

# UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

**Informe de Auditoría N° 25/2022**

**Proceso Gestión Servicio Atención a la  
Ciudadanía**



Instituto Nacional de  
Tecnología Agropecuaria

Secretaría de Agricultura,  
Ganadería y Pesca



Ministerio de Economía  
Argentina

## **INFORME DE AUDITORIA N° 25/2022**

### **Proceso Gestión Servicio Atención a la Ciudadanía**

#### **I. INFORME EJECUTIVO**

##### **1. Objeto de la Auditoría**

Evaluar el proceso de gestión del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) analizando sus aspectos funcionales, su adecuación normativa, seguridad y resguardo de la información. El presente informe se encuentra incluido en el Plan Anual de Trabajo (PAT) 2022 aprobado definitivamente mediante RESOL-2021-272-APN-SIGEN (30/12/2021).

##### **2. Alcance**

Involucra el proceso de gestión del Sistema de Seguimiento de Consultas Públicas, analizando su implementación, circuitos internos, tiempo y calidad de respuesta y escalonamiento del proceso. Además, los mecanismos de designación de los referentes de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Se procedió a:

- Analizar los documentos “Protocolo de Atención General – versiones 1 y 2”, “Guía de uso de Reportes SAC” y “Sistema de Seguimiento de Consultas Públicas – Guía de uso versiones 2 y 3”.
- Relevar existencia de circuitos del proceso.
- Analizar el formulario utilizado por el ciudadano para ingresar su consulta.
- Analizar los reportes de consultas efectuadas al servicio, obtenidos de reportes.inta.gob.ar. y del sistema de Seguimiento de Consultas Públicas.
- Analizar una muestra al azar de consultas, aplicando diferentes criterios como estado, grupo, asignado a, registradas en el sistema SAC.
- Obtener información acerca del servicio prestado, mediante cuestionario con preguntas abiertas a Referentes, al Responsable y a la Coordinadora del servicio. A estos dos últimos, además, se procedió a entrevistarlos.
- Relevamiento de la Ley de Acceso a la Información Pública y su nivel de vinculación con el SAC.

Es de mencionar que el examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/2002 y N° 3/2011 de la Sindicatura General de la Nación (en adelante, SIGEN).

##### **3. Limitación al alcance**

Las tareas relativas a verificar los aspectos de seguridad y resguardo de la información en el sistema utilizado para el registro y seguimientos de las consultas de la ciudadanía, no se realizaron por no contar en la actualidad con un auditor en sistemas, con posterioridad a la aprobación del plan anual de trabajo 2022. Quien desempeñaba tales tareas, pasó a prestar servicios en otra dependencia del organismo, no pudiéndose reemplazar con personal idóneo y con competencias profesionales en la materia inherente.

#### **4. Conclusión**

Conforme al objeto y alcance del presente informe, se concluye que el proceso de gestión del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC), es adecuado, presentando salvedades en cuanto a formalidades de la documentación e interpretaciones normativas. Se destaca la buena receptividad y adaptación a los cambios por parte del área auditada, frente a diferentes planteos surgidos durante el trabajo de campo.

**CABA, 30 de diciembre de 2022.**