



UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA RESUMEN EJECUTIVO

INFORME ATT-UAI-INF LP 18/2024

Referencia : Auditoría Operacional al “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas del Sector de Transportes Gestiones 2022 al 2023”.

Objetivo : El objetivo de la auditoría operacional, es emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia en el “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas del Sector de Transportes, durante las gestiones 2022 y 2023”, llevado a cabo por la Unidad de Servicios de Transportes, dependiente de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica y Oficinas Regionales.

Objeto : El objeto de la auditoría comprendió la información y documentación relacionada con el “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas del Sector de Transportes”, Gestión 2022 y 2023, tarea efectuada por la Unidad de Servicios de Transportes dependiente de la Dirección de Técnica Sectorial de Transportes, Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica y las Oficinas Regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Tarija, que se detallan a continuación:

- Plan Estratégico Institucional.
- Plan Operativo Anual (POA) Institucional.
- Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad de Servicios de Transportes, la Unidad de Servicio Postal y las Regionales de Santa Cruz/Beni, Tarija/Chuquisaca/Potosí, Cochabamba/Oruro.
- Detalle de Base de Datos de Reclamaciones, proporcionadas por la Unidad de Servicios de Transportes.
- Carpetas de Reclamaciones Administrativas.
- Otra documentación inherente al objetivo de la Auditoría.

Resultados : En base al análisis realizado y el resultado obtenido (57%), se concluye que el proceso de “Atención de Reclamaciones Administrativas gestiones 2022 y 2023”, llevado a cabo por la Unidad de Servicios de Transportes, dependiente de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes y la Unidad Legal de Servicios, dependiente de la Dirección Jurídica y las Oficinas Regionales, No Fue Eficaz, durante el periodo analizado; por cuanto, alcanzó un grado de cumplimiento del 57%.

Dentro la evaluación, se identificaron observaciones de Control Interno, mismas que se detallan a continuación:

- Procesos y Procedimientos para la Atención de Reclamaciones Administrativas de Transportes
- Base de Datos para el registro de Reclamaciones Administrativas

La Paz, 31 de diciembre de 2024

