

## UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME ATT-UAI-INF LP 20/2023

- Referencia:** Auditoría Operacional al Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC, Gestión 2022.
- Objetivo:** El objetivo de la auditoría operacional, es emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia en el “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC”, Gestión 2022, en la Oficina Central de la ATT y las Oficinas Regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Tarija.
- Objeto:** El objeto de la auditoría comprendió la información y documentación relacionada con el “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC”, Gestión 2022, tarea efectuada por la Unidad de Servicios de Telecomunicaciones y TIC (Oficina Central), Unidad Legal de Servicios y las Oficinas Regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Tarija, que se detallan a continuación:
- Plan Operativo Anual (POA) para la gestión 2022 de la Unidad de Servicios De Telecomunicaciones y TIC, así como de las Oficinas Regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Tarija.
  - Informes Técnicos.
  - Formularios FI-RE-02.1, FI-RE-02.2 y FI-RE-02.3
  - Autos de Formulación de Cargos.
  - Comunicaciones Internas.
  - Cédulas de Notificación
  - Correos electrónicos
  - Resoluciones Administrativas Regulatoria
  - Otra documentación inherente al objetivo de la Auditoría.
- Resultados:** Como resultado de la evaluación a la Eficacia del “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC” en la Gestión 2022:
- El “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC” en la Gestión 2022, en la Oficina Central La Paz, No es Eficaz toda vez que se estableció un 61%, de eficacia.
  - El “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC” en la Gestión 2022, en la Oficina Regional de Santa Cruz, es Eficaz toda vez que se estableció un 73,8%, de eficacia.





ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE OBRAS  
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

- El “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC” en la Gestión 2022, en la Oficina Regional de Cochabamba, es Eficaz toda vez que se estableció un 81,6%, de eficacia.
- El “Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de Telecomunicaciones y TIC” en la Gestión 2022, en la Oficina Regional de Tarija, es Eficaz toda vez que se estableció un 78%, de eficacia.



La Paz, 29 de diciembre de 2023