



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%        |
| <b>TOTAL</b>    |                                         | <b>7</b>              | <b>100%</b> |

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