

Informe ejecutivo

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Noviembre de 2015																											
Código del Proyecto	5.15.10																											
Denominación del Proyecto	Unidades de Atención Ciudadana. Gestión.																											
Período examinado	2014																											
Jurisdicción	90 Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana																											
Unidad Ejecutora	8286 Unidades de Atención Ciudadana																											
Programas auditados	70 Desconcentración de servicios y atención al ciudadano																											
Objeto	Unidades de Atención al Ciudadano (UAC).																											
Objetivo	Verificar y Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y economía a partir de la identificación de las metas físicas y la determinación de un sistema de indicadores de gestión.																											
Presupuesto	<table><tr><td></td><td>Sancionado</td><td>Vigente</td><td>Devengado</td></tr><tr><td>Inciso 1</td><td>32.960.000,00</td><td>43.306.719,00</td><td>43.298.407,95</td></tr><tr><td>Inciso 2</td><td>1.061.255,00</td><td>1.474.725,00</td><td>1.364.081,40</td></tr><tr><td>Inciso 3</td><td>14.669.795,00</td><td>12.778.510,00</td><td>9.997.866,45</td></tr><tr><td>Inciso 4</td><td>1.481.545,00</td><td>2.505.415,00</td><td>2.476.728,75</td></tr><tr><td></td><td>50.172.595,00</td><td>60.065.369,00</td><td>57.137.084,55</td></tr></table>					Sancionado	Vigente	Devengado	Inciso 1	32.960.000,00	43.306.719,00	43.298.407,95	Inciso 2	1.061.255,00	1.474.725,00	1.364.081,40	Inciso 3	14.669.795,00	12.778.510,00	9.997.866,45	Inciso 4	1.481.545,00	2.505.415,00	2.476.728,75		50.172.595,00	60.065.369,00	57.137.084,55
	Sancionado	Vigente	Devengado																									
Inciso 1	32.960.000,00	43.306.719,00	43.298.407,95																									
Inciso 2	1.061.255,00	1.474.725,00	1.364.081,40																									
Inciso 3	14.669.795,00	12.778.510,00	9.997.866,45																									
Inciso 4	1.481.545,00	2.505.415,00	2.476.728,75																									
	50.172.595,00	60.065.369,00	57.137.084,55																									
Alcance	Relevamiento de normas, programas y recursos. Examen jurídico de procesos judiciales. Examen del diseño y de los resultados de gestión en materia de servicios desconcentrados de la Administración Central de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.																											
Aclaraciones previas	PARTE I: EXAMEN DE LA SITUACIÓN LEGAL Y RELEVAMIENTO DE RECURSOS <i>1) Desconcentración y descentralización administrativa</i> <i>2) Creación de la Unidades de Atención Ciudadana</i> <i>3) Presentaciones judiciales</i> <i>4) Descripción preliminar sobre el funcionamiento de las UACs</i> <i>5) Recursos financieros</i> <i>6) Recursos humanos y estructura orgánico funcional</i> <i>7) Recursos físicos</i> <i>8) Ambiente de control</i>																											

	PARTE II: EXAMEN DE GESTIÓN 9) Presupuesto físico y sistema de indicadores 10) Registros 11) Examen de la gestión
Principales observaciones	- La duración de los trámites que se realizan en los servicios desconcentrados se mide a partir del registro que se llevan de los mismos en el sistema de administración de colas. - No se han formalizado protocolos con las áreas ministeriales correspondientes a los servicios que se prestan para establecer el parámetro de medida de cada trámite. De este modo, el registro de esa duración no permite evaluar la eficiencia del trámite porque la medición final es el resultado de un promedio de prestaciones que no constituyen un conjunto homogéneo. - El sistema de turnos no permite medir la duración de trámites complejos (aquellos que suponen que el vecino debe recorrer varias estaciones para concluirlo) debido a que el período de duración del trámite concluye cuando el agente a cargo de la primera estación soluciona su intervención. - El sistema de turnos no permite medir la duración de trámites complejos (aquellos que suponen que el vecino debe recorrer varias estaciones para concluirlo) debido a que el período de duración del trámite concluye cuando el agente a cargo de la primera estación concluye su intervención. - Hay un desvío de 65% entre las metas físicas previstas en el presupuesto 2014 para el Programa 70 de la Jurisdicción 90 (3.800.000 persona atendidas en la UACs) y las realmente alcanzadas (1.305.588). - El sistema de manejo de colas no permite identificar el dispositivo a través del cual se solicitan los turnos (Sitio Web del GCABA, Línea 147 y presencial en la UAC).
Conclusiones	Las Unidades de Atención Ciudadana (UACs) fueron creadas con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios desconcentrados del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Decreto N° 376/GCABA/11). Su creación excitó la sensibilidad política de importantes sectores de la oposición que cuestionaban los avances en el proceso de descentralización realizados por el Poder Ejecutivo. Estos sectores sostenían que el proceso debiera haber completado ya el ejercicio pleno de las facultades exclusivas que las comunas tienen asignadas en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la Ley que las reglamenta (Ley N° 1777). Afirmaban, también, que las UACs ejercen funciones



	superpuestas con las Comunas. Los análisis realizados en el presente informe establecen con claridad que tal superposición de funciones entre las UACs y las Juntas Comunales no existe en los términos que ellas se establecen la normativa vigente (Ley N° 1777 y Decreto N° 376/GCABA/11). Así lo ha entendido, a su vez, el Tribunal Superior de Justicia (Fallos 156:318 y 326:1023). Sin embargo, algunas prácticas cotidianas siguen excitando la mencionada sensibilidad (v. g., las Juntas Comunales carecen de mesa de entradas propia y, para acceder a ellas, es necesario presentarse en las UACs). En otro orden de cosas, hay dos circunstancias que impiden una evaluación precisa de la actuación de las Unidades de marras, y de los servicios desconcentrados de la Administración Central, a saber: los registros del sistema de manejo de colas no son confiables y el despliegue de los servicios en las sedes comunales carece de un diseño que garantice una auténtica inserción territorial.
--	--

