

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna No. AE/UAI/INF/008/2018, correspondiente a la Auditoría Operativa 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 Electricidad, por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017, ejecutado en cumplimiento al Programa Operativo Anual (POA) de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente a la gestión 2018 y en consideración a que en la DOCP1 surge la necesidad de garantizar el respeto a los derechos de los consumidores.

El objetivo del presente examen es emitir una opinión independiente sobre la eficacia y eficiencia 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), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

El objeto del presente examen lo constituye el Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas de la DOCP1 en los departamentos que comprende el área 1 (La Paz, Oruro y Potosí), mismo que tiene como objetivos para la gestión 2017:

- ✓ Evaluación de Reclamaciones Administrativas Técnicas y Comerciales.
- ✓ Emisión y Notificaciones de Resoluciones de las reclamaciones administrativas.
- ✓ Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas, mediante capacitación directa al personal de la DOCP1 y su evaluación.

Estos objetivos se establecieron como parte de los objetivos de gestión específicos establecidos por la entidad, para lograr la realización de dos (2) de sus Objetivos de Gestión Institucional (1) Fiscalizar la atención al consumidor de forma oportuna, eficiente, imparcial y transparente. 2) Ejecutar de forma eficaz, eficiente y transparente la gestión institucional).

El Área de Operaciones y Protección al Consumidor de la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 es responsable del Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas, misma que registro en la gestión auditada 1.512 (Un mil quinientos doce) Trámites de Reclamaciones Administrativas (1.283 concluidos, 228 en proceso y 1 anulado) de consumidores regulados, usuarios y/o terceros por diferentes problemas relacionados con el servicio público de suministro de electricidad atendido por las empresas de distribución en los Departamentos de La Paz, Oruro y Potosí.

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), correspondiente al periodo comprendido entre el 1ro. de enero y el 31 de diciembre de 2017, han sido realizados con eficacia y eficiencia de forma satisfactoria de acuerdo a los parámetros de medición establecidos por la



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**

L U Z P A R A T O D O S

Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, excepto las observaciones señaladas en el presente informe:

- 2.1 Falta de firmas en los Formularios de Recepción de las Reclamaciones Administrativas.
- 2.2 Deficiencias en la emisión de los Actos Administrativos para la atención de Reclamaciones Administrativas.
- 2.3 Falta de Orden de Trabajo y Orden de Proceder para la Atención a la Reclamación Administrativa.
- 2.4 Demora en la emisión del Acto Administrativo en los casos de desistimiento.
- 2.5 Falta de cumplimiento al plazo establecido para notificar la Resolución.
- 2.6 Acumulación de trámites y falta de control en la documentación de trámites cerrados.
- 2.7 Falta de capacitaciones directas al personal de la DOCP1.

Habiéndose emitido las recomendaciones necesarias para subsanar las mismas.

La Paz, 14 de Diciembre de 2018

