

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA**  
**Nº 1407/UAI/2022**  
**ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL AFILIADO DESDE "PAMI**  
**ESCUCHA- RESPONDE"**

***Informe Ejecutivo***

El presente informe expresa el resultado de la auditoría que tuvo por objeto evaluar el servicio PAMI Escucha y Responde del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), así como los controles internos inherentes al mismo. Las tareas de auditoría se efectuaron de acuerdo con lo dispuesto por las Normas de Auditoría Gubernamental (Resolución SIGEN N° 152/02) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución SIGEN N° 3/11), habiéndose aplicado algunos de los procedimientos allí descriptos y considerados necesarios para el cumplimiento de la misma.

Dichos procedimientos comprendieron el análisis las acciones desarrolladas tendientes a la implementación y supervisión del servicio, las acciones destinadas a la administración de la base de datos informatizada, utilizada en dicho ámbito para el registro de los llamados recibidos (consultas, reclamos, quejas y denuncias) y las destinadas a la elaboración de normas de funcionamiento y control interno del servicio, así como el relevamiento del circuito de comunicación para reportar necesidades e irregulares operativas o prestacionales detectadas por el servicio.

El trabajo de campo de auditoría y el relevamiento de la información institucional fue desarrollado desde el mes de febrero hasta el mes de mayo, siendo el período auditado el ejercicio 2021.

Asimismo, se realizó el seguimiento y actualización de estado de las observaciones pendientes de regularización registradas en el sistema SISAC, correspondientes a los informes de auditoría N° 909/UAI/05 y N° 85/SGN/12.

**CONCLUSIÓN.**

Como resultado de las tareas de auditoría realizadas, tendientes a evaluar el Servicio PAMI Escucha y Responde del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP), así como los controles internos inherentes al mismo, en líneas

---

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

generales, el servicio y sus controles resultarían aceptables, dada las actividades de monitoreo de la gestión del call center, el fortalecimiento de la atención a las personas afiliadas a través del proceso de regionalización y de la incorporación de nuevas tecnologías, así como la implementación del Programa de Acompañamiento y Seguimiento de Pacientes Oncológicos.

Asimismo, con la implementación de una red de gestión remota y descentralizada de casos, se optimizó la atención y los canales de información para las personas afiliadas.

No obstante, las observaciones descriptas en el presente informe, esta Unidad de Auditoría entiende, que la implementación de las recomendaciones efectuadas en el mismo, repercutirán favorablemente en la gestión del servicio Pami Escucha, elevando los estándares de calidad en la atención de las personas afiliadas.

**Unidad Auditoría Interna, 30/05/2021**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**