



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 12 de noviembre de 2025

Código del Proyecto: 5.25.01

Denominación del Proyecto: “Defensa del Consumidor”

Tipo de Auditoría: desempeño.

Dirección General: Control de Seguridad y Relaciones Gubernamentales

Período bajo examen: 2024

Objeto: Defensa del consumidor.

Objetivo: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Jurisdicción: 20. Jefatura de Gobierno

Unidad ejecutora: UE 3231 Subsecretaría de Servicios al Ciudadano.

Programa: 16: Defensa del consumidor.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las

Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

Las tareas de auditoría se encuentran planificadas por la Dirección General de Control de Seguridad y Relaciones Gubernamentales para realizarse con los objetivos, recursos físicos y humanos propuestos en la presente.

Limitaciones al alcance: no hubo limitaciones al alcance.

Observaciones relevantes

1. **Recursos. Planta de inspectores insuficiente:** la GO Inspecciones de la DGDyPC, operó durante 2024 con un total de 12 inspectores (9 en calle, 2 de páginas web y un jefe de inspecciones) para una demanda en materia de denuncias similar a la de 2016, período en el cual contaba con 34 inspectores. Esto implica que en 8 años se produjo una reducción del 64,7 % del plantel de inspectores. Dicho, en otros términos: la misma carga operativa que hoy realiza un inspector, en 2016 se distribuía entre 2,8.

2. **Gestión. Sistema de libramiento de actas¹. Expedientes paralizados.** De los 76 expedientes examinados que contienen las 96 actas de la muestra, se pudo detectar que 23 de ellos (26,3% de la muestra) permanecieron sin movimientos durante plazos de hasta un año y medio. Todos los expedientes mencionados fueron nuevamente impulsados a

¹ PT17 MC AZ DP Check List Actas inspección Lealtad comercial; PT18 AZ Observaciones Análisis Expedientes Muestra I; PT20 DP MC AZ Observaciones Análisis Expedientes Muestra II;

partir de julio del corriente año².

3. **Gestión. Sistema de libramiento de actas. Diferentes criterios para igual motivación, en la confección de actas.** De las actas analizadas, se detectó que en 6 casos³ (6,3% de la muestra), se labraron actas de constatación por el mismo motivo que en otras se labró acta de infracción.
4. **Gestión. Sistema de libramiento de actas. Actas sin firma ni sello.** Se detectaron 3 actas⁴ (3,1% de la muestra), que no contenían ni firma ni sello del funcionario interviniente.
5. **Sistema de control interno. Base de datos de Actas de inspección: baja seguridad informática.** No se pudo verificar la existencia de mecanismos que garanticen la seguridad informática de las bases de datos en las cuales se registran las actas de inspección (claves de acceso, permisos

Conclusión

Del análisis integral efectuado sobre la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDyPC), dependiente de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se desprende que el organismo auditado cumple en términos generales con las responsabilidades primarias asignadas en materia de protección de derechos del

² Actas incluidas en los expedientes observados: 1507/1508, 2037, 137, 1717, 2637/2638, 2997/2998, 217, 2116/2117/2118, 2556/2557, 2837, 3037, 2757/2761, 2837, 3037, 2757/2761, 2797, 3877, 3717, 1917, 37, 1757, 2436/2437, 2957/2958, 3277/3278, 3756/3757, 3836/3837.

³ Actas 1597, 1197, 1157, 997, 1117, 1547.

⁴ Actas 177, 57, 3197.

consumidor y control de lealtad comercial, evidenciando un nivel adecuado de eficacia en la atención de denuncias y en la ejecución de inspecciones.

Se verificó un incremento sobre las metas físicas programadas para el ejercicio 2024 del orden del 30,4%, lo que refleja una gestión operativa eficiente en la atención de reclamos ciudadanos. Asimismo, se constató la existencia de manuales de procedimiento formalmente aprobados y vigentes, que contribuyen al fortalecimiento del sistema de control interno y a la estandarización de las prácticas inspectivas.

Sin perjuicio de lo anterior, se detectaron debilidades estructurales y organizacionales vinculadas principalmente a la dotación de recursos humanos, particularmente en la Gerencia Operativa de Inspecciones, cuya capacidad resulta insuficiente frente al incremento sostenido del universo de control y de la conflictualidad comercial.

El examen del sistema de control interno permitió constatar la existencia de procedimientos y mecanismos de seguimiento, aunque subsisten inconsistencias en la gestión y digitalización de las actas de inspección, debilidades en la trazabilidad de la información y ausencia de herramientas tecnológicas integradas que permitan optimizar la gestión de datos y reducir riesgos sobre la validez de la documentación.

En función de los procedimientos realizados, esta Auditoría General considera que la DGDyPC presenta niveles de eficacia operativa adecuados, pero requiere fortalecer su capacidad institucional y tecnológica, así como optimizar la planificación inspectiva y la gestión de sus recursos humanos. Se recomienda profundizar el proceso de digitalización de las actas, revisar la estructura de personal asignada a inspecciones, y adecuar los mecanismos de planificación estratégica a las crecientes demandas del ámbito comercial y del consumidor en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Palabras clave: inspecciones – inspectores – lealtad comercial – actas – constatación – infracción -

- Se encuentra embebido el Informe Final -



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: IF 5.25.01 "Defensa del Consumidor"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.