Ambientales, Embarcaciones Deportivas y de Recreación, Sistema de Tarjetas Azules de Estacionamiento Medido y de los Agentes de Información y Recaudación de dichos tributos.

Controlar las tareas relativas a la cobranza de las deudas emergentes de las prestaciones de servicios a terceros brindados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de sus distintas dependencias, en los casos de Guardia de Auxilio, higienización de predios y servicio de reparación o construcción de veredas.

Dirigir la administración de los Gravámenes que inciden sobre el Abasto, los Gravámenes por el Uso y Ocupación de la Superficie, el Espacio Aéreo y el Subsuelo de la Vía Pública con Mesas y Sillas, Vallas, Postes, Calesitas y Carruseles, Puestos Ambulantes, Actos y Celebraciones con implicancia comercial, Veredas, Gravámenes Ambientales, Embarcaciones Deportivas y de Recreación, Sistema de Tarjetas Azules de Estacionamiento Medido y los Agentes de Información y Recaudación de los mismos. Interactuar con las Asociaciones, Cámaras, Agrupaciones de Profesionales y demás entidades representativas de sectores económicos en el ámbito de su competencia.

Dirigir un proceso de gestión de cobranza metódica y constante a los fines de facilitar la detección de problemas.

Desarrollar un sistema de cobranza remota.

Establecer los objetivos de cobranza de deuda administrativa.

Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Presencial

Funciones:

Ejecutar y controlar la aplicación de programas y procesos que competen a la atención al contribuyente en forma presencial, supervisando el cumplimiento y la aplicación de las normas y procedimientos establecidos.

Generar acciones atinentes a ordenar y mejorar las metodologías de atención y la reducción de los tiempos de atención.

Coordinar y controlar el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención de los contribuyentes en las Sedes Comunes.

Supervisar el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención de los contribuyentes en las delegaciones sitas en el Colegio Abogados, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas, el Colegio de Graduados de Ciencias Económicas y el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires.

Coordinar y supervisar el desarrollo de las tareas vinculadas con altas, bajas y modificaciones que se operen desde las Sedes Comunes, en la base de datos registrales de los contribuyentes.

Implantar las políticas y procedimientos generales de administración de los recursos humanos en las Sedes Comunes.

Establecer las pautas, políticas y procedimientos de gestión de los recursos humanos en las delegaciones sitas en el Colegio de Abogados de la Capital Federal, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Colegio de Graduados de Ciencias Económicas y el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires.

Atender los requerimientos tecnológicos e informáticos de las Sedes Comunes, el Colegio de Abogados de la Capital Federal, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Colegio de Graduados de Ciencias Económicas y el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires.

Controlar la aplicación de las normas aprobadas de atención presencial a los contribuyentes.

Implementar y coordinar la metodología de respuesta al contribuyente en las Sedes Comunes, el Colegio de Abogados de la Capital Federal, el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Colegio de Graduados de Ciencias Económicas y el Colegio de Escribanos de la Ciudad de Buenos Aires.

Participar en el desarrollo e implementación de nuevos servicios y/o procesos de modernización que permitan optimizar la atención de los contribuyentes en forma presencial.

Departamentos Coordinación Comunas Zona Oeste, Zona Norte y Zona Sur

Funciones:

Coordinar y controlar las delegaciones de la Dirección en las Sedes Comunes Nº 6, 8, 9, Subsede 9, 10 y 11. (Dep. Coord. Comuna Zona Oeste)

Coordinar y organizar las delegaciones de la Dirección en las Sedes Comunes Nº 2, 12, 13, 14 y 15. (Dep. Coord. Comuna Zona Norte)

Coordinar y controlar las delegaciones de la Dirección en las Sedes Comunes Nº 1, 3, Subsede 3, 4, Subsede 4, 5, 7 y Subsede 7. (Dep. Coord. Comuna Zona Sur)

Relevar el funcionamiento interno de cada una de las delegaciones y participar en el análisis de la procedencia de reordenamientos de agentes.

Fijar los procedimientos internos para la orientación del público y la tramitación de las actuaciones, de acuerdo con las características particulares de la zona de influencia de cada Sede Comunal.

Intervenir en la comunicación permanente con las autoridades comunales o representantes de las Sedes Comunes a los fines de coordinar tareas.

Programar y coordinar las tareas y verificar el desempeño de cada uno de los recursos. Coordinar y organizar tareas en forma conjunta con los Departamentos Coordinación Comunas Zona Norte, Coordinación Comunas Zona Sur y Mesa de Entradas.

Fijar objetivos específicos relacionados con la calidad de atención a los contribuyentes.

Detectar necesidades de capacitación, requerir la realización de actividades para su satisfacción y evaluar los resultados de las mismas.

Departamento Mesa de Entradas

Funciones:

Coordinar y organizar las delegaciones de la Dirección sitas en las Sedes Comunes, en el Colegio Público de Abogados de la Capital Federal, en el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Colegio de Graduados de Ciencias Económicas.

Coordinar y controlar con los supervisores designados en cada delegación las tareas de atención a los contribuyentes y el resguardo de la documentación respaldatoria de los trámites que se realizan.

Coordinar el suministro de información personalizada y provisión de todos los instrumentos y útiles que facilitan una óptima atención.

Reunir, confeccionar y coordinar estadísticas que reflejen los resultados de repuesta de cada tributo y cada delegación, tendientes a demostrar el desempeño y la gestión que se realiza en las mismas.

Controlar, evaluar e impulsar las quejas, felicitaciones y sugerencias, que se producen en las delegaciones e incorporar los resultados a la estadística general.

Coordinar y organizar las tareas que se realizan en delegaciones conjuntamente con los Departamentos Coordinación Comunas Zona Norte, Coordinación Comunas Zona Sur y Coordinación Comunas Zona Oeste.

Dirección Calidad de Atención al Contribuyente Remota

Funciones:

Ejecutar los programas y procesos que competen a la atención al contribuyente en forma remota, supervisando el cumplimiento y la aplicación de las normas y procedimientos establecidos.

Definir e implementar acciones atinentes a ordenar y mejorar las metodologías de atención y la reducción de los tiempos de atención.

Coordinar y supervisar el desarrollo de las tareas vinculadas a la atención de los contribuyentes en el Centro de Atención Remota.

Implantar las políticas y procedimientos generales de administración de los recursos humanos en la Sede Central.

Atender los requerimientos tecnológicos e informáticos del Centro de Atención Remota y de la Sede Central.

Controlar la aplicación de las normas aprobadas de atención remota y presencial a los contribuyentes.

Implementar y coordinar la metodología de respuesta al contribuyente en el Centro de Atención Remota y la Sede Central.

Desarrollar e implementar nuevos servicios y/o procesos de modernización que permitan optimizar la atención de los contribuyentes en forma remota.

Elaborar los planes tendientes a optimizar el funcionamiento del Centro de Atención Remota.

Verificar el correcto funcionamiento de atención on-line y puestos de autoconsulta ubicados en la Planta Baja de la Sede Central.

Verificar la correcta atención a los contribuyentes en lo que se refiere a orientación, asesoramiento e información en la Sede Central del Organismo, incluyendo el Registro de Quejas, Felicitaciones y Sugerencias.

Coordinar la implementación de las nuevas tecnologías aplicables al cobro de deudas administrativas.

Implementar un proceso de gestión de cobranza constante y metódica.

Supervisar el desarrollo e implementación de un sistema de cobranza remota y de comunicaciones a los contribuyentes de las deudas registradas.

Controlar el cumplimiento de los objetivos de cobranza de deuda.

Departamento Centro de Atención Remota

Funciones:

Supervisar la óptima prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y excelencia del servicio de atención telefónica.

Detectar necesidades de capacitación, solicitar actividades para su satisfacción y realizar el seguimiento de los cambios.

Realizar el seguimiento del desempeño de los operadores y colaborar con la superioridad en su evaluación.

Realizar las tareas de apoyo administrativo del sector.

Desarrollar el servicio de chat on – line para optimizar la atención al contribuyente de manera estratégica.

Atender proactivamente el servicio de Conmutador y Call Center de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, facilitando el contacto con el contribuyente.

Departamento Orientación Digital al Contribuyente

Funciones:

Supervisar la orientación personalizada brindada en la Sede Central de la Dirección General de Rentas, implementado proyectos de orientación digital.

Coordinar y supervisar las tareas de atención a los contribuyentes referidas a orientación, asesoramiento e información en la Sede Central del Organismo.

Supervisar la tramitación de las quejas, felicitaciones y sugerencias realizadas en la Dirección General de Rentas, en el ámbito de su competencia.

Intervenir en la implementación de un sistema digital de quejas, felicitaciones y sugerencias.

Elaborar estadísticas de atención al público y de gestión en la Sede Central del Organismo referido a temas de su incumbencia.

Supervisar los procedimientos vinculados con la habilitación y el desarrollo de la actividad de los mandatarios por cuenta de terceros.

Elaborar informes de gestión y confeccionar estadísticas relativas a la atención a los contribuyentes y/o mandatarios por cuenta de terceros en el ámbito de su competencia.

Departamento Gestión de Atención Remota y Digital

Funciones:

Intervenir en la implementación de nuevas tecnologías a las tramitaciones administrativas, a fin de propender a la celeridad, eficiencia y eficacia (aplicaciones móviles, sitios Web y servicios digitales).

Promover la incorporación de nuevos trámites a distancia en el ámbito de la competencia de la Subdirección General.

Aplicar a la gestión administrativa y de cobranza electrónica las nuevas tecnologías adoptadas por la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, supervisando su funcionamiento.

Supervisar la elaboración de informes de gestión y estadísticas relativas al funcionamiento de las tecnologías disponibles.

Implementar procedimientos de cobranza electrónica.

Interactuar con las distintas áreas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos en lo que hace al desenvolvimiento y control de la atención, con el objeto de

homogeneizar y alimentar los canales de atención y comunicación a fin de promover la mejora continua en todos los aspectos referidos a su ámbito de trabajo.

Supervisar la generación periódica del listado de contribuyentes deudores.

Supervisar el funcionamiento del sistema de comunicaciones a los contribuyentes respecto de las deudas registradas y de los medios de cobranza remota.

Elaborar informes de gestión y confeccionar estadísticas relativas al funcionamiento de las tecnologías disponibles.

Impulsar proyectos de modernización y de calidad de gestión.

Desarrollar acciones de aprendizaje y compartir conocimientos con otras administraciones del país y del exterior.

Dirección Relaciones con la Comunidad

Funciones:

Asesorar al Director General en las cuestiones relacionadas con el área.

Colaborar en la confección de programas y proyectos destinados a mejorar la relación entre la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos y la Comunidad.

Planificar y coordinar políticas que promuevan una nueva cultura tributaria en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Generar y articular vínculos e intercambios con diversas organizaciones sobre la temática relacionada con el área.

Generar acciones para un acercamiento con los contribuyentes, promoviendo las acciones necesarias para difundir las vías de reclamo disponibles, y evacuar los mismos con celeridad y eficacia.

Recibir y realizar el seguimiento de los reclamos derivados de problemas causados por dificultades y/o retrasos en el servicio del organismo.

Analizar los pedidos o recomendaciones que surjan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad u otros organismos de control a modificaciones de circuitos, normas o procedimientos, dando curso a los mismos para su evaluación por parte de la Superioridad.

Supervisar y controlar los relevamientos, análisis y diagnósticos de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.

Departamento Coordinación con Organismos

Funciones:

Intervenir en el análisis de los pedidos o recomendaciones que surjan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad u otros organismos de control a modificaciones de circuitos, normas o procedimientos, dando curso a los mismos para su evaluación por parte de la Superioridad.

Efectuar las tareas de relevamiento, análisis y diagnóstico de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.

Impulsar en las distintas áreas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos la resolución de los reclamos interpuestos por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad o los contribuyentes, con arreglo a los plazos establecidos, analizando y evaluando con posterioridad las respuestas brindadas por las áreas del Organismo, verificando que las mismas se realicen con arreglo a lo normado en el Código Fiscal y demás normativas vigentes.

Confeccionar estadísticas de gestión que permitan llevar un correcto seguimiento y control de los requerimientos efectuados por los distintos organismos ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Subdirección General de Comunicación, Nuevos Medios y Calidad de Respuesta

Funciones:

Definir la estrategia y planificar las comunicaciones integrales de la AGIP.

Diseñar y proponer las políticas de información y comunicación de la gestión y servicios a la comunidad, contemplando aspectos legales, sociales y comerciales.

Promover el mapeo y la estandarización de procesos y un sistema de indicadores.

Definir roles y responsabilidades.

Incorporar nuevos canales y medios digitales que potencien las acciones de gobierno electrónico.

Asistir a la Administración Gubernamental en materia de nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

Contribuir a la autogestión on line de consultas, trámites y requerimientos, para que la intervención de los agentes en los procesos genere agregado de valor y mejore la eficiencia de la recaudación.

Alinear los mensajes e interacciones entre el organismo y la sociedad.

Coordinar la interfaz con “Atención al Ciudadano” fortaleciendo el vínculo del Gobierno de la Ciudad con los ciudadanos.

Implementar un plan sistemático de medición de opinión sobre la reputación del organismo y promover la mejora continua en la calidad.

Impulsar proyectos de modernización y de calidad de gestión.

Desarrollar acciones de aprendizaje y compartir conocimientos con otras administraciones del país y del exterior.

Dirección de Comunicación

Funciones:

Implementar la estrategia de comunicación destinada a todos los actores, internos y externos de Rentas-AGIP.

Coordinar el manejo de las herramientas y materiales que den soporte a la ejecución de la plataforma de comunicación y mensajes claves elaborados por Rentas-AGIP, alineados con la misión de mejorar el vínculo con la sociedad.

Confeccionar programas y proyectos destinados a mejorar la calidad de la información difundida por Rentas-AGIP.

Supervisar la página web, el portal de Intranet, y el correo de comunicación interna de Rentas-AGIP.

Generar los contenidos para los canales mencionados anteriormente. Producir informes de gestión de Rentas/AGIP.

Intervenir en el diseño de las distintas piezas gráficas o digitales que se generen desde el organismo, desde boletas hasta todo tipo de notificaciones, manteniendo actualizado el manual de identidad visual y difundiendo sus lineamientos en las áreas correspondientes.

Intervenir en la producción de materiales destinados a carteleros y señalización interna del organismo y delegaciones descentralizadas; en la elaboración de campañas de publicidad institucional; en la elaboración de reportes, videos, publicaciones y distintos materiales de difusión y comunicación.

Garantizar el funcionamiento de un circuito de calidad de servicio que permita la satisfacción de las demandas de los contribuyentes ingresadas por los distintos canales de comunicación que dispone Rentas-AGIP, en un marco de mejora continua.

Asegurar la integridad de la información dirigida hacia el sujeto, en todas las comunicaciones del organismo, y coordinando con las distintas áreas de incumbencia.

Intervenir en la elaboración / actualización de contenidos en todos los canales.

Dirigir y coordinar las acciones propias de las funciones del Dpto. de Calidad de Respuesta al Ciudadano y la División de Nuevos Medios.

Generar y mantener actualizados manuales de procedimientos.

Garantizar que los mensajes clave sobre los temas identificados se diseminen y conozcan uniformemente en todos los canales y puntos de contacto con los ciudadanos.

Departamento de Calidad de Respuesta al Ciudadano

Funciones:

Implementar un circuito de calidad de respuesta que permita la satisfacción de los ciudadanos que interactúan con la organización por los distintos canales de comunicación, al contribuir a resolver en forma ágil sus consultas, requerimientos y trámites.

Estandarizar el proceso de comunicación y respuesta utilizando la tecnología para dar un servicio que agrega valor en un marco moderno, ágil y eficiente.

Promover la posibilidad de que el ciudadano autogestione su vínculo de servicios con la AGIP a través de su página web y otros canales digitales.

Identificar, a través de los mismos, las demandas y expectativas de los contribuyentes, para retroalimentar la información al canal de autogestión.

Proponer la modificación de procedimientos o normas surgidas de los requerimientos planteados por los ciudadanos que generen inconvenientes injustificados para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Colaborar en la mejora de los mismos con las áreas técnicas.

Coordinar la comunicación en aquellos casos derivados de Jefatura de Gobierno, Ministerios y otras dependencias del GCABA y Legislaturas.

Generar reportes sobre la calidad y satisfacción de los contribuyentes en su comunicación con AGIP.

Subdirección General de Servicios y Cercanía al Contribuyente (Vigente desde el 15 de enero de 2019 – Resolución 391/AGIP/2018)

Las funciones son las mismas que se han descripto anteriormente, excepto aquellas correspondientes al Departamento Publicidad y Antenas que se incorporaron con la resolución indicada y que las mismas no hacen al objeto del proyecto de la presente auditoría.

Subdirección General de Relaciones con la Comunidad y Comunicación
(Vigente desde el 15 de enero de 2019 – Resolución 391/AGIP/2018)

Funciones:

Definir la estrategia y planificar las comunicaciones integrales de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Diseñar y proponer las políticas de información y comunicación de la gestión y servicios la comunidad, contemplando aspectos legales, sociales y comerciales.

Promover el mapeo y la estandarización de procesos y un sistema de indicadores.

Definir roles y responsabilidades.

Incorporar nuevos canales y medios digitales que potencien las acciones de gobierno electrónico.

Asistir a la Administración Gubernamental en materia de nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

Contribuir a la autogestión on line de consultas, trámites y requerimientos, para que la intervención de los agentes en los procesos genere agregado de valor y mejore la eficiencia de la recaudación.

Alinear los mensajes e interacciones entre el organismo y la sociedad.

Coordinar la interfaz con “Atención al Ciudadano” fortaleciendo el vínculo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con los ciudadanos.

Implementar un plan sistemático de medición de opinión sobre la reputación del organismo y promover la mejora continua en la calidad.

Impulsar proyectos de modernización y de calidad de gestión.

Desarrollar acciones de aprendizaje y compartir conocimientos con otras administraciones del país y del exterior.

Dirección Relaciones con la Comunidad

Funciones:

Asesorar al Director General en las cuestiones relacionadas con el área.

Planificar y coordinar políticas que promuevan una nueva cultura tributaria en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Generar y articular vínculos e intercambios con diversas organizaciones sobre la temática relacionada con el área.

Generar acciones para un acercamiento con los contribuyentes, promoviendo las acciones necesarias para difundir las vías de reclamo disponibles y evacuando los mismos con celeridad y eficacia.

Implementar la estrategia de comunicación destinada a todos los actores, internos y externos de la Dirección General de Rentas y la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (Rentas – AGIP).

Coordinar el manejo de las herramientas y materiales que den soporte a la ejecución de la plataforma de comunicación y mensajes claves elaborados por Rentas – AGIP.

Elaborar los contenidos de los programas y proyectos destinados a mejorar la calidad de la información difundida por Rentas – AGIP.

Elaborar los contenidos y supervisar la página web, el portal de Intranet y el correo de comunicación interna de Rentas – AGIP.

Intervenir en el diseño de las distintas piezas gráficas o digitales que se generen desde el Organismo, elaboración de campañas de publicidad institucional, producción de cartelera y señalización y distintos materiales de difusión y comunicación, manteniendo actualizado el manual de identidad visual y difundiendo sus lineamientos en las áreas correspondientes.

Asegurar la integridad de la información dirigida hacia el sujeto, en todas las comunicaciones del organismo, y coordinando con las distintas áreas de incumbencia.

Intervenir en la elaboración y la actualización de contenidos en todos los canales.

Garantizar que los mensajes clave sobre los temas identificados se diseminen y conozcan uniformemente en todos los canales y puntos de contacto con los ciudadanos.

Supervisar el seguimiento de los reclamos derivados de problemas causados por dificultades y/o retrasos en el servicio del organismo.

Analizar los pedidos o recomendaciones que surjan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad u otros organismos de control a modificaciones de circuitos, normas o procedimientos, dando curso a los mismos para su evaluación por parte de la Superioridad.

Supervisar y controlar los relevamientos, análisis y diagnósticos de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.

Departamento Calidad Respuesta al Ciudadano

Funciones:

Implementar un circuito de calidad de respuesta que permita la satisfacción de los ciudadanos que interactúan con la organización por los distintos canales de comunicación, al contribuir a resolver en forma ágil sus consultas, requerimientos y trámites.

Estandarizar el proceso de comunicación y respuesta utilizando la tecnología para dar un servicio que agrega valor en un marco moderno, ágil y eficiente.

Promover la posibilidad de que el ciudadano autogestione su vínculo de servicios con la AGIP a través de su página web y otros canales digitales.

Identificar, a través de los mismos, las demandas y expectativas de los contribuyentes, para retroalimentar la información al canal de autogestión.

Proponer la modificación de procedimientos o normas surgidas de los requerimientos planteados por los ciudadanos que generen inconvenientes injustificados para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Colaborar en la mejora de los mismos con las áreas técnicas.

Coordinar la comunicación en aquellos casos derivados de Jefatura de Gobierno, Ministerios y otras dependencias del GCABA y Legislaturas.

Generar reportes sobre la calidad y satisfacción de los contribuyentes en su comunicación con AGIP.

Departamento Coordinación con Organismos

Funciones:

Intervenir en el análisis de los pedidos o recomendaciones que surjan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad u otros organismos de control a modificaciones de circuitos, normas o procedimientos, dando curso a los mismos para su evaluación por parte de la Superioridad.

Efectuar las tareas de relevamiento, análisis y diagnóstico de los circuitos administrativos incluidos en las quejas de los contribuyentes o en las formulaciones o recomendaciones de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad y/u organismos de similares características.

Impulsar en las distintas áreas de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos la resolución de los reclamos interpuestos por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad o los contribuyentes, con arreglo a los plazos establecidos, analizando y evaluando con posterioridad las respuestas brindadas por las áreas del Organismo, verificando que las mismas se realicen con arreglo a lo normado en el Código Fiscal y demás normativas vigentes.

Confeccionar estadísticas de gestión que permitan llevar un correcto seguimiento y control de los requerimientos efectuados por los distintos organismos ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Departamento Cultura Fiscal

Funciones:

Crear mecanismos y herramientas para la promoción de la cultura tributaria, conducentes a cimentar la conciencia tributaria en la sociedad.

Ejecutar las acciones tendientes a promover una nueva cultura tributaria.

Promover intercambios con organizaciones que se interesen en colaborar en la difusión y promoción de los valores ciudadanos.

Coordinar, elaborar y ejecutar programas y campañas sobre Educación Tributaria.

Elaborar materiales técnicos educativos.

Promover la investigación en materia tributaria en la educación formal básica y superior.

Presupuesto 2018 y Ejecución Presupuestaria
Programa N° 84 Relaciones con la Comunidad

Presupuesto

Unidad Ejecutora: AGIP Jurisdicción: Ministerio de Hacienda
Finalidad: Administración Gubernamental Función: Administración Fiscal

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso Principal	IMPORTE
Bienes de consumo	2.119.200
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	262.000
Textiles y vestuario	550.000
Pulpa,papel, cartón y sus productos	213.500
Productos de cuero y caucho	1.600
Productos químicos, combustibles y lubricantes	9.100
Productos de minerales no metálicos	5.000
Productos metálicos	7.400
Minerales	1.000
Otros bienes de consumo	1.069.600
Servicios no personales	14.969.012
Alquileres y derechos	655.000
Mantenimiento, reparación y limpieza	3.467.000
Servicios profesionales, técnicos y operativos	1.014.012
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	3.981.000
Impuestos, derechos, tasas y juicios	1.000
Otros servicios	5.851.000
Bienes de uso	770.000
Maquinaria y equipo	410.000
Activos intangibles	360.000
TOTAL	17.858.212

PRESUPUESTO FÍSICO			
VARIABLE	DENOMINACIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD
META	EDUCACION TRIBUTARIA	PARTICIPANTE	38.750



Ejecución Presupuestaria

Ejercicio : 2018
Jurisdicción : 60 MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
SubJurisdicción : 0 MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Entidad : 602 ADMIN. GUBERNAMENTAL DE INGRESOS PUBLICOS
Unid. Ejec. : 8618 AGIP
Programa : 84 RELACIONES CON LA COMUNIDAD.
T. Programa : FINAL

Sp. Py.Ac.	Ob.	Ejec. Fin. Anual	Sanción	Vigente	Definitivo	Devengado
0 0 10000	0	Educación Tributaria.	16.508.212	15.509.450	11.876.262	11.876.262
0 0 10101	0	Limpieza, Aseo y Fumigac	350.000	350.000	14.829	14.829
0 0 10102	0	Mantenimiento y Reparaci	1.000.000	1.000.000	890.000	890.000
Total:			17.858.212	16.859.450	12.781.091	12.781.091

Ejecución Física Anual	Unidad de Medida	Sumable/ Promediable	Sanción	Vigente	Realizado
Meta:	EDUCACION TRIBUTA	PARTICIPANTE	S	38.750	38.750
Prod.Pr.			S	0	0

Ejecución Financiera Anual por Inciso			Total Devengado
2	Bienes de consumo		1.516.919
3	Servicios no persona		11.264.172
4	Bienes de uso		0
Total:			12.781.091

Resolución 578/AGIP/2012

VISTO:

LAS LEYES N° 3 Y N° 2603 Y SU DECRETO REGLAMENTARIO N° 745/GCABA/08 Y LAS RESOLUCIONES N° 500/AGIP/2008 Y N° 282/AGIP/2011, Y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 3 establece el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que mediante Resolución N° 500/AGIP/08 se aprobó la Estructura Orgánica Funcional de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos; Que a través de la Resolución N° 282/AGIP/11 se creó, dentro de la Dirección General de Rentas, dependiendo de la Subdirección General de Servicios al Contribuyente, el Departamento Coordinación con Organismos y los niveles jerárquicos de División dependientes del mismo;

Que dicho Departamento tiene entre sus funciones, la de intervenir en los pedidos y recomendaciones que provengan de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que para el correcto cumplimiento de dichas funciones es necesario establecer el procedimiento de tramitación de las actuaciones que se originen al respecto; Que corresponde imponer un tratamiento preferencial de urgente trámite y despacho a las actuaciones que se generen en consecuencia.

Por ello, en uso de las facultades que le son propias,

EL ADMINISTRADOR GUBERNAMENTAL DE INGRESOS PÚBLICOS

RESUELVE

Artículo 1.- Las actuaciones originadas en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán ser tramitadas con urgente y preferencial despacho.

Artículo 2.- Las actuaciones originadas en el Organismo mencionado en el artículo 1 de la presente, deberán ser ingresadas por la Mesa de Entradas de esta Administración Gubernamental de Ingresos Públicos y remitirse en el día de recepción a intervención del Departamento Coordinación con Organismos, quien será el responsable del seguimiento y control de los requerimientos efectuados.

Artículo 3.- Las referidas actuaciones deberán ser contestadas y remitidas al Departamento Coordinación con Organismos en el plazo de 10 (diez) días, a contar desde su ingreso a la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos. La contestación deberá contener la totalidad de la información que deberá servir de sustento para elaborar el informe final de respuesta a la solicitud del Organismo. El Departamento Coordinación con Organismos analizará la viabilidad de la misma, solicitándole en su caso, la ampliación de los datos que considere pertinente.

Artículo 4.- En aquellos casos en que las áreas que deban intervenir en la tramitación de la actuación adviertan que el plazo mencionado en el artículo anterior resulta exiguo, en mérito a la complejidad del objeto se podrá, mediante providencia debidamente fundada, solicitar su ampliación por única vez y hasta por igual plazo. La solicitud de prórroga de plazo deberá requerirse por el área interviniente dentro de los 3 (tres) primeros días de recibida la actuación. El Departamento Coordinación con Organismos, previa consulta con la entidad oficiante y/o requirente, resolverá su otorgamiento o denegatoria dentro de las 24 hs. de recepcionada la solicitud. En caso de concederse un plazo ampliatorio, éste se adicionará al plazo original. El pedido de prórroga tramitará mediante solicitud, utilizándose al respecto el módulo de Comunicaciones Oficiales. Del requerimiento de prórroga y de su contestación deberá dejarse constancia en el trámite principal.

Artículo 5.- En aquellos casos en que se advierta que en un mismo trámite deban intervenir de manera independiente diferentes áreas de esta Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, el Departamento Coordinación con Organismos determinará la escisión del trámite original generando nuevas actuaciones para que sean tratadas individualmente por el área de destino. De las diversas actuaciones conexas se dejará constancia en el trámite original con el objeto de mantener un correcto orden administrativo. Los nuevos trámites se generarán mediante expediente y contendrán la copia simple del requerimiento o solicitud original y la providencia de Departamento Coordinación con Organismos que requiera el cumplimiento del área de destino.

Artículo 6.- El Departamento Coordinación con Organismos determinará en su primera intervención cual será el área competente de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos que deberá sustanciar el trámite administrativo. A efectos de elaborar un detalle de las actuaciones en trámite ante las diferentes áreas, el Departamento Coordinación con Organismos generará un correo electrónico de la cuenta oficial @agip.gov.ar al Director y Subdirector General del cual dependa el área interviniente. En dicho mensaje de correo se lo pondrá en conocimiento del N° de actuación, trata de la misma, y plazo concedido a su área dependiente para que sea contestado.

Artículo 7.- El Departamento Coordinación con Organismos deberá poner en conocimiento de la Subdirección General de Servicios al Contribuyente el incumplimiento por parte de las distintas áreas de los plazos dispuestos en el artículo 3 de la presente.

Artículo 8.- Cumplimentado el trámite, el Departamento Coordinación con Organismos registrará el cumplimiento. Con la conformidad de la Subdirección General de Servicios al Contribuyente se procederá al giro de las actuaciones a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o al organismo correspondiente, de conformidad a las previsiones contenidas en el Decreto N° 660/GCBA/11, observando la debida intervención de la Dirección General de Asuntos Legislativos y Organismos de Control.

Artículo 9.- Deróguese la Disposición N° 002/DGR/07.

Artículo 10.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Comuníquese a todas las Direcciones Generales, Subdirecciones Generales y Direcciones dependientes de esta Administración Gubernamental de Ingresos Públicos. Cumplido, archívese..

Detalle de la muestra

#	Ticket o Expdte	Clasificación
1	286066	reclamos
2	287176	reclamos
3	287457	reclamos
4	287476	reclamos
5	288049	reclamos
6	288194	reclamos
7	288590	reclamos
8	289836	reclamos
9	290078	reclamos
10	293725	reclamos
11	303628	reclamos
12	305158	reclamos
13	306725	reclamos
14	307906	reclamos
15	312835	reclamos
16	323422	reclamos
17	325534	reclamos
18	336559	reclamos
19	349227	reclamos
20	356389	reclamos
21	359027	reclamos
22	359655	reclamos
23	361887	reclamos
24	363631	reclamos
25	366709	reclamos
26	370917	reclamos
27	381548	reclamos
28	384369	reclamos
29	385262	reclamos
30	387711	reclamos
31	387830	reclamos
32	289363	reclamos

#	Ticket o Expdte	Clasificación
33	291861	reclamos
34	299172	reclamos
35	309441	reclamos
36	321772	reclamos
37	325891	reclamos
38	325957	reclamos
39	330683	reclamos
40	346385	reclamos
41	349844	reclamos
42	352017	reclamos
43	353543	reclamos
44	358466	reclamos
45	362654	reclamos
46	364813	reclamos
47	365118	reclamos
48	366539	reclamos
49	375226	reclamos
50	380285	reclamos
51	380790	reclamos
52	381385	reclamos
53	387555	reclamos
54	388447	reclamos
55	389362	reclamos
56	390941	reclamos
57	294256	reclamos
58	308791	reclamos
59	311096	reclamos
60	312940	reclamos
61	331546	reclamos
62	334400	reclamos
63	362322	reclamos

#	Ticket o Expdte	Clasificación
64	368949	reclamos
65	374670	reclamos
66	379778	reclamos
67	295913	reclamos
68	298591	reclamos
69	298765	reclamos
70	305758	reclamos
71	311276	reclamos
72	326630	reclamos
73	334319	reclamos
74	335650	reclamos
75	337673	reclamos
76	342850	reclamos
77	347237	reclamos
78	350021	reclamos
79	351268	reclamos
80	358438	reclamos
81	362817	reclamos
82	363144	reclamos
83	363422	reclamos
84	366238	reclamos
85	367768	reclamos
86	370738	reclamos
87	380432	reclamos
88	381594	reclamos
89	382555	reclamos
90	390859	reclamos
91	302533	reclamos
92	14712211	Relac Otrs Orgn
93	12185565	L Quejas
94	26540973	L Quejas
95	28541174	L Quejas