

Informe Final de Auditoria

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 4.24.06

AGIP – ATENCIÓN RECLAMOS SIRCREB

Auditoría de Gestión

Período 2023

Buenos Aires, junio 2025



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ



CÓDIGO DEL PROYECTO: 4.24.06

NOMBRE DEL PROYECTO: AGIP – Atención Reclamos SIRCREB

TIPO DE AUDITORÍA: Gestión.

PERÍODO BAJO EXAMEN: Año 2023

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME: 10-02-2025

EQUIPO DESIGNADO:

Directoras de Proyecto: Cdra. Lucila Moyano
Cdra. Viviana Sánchez

Supervisor: Cdor. Walter Rodríguez

OBJETIVO: Evaluar la gestión de las acciones desarrolladas por la AGIP con relación a la atención sobre los Reclamos SIRCREB.

FECHA DE APROBACION DEL INFORME: 11 DE JUNIO DE 2025

APROBADO POR: UNANIMIDAD

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 11 de junio 2025

Código de Proyecto: 4.24.06

Denominación del Proyecto: AGIP – Atención Reclamos SIRCREB

Período examinado: Año 2023

Objeto de la auditoría: AGIP – Reclamos SIRCREB (Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias) año 2023.

Unidad Ejecutora: Administración General de Ingresos Públicos

Objetivo de la auditoría: Evaluar la gestión de las acciones desarrolladas por la AGIP con relación a la atención sobre los Reclamos SIRCREB.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA), aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y las Normas Básicas de auditoría externa aprobadas por Resolución N° 161/00 de la AGCBA. La labor de auditoría estuvo orientada al examen sobre una muestra de los procesos y acciones practicados, habiéndose practicado los siguientes procedimientos:

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable al objeto de auditoría.
- Relevamiento del Organismo auditado, mediante el análisis y evaluación del Organigrama, Responsabilidad primaria y acciones, Manuales y normas de procedimiento, Circuitos administrativos y flujos de información implementados, Sistemas informáticos. Realización de entrevistas preliminares con funcionarios responsables a cargo de la Dirección Regímenes de Información y SIRCREB (DRIYS).
- Relevamiento de métodos y procedimientos del sistema de Control interno, que aseguren o promuevan la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información contable y operativa y la salvaguarda de los activos.
- El examen consistió en el análisis y evaluación de la información recopilada y las muestras de documentación seleccionadas, y la realización de entrevistas con funcionarios responsables a cargo de la DRIYS.

Las tareas de campo se han desarrollado entre julio y noviembre de 2024.

Observaciones principales.

Observación de carácter general

- 1) Falta de apertura presupuestaria de las acciones desarrolladas.

Observaciones particulares

2) Errores u omisiones detectados en los Reclamos examinados.

a- Reclamos finalizados sin explicación de motivo, en 2 casos. (2,2% de la muestra)

b- Un Reclamo en el que, como último movimiento, figura un pedido de nueva documentación al contribuyente no respondido. En este caso no se aclaró que el reclamo está finalizado ni se notificó al contribuyente, como lo prescribe el manual de procedimientos vigente. (1,1% de la muestra)

c- Un Reclamo en el que no se cumplió un plazo razonable en alguna de sus etapas; (1,1% de la muestra)

3) El manual de procedimientos no prevé una instancia de entrevista personal con el contribuyente para resolver ciertas situaciones excepcionales que la ameritan.

4) Errores u omisiones detectados en los Expedientes electrónicos.

Expedientes en los que la devolución de retenciones solicitada difiere de la autorizada a reintegrar por la Administración, y no queda constancia de una explicación de la diferencia; 5 casos (21,7% del total de Expedientes Electrónicos).

Conclusión.

Sobre la base de los procedimientos de auditoría realizados, descriptos en el acápite III Alcance de este informe, se concluye que la atención a contribuyentes por parte de AGIP, en sus reclamos por retenciones indebidas en el sistema SIRCREB, cumple con las formalidades previstas.

Ello, sin perjuicio de la existencia de algunas faltas o carencias de la información archivada en los historiales de dichos Reclamos y en los Expedientes Electrónicos, advertidas en el examen de la muestra auditada y de las que se dan cuenta en el Informe

Palabras Claves: AGIP – SIRCREB - Retenciones – Contribuyentes – Expedientes – Reclamos.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“AGIP – ATENCIÓN RECLAMOS SIRCREB”
PROYECTO N° 4.24.06

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S / D

En uso de las facultades conferidas por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (artículo 135) y la Ley 70 (artículos 131, 132 y 136), esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ¹ ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección Regímenes de Información y SIRCREB ² dependiente de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos ³ de la CABA, con el objeto que se detalla a continuación.

I) OBJETO DE LA AUDITORÍA

AGIP – Reclamos SIRCREB (Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias) año 2023

II) OBJETIVO

Evaluar la gestión de las acciones desarrolladas por la AGIP con relación a la atención sobre los Reclamos SIRCREB.

III) ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 y las normas básicas de Auditoría Externa aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires, según Resolución N° 161/00 AGC.

¹ En adelante, AGCBA

² En adelante, DRIYS

³ En adelante, AGIP

La labor de auditoría estuvo orientada al examen sobre una muestra de los procesos y acciones practicados, para lo cual se llevaron a cabo los procedimientos descriptos a continuación:

Marco Legal.

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable al objeto de auditoría.

Descripción del Organismo auditado. Obtención y análisis de:

- Organigrama.
- Responsabilidad primaria y acciones.
- Manuales y Normas de Procedimiento.
- Circuitos administrativos y flujos de información implementados.
- Sistemas Informáticos: equipamiento y software utilizado en los distintos procesos operativos y administrativos.
- Entrevistas preliminares con funcionarios responsables a cargo de la DRIYS.

Sistema de Control Interno. Se relevó la existencia de métodos y procedimientos que aseguren o promuevan:

- Confiabilidad, integridad y oportunidad de la información contable y operativa.
- Salvaguarda de los activos.

Examen. El examen consistió en el análisis de:

- La información recopilada
- Las muestras seleccionadas
- Las entrevistas mantenidas con funcionarios responsables de la DRIYS.

Las tareas de campo se han desarrollado entre julio y noviembre de 2024.

Obtención de las muestras

Según informa la DRIYS, los reclamos se presentan y resuelven de manera online, mediante el servicio “Reclamos Sircreb” ingresando con clave ciudad a través de www.agip.gob.ar.

Durante el año 2023 se tramitaron un total de 3.492 reclamos ⁴ (pedidos de reintegros o devoluciones que no prosperaron y consultas) y 23 Expedientes Electrónicos ⁵ originados en 39 reclamos ⁶ para el otorgamiento de la solicitud.

⁴ IF-2024-29164896-GCABA-DGR del 5-8-24

⁵ En adelante, EE

⁶ IF-2024-43425660-GCABA-DGR del 15-11-24

En la Aclaración previa N° 5 se sintetizan las etapas y controles utilizados en la gestión de los reclamos y EE.

Para la obtención de las muestras se consideraron dos (2) universos en función de los tipos de trámite descriptos.

En el caso de los reclamos que no prosperaron, el tamaño de la muestra se determinó utilizando muestreo aleatorio o probabilístico, con un nivel de confianza del 95% y error tolerable del 5%. La selección de los integrantes de la muestra se realizó aplicando el método de muestreo sistemático, esto es, se eligió el primer reclamo al azar y luego los siguientes utilizando intervalos fijos o sistemáticos hasta obtener el tamaño de muestra propuesto.

Como consecuencia de la aplicación de este criterio se determinó una muestra de 93 reclamos. (Ver detalle en el Anexo 2).

En el caso de los EE se examinó el 100% de los expedientes tramitados en 2023, según lo informado por la DRIYS. (Ver Anexo 3)

IV) ACLARACIONES PREVIAS

En este informe, toda alusión al BO se refiere al Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires (BOCABA), excepto aclaración expresa.

1. Presupuesto

Los procesos y acciones llevados a cabo por la AGIP con relación a la atención de los Reclamos SIRCREB no tienen asignación presupuestaria específica.

No ha sido prevista su inclusión ⁷ en ninguna de las ocho categorías programáticas ⁸ de la AGIP en el periodo 2023 (1 actividad común, 4 programas instrumentales y 3 programas finales).

2. Estructura

Las leyes de Ministerios N° 6292 y su derogatoria y sustitutiva N° 6684 ⁹ establecieron hasta el 10-12-2023 y desde esa fecha, respectivamente, entre otros ministerios el de Hacienda y Finanzas ¹⁰.

⁷ Así surge del tomo 3 OGEPU de la Cuenta de Inversión 2023, hojas 1215 a 1237.

⁸ Véase los conceptos de las diferentes Categorías programáticas en los artículos 8 y 11 a 16 del Anexo de la Disposición 4/DGOGPP del 25-1-2023 (BO 6305 del 1-2-2023)

⁹ Publicadas en los BO N° 5757 del 9-12-2019 y N° 6762 del 5-12-2023, respectivamente.

¹⁰ En adelante, MHYF

Dichas leyes, en los incisos 1) de los artículos 17 y 18, respectivamente, encargaron al Ministerio precitado asistir al Jefe de Gobierno en todo lo inherente a diseñar, proponer e instrumentar las políticas financiera, tributaria y presupuestaria, entre otras funciones.

La estructura orgánico funcional del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta el 10-12-2023 fue establecida por el Decreto 463/19 del GCABA y modificatorios, y desde esa fecha por el Decreto 387/23 ¹¹, derogatorio de aquél.

Ambos decretos caracterizan a la AGIP como organismo fuera de nivel dentro de la órbita del MHYF, con dependencia directa del titular del Ministerio. La AGIP fue creada por ley 2603 ¹² como ente autárquico de administración y gestión del Sistema Tributario del Gobierno de la Ciudad.

Por su parte, la estructura orgánica de la AGIP vigente en el periodo 2023 surge de la Resolución 391/AGIP/18, con las modificaciones dispuestas por las siguientes resoluciones de dicha Administración: N° 159 y 275 de 2019, N° 3 y 271 de 2020, N° 36, 76, 279, 289, 308 y 311 de 2021, N° 82, 83, 89 y 341 de 2022, y N° 82 y 184 de 2023.

La DRIYS funciona en el ámbito de la Subdirección General Agentes de Recaudación e Información, dependiente de la Dirección General de Rentas. La estructura orgánica de la DRIYS se grafica en el organigrama transcrito en el Anexo 1 del presente informe.

Funciones

Según las Resoluciones AGIP N° 45/22 del 15-2-22 ¹³ (sin publicar) y N° 82/22 ¹⁴, son las siguientes:

- Participar en la elaboración, creación e implementación de los Regímenes de Información.
- Coordinar los procedimientos que aseguren el control del cumplimiento de las obligaciones de los Agentes de Información.
- Analizar la conveniencia de incorporar o excluir responsables dentro de los Universos Agentes de Información en base al potencial de información sobre distintos segmentos económicos.
- Coordinar los procedimientos que aseguren el control del cumplimiento en los procesos del área.

¹¹ Publicados en los BO N° 5762 del 16-12-2019 y N° 6765 del 11-12-2023, respectivamente.

¹² BO N° 2846 del 9-1-2008

¹³ Expedientes IF-2024-29048199-GCABA-DGR e IF-2024-29049177-GCABA-DGR

¹⁴ BO N° 6350 del 4-4-2022

- Proponer actualizaciones a los aplicativos para el correcto cumplimiento de la normativa vigente.

3. Normativa

La DRIYS informó la siguiente normativa aplicable:

- Resolución General de la Comisión Arbitral del Convenio Multilateral ¹⁵ N° 104/2004 ¹⁶. Entre sus disposiciones, cabe mencionar:
 - Creó el Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias "SIRCRES" disponible en Internet en el sitio www.sircres.gov.ar, en cumplimiento de los regímenes de recaudación del ISIB correspondientes a los contribuyentes comprendidos en las normas del Convenio Multilateral, aplicable sobre los importes que sean acreditados en cuentas abiertas en las entidades financieras, por las jurisdicciones adheridas al "SIRCRES". (Art. 1º)
 - Creó el "Comité de Administración" del SIRCRES, dependiente de la Comisión Arbitral (Art. 4º).
La posterior RG 8/23 ¹⁷ lo dejó sin efecto, reemplazándolo por el "Comité de Administración de los Sistemas Unificados de Recaudación Anticipada" (SURA), también dependiente de la Comisión Arbitral.
- Resoluciones Internas de la CACM referidas al Comité de Administración del SIRCRES ¹⁸
 - N° 3/20, aprobó la estructura organizativa y la metodología para la atención de reclamos de los contribuyentes
 - N° 2/21, aprobó las funciones del Comité.
- Resolución Interna N° 3 del 9-8-2023 de la CACM: aprobó la "Estructura Organizativa" y "Funciones" del Comité de Administración SURA, así como la "Metodología para la atención de reclamos de los contribuyentes" que deben observar los integrantes de este Comité.
- Resolución AGIP N° 211/20 modificada por N° 85/21 ¹⁹. Algunas de sus disposiciones son:
 - Establece el Régimen de Recaudación del ISIB adecuado al SIRCRES aprobado por la Resolución General N° 104/2004 de la CACM, para contribuyentes de la CABA —excepto Régimen Simplificado del ISIB—,

¹⁵ En adelante CACM

¹⁶ Boletín Oficial de la República Argentina del 17-9-2004

¹⁷ Boletín Oficial de la República Argentina del 15-8-2023

¹⁸ Mencionadas en los considerandos de la Resolución Interna 3/23

¹⁹ BO N° 5906 del 7-7-2020 y N° 6092 del 7-4-2021, respectivamente.

que será aplicable sobre los importes acreditados en cuentas abiertas en entidades financieras regidas por la Ley N° 21.526 y modificatorias. (Art. 1°).

- Faculta a la DG Rentas para interactuar ante el Comité de Administración creado por la Resolución N° 104/2004 precitada, en todo lo concerniente a la implementación, nominación y exclusiones del padrón de los sujetos pertinentes por la incorporación al SIRCREB. (Art. 3°)
 - Serán sujetos pasibles de la recaudación los contribuyentes de la CABA, comprendidos en las Categorías Convenio Multilateral y Contribuyentes Locales del ISIB, conforme el padrón de sujetos alcanzados y alícuotas aplicables. (Art. 6°)
 - Conceptos y montos excluidos del régimen. (Art. 8°)
 - Instrucción general sobre la sistematización de procedimiento de resolución de reclamos web Sircreb Online ²⁰. Define que dicho servicio se encuentra establecido para gestionar los reclamos de los contribuyentes respecto de:
 - Devoluciones de retenciones efectuadas por el Sistema Sircreb originadas en operaciones exentas y/o no gravadas en el ISIB.
 - Morigeraciones de la categoría de Riesgo Fiscal asignada.
 - Modificaciones de la alícuota de retención asignada por el sistema Sircreb por error del mismo.
- Asimismo, se encuentran excluidos de tramitación vía aplicativo Sircreb online los pedidos de:
- Devoluciones de saldos a favor originados en cualquier sistema o régimen de recaudación.
 - Atenuación de alícuotas de retención y/o exclusión del Sistema Sircreb motivados en saldos a favor con fundamento en lo dispuesto en la resolución 329/AGIP/2019.²¹
- La Resolución AGIP N°114/22 ²² actualizó los montos de las delegaciones de facultades en las diversas Direcciones Generales y sus dependencias. En particular, en su art. 6° delegó en el/la Subdirector/a General de Agentes de Recaudación e Información de la DG de Rentas, el dictado y la suscripción de Actos administrativos que resuelvan solicitudes de repetición, devolución o compensación del ISIB originadas exclusivamente en la aplicación del Régimen de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCREB), cuando monto de las mismas no supere la suma de \$ 1.000.000

²⁰ NO-2019-31474533-GCABA-DGR

²¹ BO 5769 del 27-12-19. La instrucción general informada por la DRIYS menciona erróneamente la resolución 816/AGIP/2014, ya que fue derogada por la Resolución 329/19.

²² BO 6368 del BO 2-5-22

4. Manuales de Procedimientos y Circuitos Administrativos

La DRIYS informó los siguientes Manuales de Procedimientos e instructivos: ²³

a - Manual "Devoluciones de retenciones efectuadas por el sistema Sircreb originadas en operaciones exentas y/o no gravadas en el ISIB" ²⁴ aprobado el 2-11-2022 por el Departamento Evaluación Técnica SIRCRESB.

Este manual (versión 3.0) contiene una descripción del procedimiento aplicable, en texto y graficado en flujograma. Su alcance abarca desde que el contribuyente envía el reclamo por retenciones SIRCRESB vía aplicativo SIRCRESB ON LINE y/o EE (Expediente electrónico) generado, hasta que se comunica la decisión de la administración.

b - Instrucción general sobre la sistematización de procedimiento de resolución de reclamos web Sircreb Online ²⁵, cuyo objeto persiga la devolución de retenciones efectuadas por el Sistema de Recaudación Sircreb originadas en operaciones no gravadas y/o exentas en el ISIB.

Esta norma incluye instrucciones sobre asignación de los reclamos web a los operadores, gestión de los reclamos por parte de ellos, modelos de respuestas y comunicaciones al contribuyente e intervención de otras áreas del organismo y Jefaturas Intermedias.

5. Gestión de los reclamos.

La gestión operativa de los reclamos se apoya en el Manual "Devoluciones de retenciones efectuadas por el sistema Sircreb originadas en operaciones exentas y/o no gravadas en el ISIB", que se describe en la Aclaración previa N° 4 del presente informe.

En síntesis, el procedimiento es el siguiente:

El Departamento Evaluación Técnica SIRCRESB recibe reclamo por retenciones SIRCRESB vía aplicativo Sircreb On Line y/o mediante EE (Expediente Electrónico) generado, y procede a asignar a los operadores que integran las Divisiones del Departamento, en el máximo de dos días hábiles.

²³ IF-2024-29164896-GCABA-DGR del 5-8-24.

²⁴ IF-2024-29044506-GCABA-DGR

²⁵ NO-2019-31474533-GCABA-DGR

a) Casos con respuesta favorable al contribuyente.

El Operador que recibe el reclamo analiza si es claro el objeto del mismo —es decir que no hay dudas o ambigüedades sobre el pedido— y debe emitir respuesta dentro del plazo de 2 días hábiles.

Si el reclamo no está vinculado a operaciones excluidas del Sistema de Recaudación SIRCRESB y es por retenciones indebidas (operaciones exentas y/o no gravadas en el ISIB), el Operador solicita al Contribuyente documentación de respaldo con plazo de 5 días hábiles (en los trámites de EE se solicita la documentación mediante notificación al DFE, Domicilio Fiscal Electrónico).

Analizada la documentación recibida por el Operador —y concluida la intervención de otras áreas de la AGIP, si es necesaria—, las Divisiones Operativas correspondientes y el Departamento Evaluación Técnica SIRCRESB validan el reclamo. El Departamento agrupa el reclamo validado con otros en igual condición —si existen— y semanalmente genera EE.

El mismo es elevado a la Subdirección General de Agentes de Recaudación e Información para que emita el Acto Administrativo correspondiente y devuelva el EE para efectuar la restitución de las retenciones bancarias.

A continuación, se incluye en el padrón de devoluciones del mes respectivo, el Operador comunica al Contribuyente la decisión de la administración mediante aplicativo web y procede a la finalización del reclamo respectivo, conforme a las pautas e instrucciones establecidas, sin perjuicio de las notificaciones de rigor a cargo del Departamento por Domicilio Fiscal Electrónico.

A título informativo, el total solicitado por los contribuyentes en los 23 EE tramitados en 2023 ascendió a \$ 5.624.885,08., en tanto que el total de reintegros autorizados por la Administración fue de \$ 5.548.803,57

b) Resto de los casos.

Se dan por finalizados y quedan en el aplicativo como “Reclamos”:

- las consultas de contribuyentes, y las solicitudes en las que alguna etapa del circuito descrito en el punto a) se interrumpe, por ejemplo, cuando el contribuyente no presenta los datos o la documentación requerida en el plazo debido, o cuando el reclamo no fue validado por las Divisiones y el Departamento citados en el punto a) como consecuencia de que el Operador no subsanó, en el plazo de 2 días hábiles, las observaciones formuladas a la documentación.
- los pedidos vinculados a operaciones excluidas del Sistema de Recaudación SIRCRESB indicadas expresamente por Normativa vigente (el Operador informa al Contribuyente que el trámite debe ser efectuado ante la entidad bancaria, si la antigüedad de la recaudación no supera los 90 días; en caso contrario, el

contribuyente deberá efectuar la solicitud de reintegro de los importes erróneamente retenidos ante la AGIP)

- las solicitudes de devolución del saldo a favor declarado a un periodo fiscal determinado, generado por retenciones/pagos en exceso (el operador informa que el deben ser formalizadas ante la Mesa de Entradas en Viamonte 900 o mediante la Plataforma TAD (Trámites a Distancia), al cual se accede con Clave Ciudad).

6. Sistemas informáticos

Según informa la DRIYS, el software y/o aplicativos utilizados para la gestión de la atención de los reclamos SIRCREB durante el año 2023 son:

- servicio "Reclamos Sircreb" utilizado para las comunicaciones recíprocas con los contribuyentes, de manera online.

- plataforma SUM@ ("Sistema Unificado de Mesa de Ayuda"): se reciben consultas ingresadas mediante esta plataforma, administrada por la Comisión Arbitral de Convenio Multilateral, quien las deriva, en caso de corresponder, a las distintas jurisdicciones para su intervención y tratamiento. Dicho procedimiento está normado por las Resoluciones Internas N° 1 del 17-3-16 y complementaria N° 3-2023 del 9-8-23.

V) OBSERVACIONES

Para una mejor exposición se presentan:

- *observaciones de carácter general;*
- *observaciones de carácter particular, sobre las muestras analizadas.*

Observación de carácter general

1) Falta de apertura presupuestaria de las acciones desarrolladas.

Las acciones y procedimientos realizados por la AGIP con relación a la atención de los Reclamos SIRCREB carecen de la respectiva previsión y planificación presupuestaria específica (programas y actividades con sus correspondientes metas físicas), que permita conocer, cuantificar y publicar:

- los resultados de dichas acciones y procedimientos, esto es, los distintos servicios públicos provistos al contribuyente; y
- sus respectivos costos en términos de personal, equipamiento tecnológico y mobiliario.

Observaciones de carácter particular

2) Errores u omisiones detectados en los Reclamos examinados.

(Se indica el N° de orden de la muestra y N° de reclamo para facilitar su ubicación en el Anexo 2)

a- Reclamos finalizados sin explicación de motivo, en 2 casos. (2,2% de la muestra)²⁶

11 119612

18 119830

b- Un Reclamo en el que, como último movimiento, figura un pedido de nueva documentación al contribuyente no respondido. En este caso no se aclaró que el reclamo está finalizado ni se notificó al contribuyente, como lo prescribe el manual de procedimientos vigente. (1,1% de la muestra) ²⁶

89 123194

c- Un Reclamo en el que no se cumplió un plazo razonable en alguna de sus etapas; (1,1% de la muestra)

18 119830

En este caso, el día de recepción del reclamo se informó al contribuyente que su solicitud será analizada y cualquier novedad al respecto será informada por esta vía. Sin otro trámite en el ínterin, 52 días después se da por finalizado el reclamo.

3) El manual de procedimientos no prevé una instancia de entrevista personal con el contribuyente para resolver ciertas situaciones excepcionales que la ameritan. ²⁷

Ejemplos: solicitudes de devolución realizadas por contribuyentes personas físicas.

46 121346

86 123036

87 123120

En el primer caso, el contribuyente manifiesta que es el cuarto intento solicitando devolución de retenciones indebidas en los periodos junio 2022 a marzo 2023.

²⁶ El organismo auditado, en su descargo IF-2025-15598249-GCABA-DGR, informa que se instruirá a los operadores a optimizar los procedimientos de control en el envío de respuestas. Ello se verificará en futuras auditorías.

²⁷ El organismo auditado, en su descargo IF-2025-15598249-GCABA-DGR, informa que a través del aplicativo para la autogestión de las consultas y los reclamos, el contribuyente puede interactuar con un operador.

Sucesivos requerimientos de documentación y certificación de contador devienen en quejas y un trato desconsiderado al operador.

En el segundo, el contribuyente se queja dos veces por la redacción confusa en el requerimiento de documentación por parte de Agip, y por los gastos que le genera la obligación de presentar certificación de contador y planillas en Excel explicativas pedidas por Agip.

En el tercero, el contribuyente pide número telefónico para comunicarse con el supervisor a cargo, ya que "Toda la documentación que solicitaron se fue adjuntando y siguen pidiendo cosas", algunas de ellas consideradas impertinentes, v.g. constancia de cuota alimentaria.

4) Errores u omisiones detectados en los Expedientes electrónicos.

Expedientes en los que la devolución de retenciones solicitada difiere de la autorizada a reintegrar por la Administración, y no queda constancia de una explicación de la diferencia; 5 casos (21,7% del total de EE). *(Se indica el N° de orden de la muestra y N° de Expediente para facilitar su ubicación en el Anexo 3)*

En pesos sin centavos

Orden	Expediente	Solicitado	Autorizado	Diferencia
1	EX-2023-09193784-GCABA-DGR	79.542	71.069	-8.473
21	EX 2023 43534481 GCABA DGR	43.898	24.543	-19.355
17	EX 2023 37365430 GCABA DGR	95.108	98.216	3.108
22	EX 2023 01655900 GCABA DGR	117.428	113.482	-3.946
19	EX 2023 38989336 GCABA DGR	730.030	733.642	3.612
	Totales	1.066.006	1.040.952	-25.054

La diferencia representa 2,4% del total solicitado en los expedientes observados.

VI) RECOMENDACIONES

Las recomendaciones siguientes guardan correspondencia numérica con el orden de las Observaciones. Considerando que estas recomendaciones no revisten carácter vinculante, queda a criterio del administrador la determinación de las formas y procedimientos para resolver los problemas señalados.

- 1) Proceder al reconocimiento presupuestario específico de las acciones desarrolladas por la AGIP con relación a la atención de los Reclamos SIRCRES, a fin de cuantificar los costos de los insumos utilizados en la prestación de los servicios a los contribuyentes —con la consecuente posibilidad de mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia— y publicar los resultados de dichas acciones.

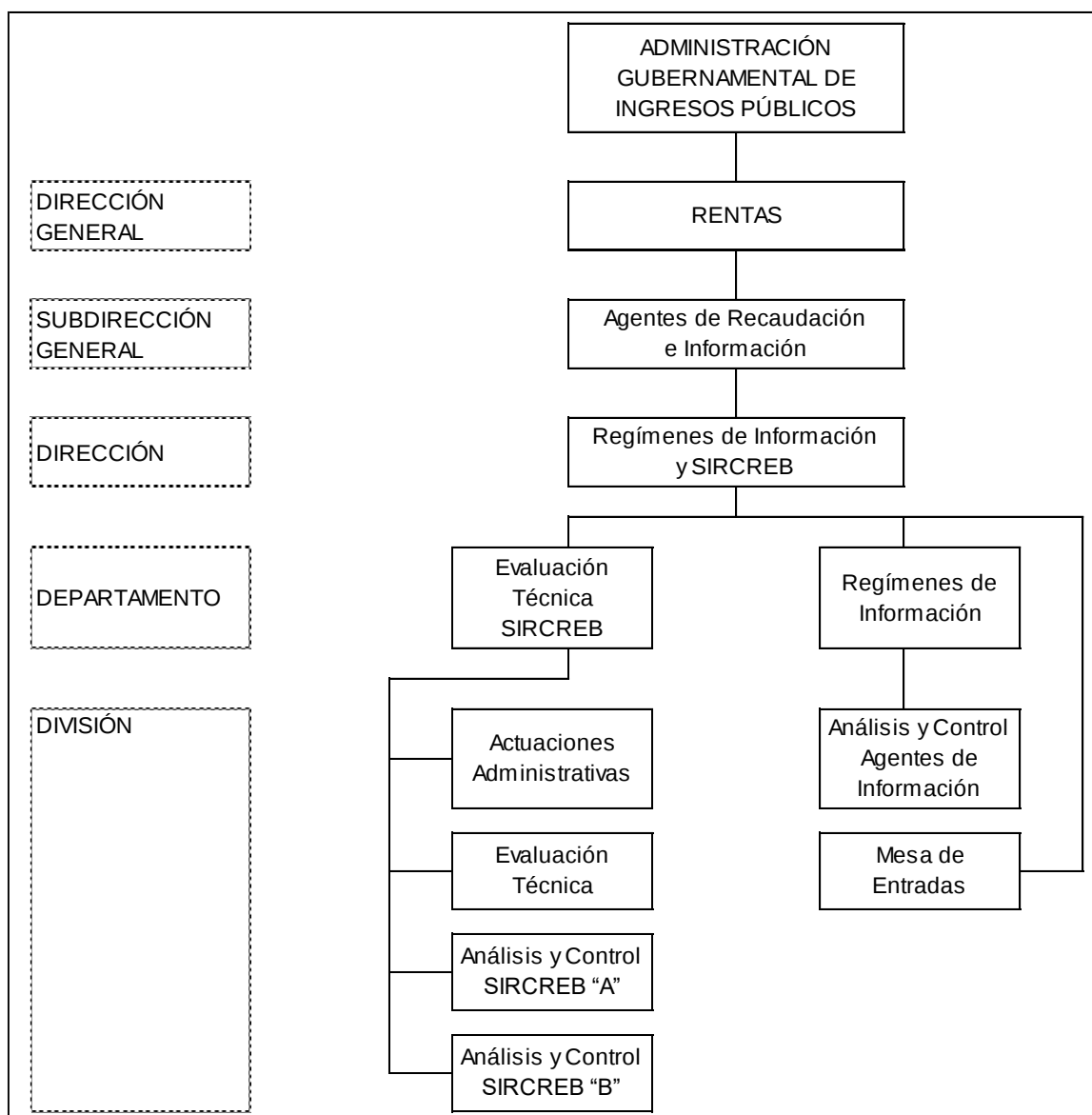
-
- 2) Implementar los mecanismos necesarios para que los historiales de reclamos contengan toda la información pertinente, incluyendo la indicación expresa de las razones de su finalización en caso de no acceder a lo solicitado por el contribuyente.
 - 3) Prever una instancia de entrevista personal con el contribuyente para resolver ciertas situaciones excepcionales que la ameritan, como por ejemplo las que se presentan en los casos expuestos en la Observación.
 - 4) Arbitrar los medios para garantizar que en todos los casos los Expedientes contengan la información sobre las diferencias dinerarias entre lo solicitado por el contribuyente y los montos finalmente autorizados a devolver.

VII) CONCLUSION

Sobre la base de los procedimientos de auditoría realizados, descriptos en el acápite III Alcance de este informe, se concluye que la atención a contribuyentes por parte de AGIP, en sus reclamos por retenciones indebidas en el sistema SIRCREB, cumple con las formalidades previstas.

Ello, sin perjuicio de la existencia de algunas faltas o carencias de la información archivada en los historiales de dichos Reclamos y en los Expedientes Electrónicos, advertidas en el examen de la muestra auditada y de las que se dan cuenta en el Informe

ANEXO 1 - Organigrama de la DRIYS



Fuente: IF-2024-29164896-GCABA-DGR y Resolución AGIP 391/18 con sus modif.

ANEXO 2 – Muestra de reclamos examinados

Nº de orden	Nº Reclamo	Fecha Inicio Reclamo	Fecha Final Reclamo	Motivo del Reclamo
1	119231	02/01/2023	25/01/2023	Informa nuevo CBU para devolución de 1 retención
2	119249	03/01/2023	27/01/2023	Solicitud de baja del listado de percepciones de ISIB por no corresponder
3	119254	03/01/2023	27/01/2023	Solicita disminución alícuota de SIRCREB (incremento "intempestivo y abrupto" de 0.20% a 2.50%)
4	119442	13/01/2023	27/03/2023	Solicita devolución retención Sircreb 5% indebida \$ 1.127.211,73 sobre monto acreditado juicio laboral
5	119529	19/01/2023	02/03/2023	Solicita reintegro retenciones Sircreb indebidamente sufridas, adjuntando la documentación solicitada en IF-2023-02939597-GCABA-DGR
6	119568	23/01/2023	27/03/2023	Reclama la devolución del saldo por aplicar percepción a un monto exento
7	119569	23/01/2023	01/02/2023	Solicita devolución de retención realizada Jul 2022 que no corresponde debido a la actividad realizada.
8	119580	24/01/2023	02/02/2023	Reconsiderar aplicación de alícuota alta (2,5%) en enero 2023
9	119586	25/01/2023	03/02/2023	Solicita devolución de retenciones de varios meses
10	119593	25/01/2023	22/02/2023	Solicita devolución de retenciones 2019 a 2022
11	119612	25/01/2023	06/02/2023	Solicita devolución de retenciones sobre acreditaciones por venta dólar MEP, en una cuenta bancaria compartida con el marido.
12	119632	26/01/2023	10/03/2023	Reclama devolución de retenciones sobre dividendos en efectivo
13	119732	31/01/2023	11/05/2023	Pide novedades s/expediente 2022-30204066-GCABA-DGR reclama devolución de retenciones a unos créditos
14	119766	01/02/2023	13/02/2023	Reclama por retenciones Sircreb en exceso y aplicación de alícuota más alta
15	119782	01/02/2023	13/02/2023	Solicita salir del Sircreb
16	119786	01/02/2023	14/02/2023	Solicita reducción de alícuota (actual 2,5%) por tener actividad de intermediación
17	119789	01/02/2023	09/02/2023	Reitera reclamo 119567
18	119830	03/02/2023	27/03/2023	Corregir alícuota confiscatoria 2% (anterior 0,2%), actividad gravada 1,5%

N° de orden	N° Reclamo	Fecha Inicio Reclamo	Fecha Final Reclamo	Motivo del Reclamo
19	119854	03/02/2023	30/03/2023	Reclamo por devolución del saldo a favor de retenciones 5/2021 a 10/2022, actividad Profesor enseñanza media y superior.
20	119883	06/02/2023	21/04/2023	Restitución retención 6-4-18 USD 6.000, sobre giro desde el exterior entre cuentas del contribuyente
21	119891	06/02/2023	22/02/2023	Solicita devolución de retenciones Sircreb enero 2023 por ser jubilada. Nuevo cuadro tarifario 2023 no la alcanza
22	119902	07/02/2023	27/02/2023	Médico matricula CABA (exento en ISIB), debió inscribirse Convenio Multilateral régimen especial art. 10 por trabajos en PBA. Solicita devolución.
23	119917	07/02/2023	27/02/2023	Reclamo por incremento en la alícuota 0,3% a 2,5%
24	119923	07/02/2023	15/02/2023	Socio gerente SRL solicita reintegro de retenciones SIRCRES sobre reintegros de gastos societarios acreditados en banco. Retenciones ene y Feb 2023 \$ 33.531,67
25	119949	08/02/2023	15/03/2023	Reclama devolución retenciones sobre 1 transferencia del hijo y 1 préstamo de Anses
26	119962	08/02/2023	30/03/2023	Retenciones SIRCRES en Dic 2022 y Ene 2023, pese a estar exento en ISIB
27	120166	22/02/2023	27/03/2023	Retenciones Set \$ 16.000 y Oct 2022 \$ 24.000 sobre dividendos en efectivo. Ello por situación en riesgo fiscal, subsanada en Nov 2022
28	120280	01/03/2023	10/03/2023	Continúa Reclamo 120107, retención sobre transferencia de Bull Market Broker
29	120281	01/03/2023	10/03/2023	Abogada, en CABA actividad exenta, sin embargo, los importes retenidos por SIRCRES son prorrateados considerando CABA. Esto origina un saldo a favor en CABA que queda expuesto en las ddjj mensuales.
30	120296	02/03/2023	10/03/2023	Pide devolución \$ 15.762 retenido en Feb 2023, post baja del ISIB régimen general en Ene 2023
31	120737	01/04/2023	12/04/2023	Pide devolución retenciones sobre Asignaciones por hijo varios meses
32	120771	05/04/2023	14/04/2023	Pide devolución retención \$ 21.000 por actividad cultural exenta en ISIB
33	120825	11/04/2023	19/05/2023	Devolver retenciones marzo y abril sobre depósitos de dinero propio
34	121040	26/04/2023	29/05/2023	Pide explicación por descuentos mensuales en cada depósito

N° de orden	N° Reclamo	Fecha Inicio Reclamo	Fecha Final Reclamo	Motivo del Reclamo
35	121076	02/05/2023	29/05/2023	Solicita exclusión de retenciones bancarias Sircreb por no tener deuda como contribuyente local ISIB CABA
36	121088	02/05/2023	29/05/2023	Exclusión del Padrón SIRCREB, por tener deuda regularizada
37	121137	04/05/2023	29/05/2023	Excluir de padrón Sircreb, Pyme sin deuda
38	121139	04/05/2023	15/05/2023	Única actividad administración de consorcios. Pide devolución retenciones \$ 3.730 (y eliminar las posteriores) por haberse jubilado
39	121147	05/05/2023	16/05/2023	Causal retención Sircreb si está en Monotributo Unificado
40	121149	05/05/2023	16/05/2023	Contribuyente aporta documentación pedida en reclamo anterior 120166
41	121205	10/05/2023	06/07/2023	Exclusión del Padrón SIRCREB en el que fue incluida en mayo 2023, y devolución de los montos retenidos indebidamente
42	121220	11/05/2023	05/09/2023	Demanda de Repetición Ingresos Brutos Expediente de referencia: EX-2019-33795897. Solicitud devolución saldo a favor del contribuyente.
43	121278	16/05/2023	24/05/2023	Reintegro de retención Sircreb sobre devolución de impuesto por Afip
44	121287	17/05/2023	30/05/2023	Reintegro de \$ 41.432,01 retención SIRCREB 24-3-23 sobre un cobro de un juicio personal no relacionado con su actividad comercial.
45	121296	17/05/2023	31/05/2023	Protesta (soez) que presentó la documentación requerida y le cerraron el reclamo
46	121346	22/05/2023	22/08/2023	4° intento solicitando devolución de retenciones SIRCREB junio 2022 a marzo 2023. Detalla archivos que se envían en reclamos diferentes debido a la falta de capacidad del aplicativo.
47	121347	22/05/2023	02/06/2023	Retenciones mayo que no corresponden por cese de actividad
48	121356	22/05/2023	09/06/2023	Devolución de las retenciones sobre indemnización por accidente laboral.
49	121357	22/05/2023	30/05/2023	Exclusión de Sircreb por causar significativos saldos a favor; tiene actividades gravada (agencia de publicidad, con base imponible especial) y no gravada (ingresos por cuenta y orden de terceros).
50	121384	25/05/2023	05/06/2023	Reintegro retenciones abril (por cese actividad independiente el 31-3-23 y entra a relación de dependencia)



N° de orden	N° Reclamo	Fecha Inicio Reclamo	Fecha Final Reclamo	Motivo del Reclamo
51	121458	02/06/2023	12/06/2023	Devolución de saldo a favor ocasionado por retenciones en jurisdicción CABA donde está exenta por su actividad profesional
52	121461	02/06/2023	28/06/2023	Exclusión del padrón SIRCREB en julio, por generar saldo a favor casi permanente.
53	121465	03/06/2023	26/06/2023	Cese la retención de ISIB, habiendo presentado 27 DDJJ requeridas y realizado 2 reclamos
54	121536	09/06/2023	06/07/2023	retención SIRCREB sobre dividendos
55	121553	12/06/2023	18/07/2023	aporta constancia del nuevo CBU
56	121562	12/06/2023	31/08/2023	se realizaron retenciones en banco (\$ 1.254 y 540), que no corresponden por baja definitiva en ISIB
57	121652	21/06/2023	05/07/2023	solicitar devolución de retenciones bancarias no correspondientes
58	121659	21/06/2023	07/08/2023	devolución de dólares retenidos en Caba por venta de inmueble (expediente EX-2023-15656023-GCABA-DGR)
59	121669	22/06/2023	13/07/2023	Retención por SIRCREB \$ 7.000,18 por acreditación de fondos de sueldo en cuenta particular
60	121680	22/06/2023	10/08/2023	Consulta por novedades expediente - 2022-30204066-GCABA-DGR.
61	121696	23/06/2023	03/07/2023	reiteración por devolución de retenciones
62	121701	26/06/2023	04/07/2023	Solicito la exclusión del régimen, ya que genera un saldo imposible de absorber
63	121723	27/06/2023	06/07/2023	solicita devolución de saldo a favor generado en las DDJJ de Convenio Multilateral, y cese total en ISIB CM al 31-03-2023 y registrándose como Profesionales Exentos
64	121757	02/07/2023	11/08/2023	devolución retenciones sobre venta de bien de uso
65	121798	05/07/2023	22/08/2023	El 3-7-23 cerraron el reclamo porque no podían visualizar el contrato de alquiler y las facturas. Adjunto dicha información
66	122038	24/07/2023	02/08/2023	Solicita exclusión del SIRCREB por tener saldo a favor considerable a la última DDJJ, con alícuota 5%, habiendo regularizado la presentación de todos los anticipos vencidos
67	122039	24/07/2023	02/08/2023	solicito la no retención del Sircreb porque tengo todas las declaraciones juradas al día
68	122047	25/07/2023	07/08/2023	Se solicita devolución de SIRCREB originadas por la compra de dólar MEP (excluida de Sircreb por Res 235_18)
69	122066	27/07/2023	30/08/2023	Reintegro por retención incorrecta \$ 67,497,50, sobre venta automóvil

Nº de orden	Nº Reclamo	Fecha Inicio Reclamo	Fecha Final Reclamo	Motivo del Reclamo
70	122113	01/08/2023	10/08/2023	Por el robo de mi auto la aseguradora me abono el importe y se me efectuó una retención, la que no corresponde ya que no es pertinente a mi actividad comercial. Cómo procedo para que me la reintegren. Gracias
71	122131	03/08/2023	25/08/2023	Dado el SAF acumulado originado en Retenciones Bancarias, solicita atenuación de alícuotas o exclusión temporal del Régimen SIRCRES
72	122132	03/08/2023	18/08/2023	no han dado curso a mi reclamo anterior Nº 122122; solicito informen al respecto y resuelvan la situación planteada, bajo apercibimiento de iniciar acciones legales.
73	122135	03/08/2023	25/08/2023	no retengan más el SIRCRES desde 1-8-23 por ser exento en ISIB (profesional independiente que ejerce en el ámbito de CABA)
74	122185	07/08/2023	15/09/2023	solicita devolución de retenciones, por estar exento de ISIB
75	122409	25/08/2023	04/09/2023	"como pelotita de pin pon" entre el banco y Agip
76	122413	25/08/2023	25/09/2023	Consulta por alícuota tan elevada
77	122420	26/08/2023	04/09/2023	no retengan más el SIRCRES por ser jubilado y no tener actividad comercial
78	122760	22/09/2023	02/10/2023	no retenga más el SIRCRES por ser médica (única actividad) y estar exenta
79	122773	23/09/2023	09/10/2023	En septiembre recibí un reintegro correspondiente de Atma. Sobre esta acreditación, exenta de ISIB, me descontaron una alícuota de 5%
80	122778	25/09/2023	26/10/2023	devolución de importe retenido por SIRCRES, sobre operación dólar MEP
81	122813	26/09/2023	03/11/2023	Consulta qué trámite hacer para cobrar retención u\$s 2.498, por el que inició reclamo en 2016, y se generó expte. 2017-20572472-MGEYA-DGR finalizado en 2019. Ese expediente se encuentra desde el 9-4-21 en el Dpto. Evaluación Técnic Sircres
82	122845	28/09/2023	09/10/2023	se solicita devolución de retenciones post baja en ISIB
83	122849	28/09/2023	18/10/2023	se solicita devolución Retención \$ 385.000 sobre honorarios como directora de SA, ajeno a actividad gravada en ingresos brutos
84	122859	28/09/2023	24/10/2023	Solicita exclusión del padrón SIRCRES, por estar trabajando bajo relación de dependencia y con "depósitos bancarios no asociados con una actividad remunerada de manera autónoma"

N° de orden	N° Reclamo	Fecha Inicio Reclamo	Fecha Final Reclamo	Motivo del Reclamo
85	123027	12/10/2023	15/11/2023	(vinculado a 122409) Inconvenientes con el envío de documentación ("Puedo enviar un pdf por cada reclamo y son cuatro. y no puedo enviar el siguiente si no se cierra el reclamo anterior. Por favor reciban la documentación y cierran el reclamo, así puedo enviar el siguiente. El ultimo que cancelé pude enviar documentación, pero queda sin validez por estar cancelado."
86	123036	13/10/2023	15/12/2023	devolución de retenciones ISIB abril y mayo que no correspondían por ser médica (contribuyente CM Santa Fe y CABA)
87	123120	23/10/2023	17/11/2023	recuperar saldo a favor DJ en CABA \$ 176.936 que nunca absorberá por estar exenta (sicóloga, contribuyente CM CABA y PBA)
88	123164	25/10/2023	02/11/2023	retención incorrecta sobre indemnización por fallecimiento
89	123194	26/10/2023	03/04/2024	Continuando con el reclamo 123059 (cerrado por que no respondió), solicita atenúen la tasa del 4% (al 0,03% que retienen a todos los colegas Agentes Oficiales de LOTBA)
90	123196	27/10/2023	07/11/2023	Doble cobro de ingresos brutos por misma factura
91	123435	14/11/2023	29/01/2024	reiteración de reclamo 123254, que había sido cerrado sin solucionar el problema. Pide además entrevista personal
92	123705	06/12/2023	15/03/2024	reitera reclamo 123264 por retenciones indebidas Sircreb, sobre retiros como socio de SRL
93	123709	06/12/2023	26/12/2023	solicitud de exclusión del padrón Sircreb, dado el saldo a favor acumulado que la SA tiene hasta el último periodo exigible

Fuente: aplicativo Reclamos SIRCREB

ANEXO 3 – Expedientes electrónicos

N° de orden	EXPEDIENTE	N° Reclamo	FECHA INICIO RECLAMO	FECHA FINALIZ. RECLAMO
1	EX-2023-09193784-GCABA-DGR	119424	12/1/2023	15/3/2023
2	EX-2023-11987126-GCABA-DGR	119754	31/1/2023	27/3/2023
3	EX-2023-06886216-GCABA-DGR	119828	3/2/2023	22/2/2023
		119972	9/2/2023	21/3/2023
4	EX-2023-11072772-GCABA-DGR	119999	9/2/2023	27/3/2023
5	EX-2023-20031879-GCABA-DGR	120020	10/2/2023	29/5/2023
6	EX-2023-13668364-GCABA-DGR	120240	28/2/2023	11/4/2023
		120479	13/3/2023	11/4/2023
7	EX-2023-15694328-GCABA-DGR	120433	10/3/2023	25/4/2023
		120768	5/4/2023	25/4/2023
8	EX-2023-17423334-GCABA-DGR	120847	12/4/2023	8/5/2023
		120866	13/4/2023	8/5/2023
9	EX-2023-19466412-GCABA-DGR	120924	18/4/2023	24/5/2023
10	EX-2023-23339217-GCABA-DGR	121266	15/5/2023	31/5/2023
		121355	22/5/2023	26/6/2023
		121440	1/6/2023	26/6/2023
11	EX-2023-21356279-GCABA-DGR	121293	17/5/2023	6/6/2023
		121348	22/5/2023	6/6/2023
12	EX-2023-25886494-GCABA-DGR	121635	17/6/2023	13/7/2023
		121666	21/6/2023	13/7/2023
13	EX-2023-29266813-GCABA-DGR	121644	21/6/2023	9/8/2023
		121716	27/6/2023	9/8/2023
14	EX-2023-27687523-GCABA-DGR	121807	5/7/2023	4/8/2023
15	EX-2023-32829158-GCABA-DGR	122263	11/8/2023	6/9/2023
		122381	23/8/2023	14/9/2023
16	EX-2023-34677768-GCABA-DGR	122487	31/8/2023	20/9/2023
17	EX-2023-37365430-GCABA-DGR	122547	5/9/2023	11/10/2023
		122810	26/9/2023	12/10/2023
18	EX-2023-35611590-GCABA-DGR	122716	18/9/2023	26/9/2023
19	EX-2023-38989336-GCABA-DGR	123041	16/10/2023	23/10/2023
20	EX-2023-41959905-GCABA-DGR	123230	30/10/2023	13/11/2023



N° de orden	EXPEDIENTE	N° Reclamo	FECHA INICIO RECLAMO	FECHA FINALIZ. RECLAMO
		123231	30/10/2023	13/11/2023
		123273	2/11/2023	13/11/2023
21	EX-2023-43534481-GCABA-DGR	123302	3/11/2023	28/11/2023
		123472	16/11/2023	24/11/2023
22	EX-2024-01655900-GCABA-DGR	123449	15/11/2023	5/2/2024
		123463	15/11/2023	5/2/2024
		123794	14/12/2023	5/2/2024
23	EX-2024-03737343-GCABA-DGR	123922	28/12/2023	5/2/2024

Fuente: IF-2024-43425660-GCABA-DGR del 15-11-24