

## RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna No. AENT/UAI/INF/013/2019, correspondiente a la Auditoría Operativa sobre el Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2 (DOCP2), por el periodo comprendido entre el 1ro. de enero y el 31 de diciembre de 2018, ejecutado en cumplimiento al Programa Operativo Anual (POA) de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente a la gestión 2019.

El objetivo del presente examen es emitir una opinión independiente sobre la eficacia de las operaciones sobre el Proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2 (DOCP2), por el periodo comprendido entre el 1ro. de enero y el 31 de diciembre de 2018.

El objeto del presente examen lo constituye el proceso de Atención de Reclamaciones Administrativas en la DOCP2.

Como resultado de nuestro examen, 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 2 (DOCP2), por el periodo comprendido entre el 1ro. de enero y el 31 de diciembre de 2018 han sido realizados con eficacia de forma satisfactoria de acuerdo a los parámetros de medición establecidos por la entidad, excepto las observaciones de control interno que a continuación señalamos:

- 2.1 Acumulación de trámites concluidos
- 2.2 Falta de capacitación directa al personal de la DOCP2

Habiéndose emitido las recomendaciones necesarias para subsanar las mismas.

La Paz, 27 de diciembre de 2019

