

**INFORME FINAL
DE AUDITORÍA**

"GESTIÓN DE RECLAMOS TIC"

ABRIL 2026

PROYECTO DE AUDITORÍA N° 5/2026

INFORME EJECUTIVO

OBJETO

Evaluar el tratamiento otorgado a los reclamos efectuados por los usuarios de servicios Tics.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observación Nro.: 1

Demoras en el inicio del proceso sancionatorio.

Del análisis de las actuaciones recaídas en la muestra se detectaron tramitaciones que, estando en condiciones de continuar la prosecución del reclamo en lo inherente a la etapa de verificación; registran una inactividad promedio de 151 días hábiles administrativos con posterioridad a la emisión del acto resolutivo; generando como efecto incumplimiento normativo y posibles demoras en inicios de procesos sancionatorios.

Recomendación:

En base a lo indicado, esta UAI recomienda que se continúen las tramitaciones de los reclamos que se encuentren en las condiciones indicadas.

(Recomendación completa: Página 7 – Informe Analítico)

Impacto: Alto

CONCLUSIÓN:

En primera instancia, cabe destacar, que se ha dado traslado del informe preliminar IF-2026-38562970-APN-UAI#ENACOM a la Dirección auditada mediante la nota NO-2026-38567175-APN-UAI#ENACOM. Consecuentemente, se brindó respuesta mediante nota NO-2026-41212229-APN-DNSYAUYP#ENACOM.

Sobre el particular, cabe destacar que, de las labores de auditoría realizadas, puede concluirse que la Dirección auditada cumple razonablemente con la etapa del proceso vinculada a la resolución del reclamo, tanto en lo

referente al análisis de las cuestiones planteadas, como a los tiempos empleados a tales efectos.

Es dable resaltar, asimismo, que se han observado tiempos de inacción excesivos, en lo referente a la etapa del reclamo vinculada a la verificación que debe efectuarse con posterioridad a la emisión del acto resolutivo; lo que puede derivar en posibles demoras en inicios de procesos sancionatorios.

Finalmente, en lo referente a este último punto, es importante mencionar que la Dirección auditada, dio cuenta de la observación realizada y manifiesta que, tras la reestructuración organizacional de la fue parte, ha comenzado con la adopción de medidas concretas a fin de revertir la demora identificada en la segunda etapa del procedimiento, estimándose que los resultados de dichas acciones se verán reflejados en el corto plazo.

Buenos Aires, 28 de abril de 2026



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Año de la Grandeza Argentina

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2026-81265762-APN-UAI#ENACOM

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Lunes 24 de Agosto de 2026

Referencia: Informe Ejecutivo Gestión de Reclamos TIC

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

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.08.24 09:54:25 -03:00

Carlos Alberto Bonomi
Auditor Interno Titular
Unidad de Auditoría Interna
Ente Nacional de Comunicaciones

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2026.08.24 09:54:25 -03:00