

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna No. AETN/UAI/INF/006/2025, correspondiente a la Auditoría Operacional al Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 (DOCP1) de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024, ejecutado en cumplimiento al Programa Operativo Anual (POA) de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente a la gestión 2025.

El objetivo es emitir una opinión independiente sobre la eficacia de las operaciones del Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 (DOCP1) de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

El objeto del presente examen lo constituye el Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor en los departamentos que comprenden el área 1 (La Paz, Oruro y Potosí), operación centralizada en la oficina de la ciudad de La Paz; así como la información y documentación inherente a las operaciones ejecutadas en el citado proceso operativo, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Como resultado de nuestra auditoría concluimos que las operaciones sobre el Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 (DOCP1) de la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024, han sido realizados con **eficacia** de acuerdo a los parámetros de medición establecidos, excepto las observaciones señaladas en el presente informe:

- 2.1 Deficiencias en la emisión de Informes Técnicos para la Atención de Reclamaciones Administrativas.
- 2.2 Falta de cumplimiento al plazo establecido para la emisión de Informes Técnicos para la Atención de Reclamaciones Administrativas.
- 2.3 Falta control en la verificación de documentación existente en el sistema informático de la entidad.
- 2.4 Deficiencias en la emisión de los Actos Administrativos para la Atención de Reclamaciones Administrativas.
- 2.5 Falta de cumplimiento al plazo establecido para notificar Actos Administrativos que resuelven los procesos de Atención de Reclamaciones Administrativas.

Habiéndose emitido las recomendaciones necesarias para subsanar las mismas.

La Paz, 30 de julio de 2025

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"



LA PAZ: ☎ (Oficina Central) Av. 16 de Julio N°1571 (El Prado) ☎ (591-2) 2312401 - (591-2) 2430309 ☎ (591-2) 2312393

COCHABAMBA: ☎ Av. Humboldt N° 746 (Distribuidor Cobija) ☎ (591-4) 4142100 ☎ (591-4) 4152076

SANTA CRUZ: ☎ Edificio Millennial Tower N° 949; Calle 21 de Mayo ☎ (591-3) 3111291

✉ aetn@aetn.gob.bo ☎ Línea Gratuita: 800-10-2407

🌐 www.aetn.gob.bo