

Resumen ejecutivo

Objetivo y alcance

Los objetivos de esta auditoría fueron determinar:

- ¿Existen barreras para que los residentes y visitantes presenten un reclamo contra la Ciudad?
- ¿Son suficientes los montos de la reserva de reclamos para cubrir las reclamaciones de responsabilidad civil general y accidentes automovilísticos?
- ¿Cobra la Oficina de Gestión de Riesgos los montos estimados de subrogación en las reclamaciones de seguros?

El alcance de la auditoría fue la responsabilidad civil general y las reclamaciones por accidentes automovilísticos hasta \$100,000 y reclamos de subrogación procesados por la Oficina de Gestión de Riesgos a partir del 1 de octubre de 2019, hasta el 31 de marzo de 2022.

Recomendaciones

La gerencia debe:

- Revisar, autorizar y documentar las estimaciones de daños y los acuerdos de subrogación.
- Prevenir y detectar eliminaciones de registros de incidentes en Origami.

Antecedentes

La Oficina de Gestión de Riesgos procesa reclamos de daños y perjuicios contra la Ciudad y recupera dinero a través de la subrogación de terceros por lesiones al personal de la Ciudad y daños a la propiedad de la Ciudad.

Durante los años fiscales 2020 a 2022, los residentes presentaron 4,268 reclamos contra la Ciudad alegando daños totales de \$6,151,755, lo que resultó en un pago total de más de \$3,668,357, el 60 por ciento. Durante el mismo período, la Oficina de Gestión de Riesgos presentó un total de 469 solicitudes de subrogación por un valor estimado de \$2,312,191 en daños y recuperados \$1,155,950, 50 por ciento.

Condiciones observadas

Los residentes de Dallas y los visitantes de la ciudad tienen varias vías para presentar un reclamo contra la ciudad si su propiedad sufre daños. La Ciudad tiene suficientes reservas para que la Oficina de Gestión de Riesgos cubra reclamos de compensación laboral, responsabilidad general y reclamos por accidentes automovilísticos. Sin embargo, algunas de las reclamaciones de subrogación resueltas por la Oficina de Gestión de Riesgos fueron por menos de los daños incurridos por la Ciudad. Estas reclamaciones no incluyen documentación de respaldo con una explicación de: (1) por qué se resolvió una reclamación por menos; o (2) si la administración de la Oficina revisó y autorizó el acuerdo.

Condiciones observadas sigue en la próxima página.

Condiciones observadas (continuación...)

Además, algunos registros de incidentes de pérdida de origami se eliminaron de la base de datos sin autorización documentada. Se desconoce si estos registros de incidentes pueden haber contenido reclamos por los cuales la Ciudad podría cobrar montos de subrogación o eran registros de incidentes duplicados o no intencionales.

El informe de auditoría completo se puede traducir a pedido. Por favor, envíe las solicitudes a OfficeoftheCityAuditor@dallas.gov