

## RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna No ATT-UA-INF LP 07/2016, correspondiente a la auditoría Operativa de Atención de Reclamaciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015, ejecutada en cumplimiento al Programa Operativo Anual correspondiente a la gestión 2016.

El objetivo del examen es expresar opinión independiente sobre la eficacia, eficiencia y de las operaciones de atención de reclamaciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, verificando si los resultados de las mismas y la gestión administrativa, coadyuvan al logro de los objetivos institucionales.

El objeto es constituido: Por la evaluación constituye el proceso y procedimientos de atención de trámites de Reclamaciones; así como otra información y documentación relacionada con las operaciones y actividades desarrolladas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a través de las Direcciones de Fiscalización y Control; Técnica Sectorial de Transportes y Postal y Jurídica durante el período analizado.

Como resultado de la auditoria operativa realizada, se han detectado observaciones de control interno, que se detallan en los siguientes párrafos; mismas que permitirán tomar acciones que pueden ser preventivas o correctivas con el propósito de mejorar el Sistema de Control Interno de la Entidad:

- 2.1 Falta de actividades de control y seguimiento de los objetivos y metas propuestos en la Programación de Operaciones Anual
- 2.2 Demoras en la atención de trámites relacionados de Reclamaciones Administrativas
- 2.3 Demoras en la emisión de informes técnicos y legales
- 2.4 Falta de una base de datos sobre la atención de trámites de reclamaciones administrativas
- 2.5 Deficiencias en los procesos de atención de trámites de reclamaciones administrativas
- 2.6 Deficiencias en los procesos de atención de trámites de reclamaciones directas y canalizaciones
- 2.7 Inconsistencias en la información generada en planificación
- 2.8 Falta de un adecuado manejo de documentos y/o archivos de atención de reclamaciones administrativas
- 2.9 Duplicidad en la asignación de números en las reclamaciones del sector de transportes
- 2.10 Notificaciones fuera de plazo

2.11 Insuficiente infraestructura, equipos y personal técnico para atender las reclamaciones directas

2.12 Obtención de opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios

La Paz, junio de 2016