

### 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                   | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Limitaciones al Alcance  | <p>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.</p> <p>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Observaciones relevantes | <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. La AGIP omitió brindar información alegando que no lo hacían a fin de no violar el Secreto Fiscal.</li> </ol> <p>Este condicionamiento se opone a lo establecido en el artículo 135° de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol> |
| Conclusión               | <p>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.</p> <p>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.</p>                                        |
| Palabras claves          | AGIP – Reclamos – Contribuyentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |