



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
AUDITORIA INTERNA

ATT-UAI-INF LP 27/2019

**SEGUNDO SEGUIMIENTO –
IMPLANTACIÓN DE
RECOMENDACIONES DEL INFORME
ATT-UAI-INF LP 7/2016 INFORME DE
AUDITORÍA OPERATIVA – ATENCIÓN
DE RECLAMACIONES**

LA PAZ – BOLIVIA

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 Entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683 Primer Piso
Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf.: 4-4581182 - 4-4581184
Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edif. Gardenia Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpió
entre calle O'Connor y Avenida Ejercito
N° 720 Primer Piso,
Telf.: 6-644136 – 6-112611

**Línea Gratuita de Protección al
Usuario**
800-10-6000
www.att.gob.bo



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
AUDITORIA INTERNA

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME ATT-UAI-INF LP 27/2019

- ENTIDAD:** Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT
- REFERENCIA:** **SEGUNDO SEGUIMIENTO – IMPLANTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL INFORME ATT-UAI-INF LP 7/2016 INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA – ATENCIÓN DE RECLAMACIONES**
- OBJETIVO:** Establecer el grado de implantación de las recomendaciones del Informe N° ATT-UAI-INF LP 7/2016 referente a la "Auditoría Operativa – Atención de Reclamaciones" de las recomendaciones que no fueron cumplidas y que fueron reportadas en el Informe del Primer Seguimiento N° ATT-UAI-INF LP 30/2017.
- OBJETO:** La evaluación se efectuó a la documentación generada por la Dirección de Fiscalización y Control, la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional, Coordinación ODECO de Telecomunicaciones y TIC, Dirección Técnica Sectorial de Transportes y Servicio Postal y la Coordinación de Transportes, para el proceso de implantación de las siete (7) recomendaciones emergentes del informe ATT-UAI-INF LP 7/2016, que quedaron pendientes de cumplimiento en el primer seguimiento efectuado en el Informe ATT-UAI-INF LP 30/2017.
- RESULTADO:** En consideración a la evaluación del presente informe, se concluye que fueron cumplidas las recomendaciones del Informe N° ATT-UAI-INF LP 07/2016 objeto de seguimiento, considerando que de siete (7) recomendaciones que no se encontraban implantadas aún, a la fecha del seguimiento las siete (7) se encuentran cumplidas, de acuerdo al siguiente detalle:

RECOMENDACIONES	Nº RECOMENDACIÓN	TOTAL RECOMENDACIONES	%
Cumplidas	R.1b, R.2b, R.2e, R.3c, R.3d, R.4, R.7b	7	100%
TOTAL		7	100%

La Paz, 30 de Diciembre de 2019

LA PAZ: Calle 13 de Calacoto
N° 8260 Entre Av. Los Sauces
y Av. Costanera
Telf.: 2772266 - Fax: 2772299
Casilla: 6692 - Casilla: 65

COCHABAMBA: Avenida Ballivián
N° 683 Primer Piso
Esq. España y La Paz (El Prado)
Telf.: 4-4581182 - 4-4581184
Fax: 4-4581185

SANTA CRUZ: Avenida Beni,
entre 4° y 5° anillo, calle 3,
Edif. Gardenia Condominio
Club Torre Sur, Planta Baja, Of. 2,
Telf./Fax: 3-3120587 - 3-3120978

TARIJA: Calle Alejandro del Carpió
entre calle O'Connor y Avenida Ejercito
N° 720 Primer Piso,
Telf.: 6-644136 – 6-112611

Línea Gratuita de Protección al
Usuario
800-10-6000
www.att.gob.bo