

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 18 de marzo 2026

Código de Proyecto: 5.25.21

Denominación del Proyecto: ARTICULACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN COMISARIAS.

Tipo de Auditoría: Desempeño

Dirección General: Seguridad y Relaciones Gubernamentales

Período bajo examen: 2024

Objeto: DG. articulación comunal y participación ciudadana en comisarías

Objetivo: Evaluar si los mecanismos de articulación y coordinación de las solicitudes de seguridad entre los ciudadanos y la Policía de la Ciudad son eficientes y efectivos, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a solicitudes sensibles.

Verificar la idoneidad y la implementación eficaz de las acciones desarrolladas por los operadores comunitarios.

Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.

Evaluar la oportunidad, claridad y suficiencia de la comunicación brindada a los vecinos respecto a las respuestas obtenidas de los organismos gubernamentales, asegurando el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Analizar si el proceso de gestión de la información asegura la correcta recopilación, procesamiento, sistematización y seguridad de los datos obtenidos de los solicitudes y denuncias de seguridad.

Alcance: Identificados los procesos con materialidad y significancia más importantes en base al cumplimiento de los objetivos de la DG, el examen se realizó sobre los siguientes procesos seleccionados:

- Articulación y coordinación de las solicitudes de los ciudadanos en materias de seguridad en actividades que se desarrollen en conjunto con la Policía de la Ciudad.

- Diseño e implementación de acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.
- Coordinación con diversas áreas gubernamentales a efectos de canalizar solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.
- Comunicación a los vecinos sobre las respuestas de los diferentes organismos gubernamentales en relación a las solicitudes y/o denuncias recibidas.
- Proceso de gestión de la información obtenida de las solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.

Limitaciones al Alcance: No hubo.

Observaciones:

- 1.- Debilidades en el procedimiento de carga de los contactos de los vecinos, lo cual genera un dispendio de recursos de la DG para subsanar esta situación.
- 2.- Deficiencias en los controles internos de la base de datos en el SISEP que registran algunas solicitudes con tiempos mayores a los 6 meses y/o sin fecha de resolución.
- 3.- Carencia de manual de procedimientos internos que contemple el universo de acciones de la DG a los efectos de estandarizar la carga, seguimiento y resolución de las solicitudes del SISEP.
- 4.- Debilidades en el control interno que revise los estados de las solicitudes de manera periódica, de modo tal, que no existan casos derivados que no tengan un cierre definitivo en la base de datos.

Conclusión / Dictamen:

La Dirección General de Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías tiene como función principal articular las demandas entre los vecinos, la Policía de la Ciudad y las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad, con el objeto de recibir, sistematizar y dar seguimiento a aquellas solicitudes vinculadas con la seguridad pública. Estas demandas se gestionan principalmente mediante el Sistema Integral de Seguridad Pública (SISEP), a través del cual se registran los requerimientos ciudadanos, se coordinan acciones con las áreas competentes y se comunica la respuesta a los vecinos.

A través del presente informe se analizaron los procesos mediante los cuales la DG gestiona el sistema informático, sus circuitos administrativos, los tiempos de respuesta, el grado de resolución de los casos y la calidad del registro de la información.

Mediante los procedimientos realizados se han detectado riesgos relacionados con falta de procedimientos de control interno, y la falta de manuales formales de gestión operativa.

En este sentido en el descargo el auditado ha sostenido que durante el ejercicio 2025 se implementaron acciones de mejora en los controles internos y en la optimización de los tiempos de respuesta, como así también la creación del Manual de Procedimientos Internos.

Por lo tanto, en concordancia con las normas de auditoría, recomendamos tener en cuenta las observaciones y recomendaciones efectuadas en el presente informe con los cambios que el auditado manifiesta ejecutar, en futuras auditorías a los efectos de analizar su efectiva aplicación.

Palabras Clave: Vecinos - Solicitudes – Seguimiento - Respuesta – SISEP.

-Se encuentra embebido el Informe Final-



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número:

Buenos Aires,

Referencia: IF 5.25.21 Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisaría

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.