

RESUMEN EJECUTIVO

- Informe** : ASP-B/UAI/INF-OP-017/2022
- Referencia** : Auditoría Operacional sobre la eficacia del proceso de Atención al cliente durante la gestión 2021
- Objetivo** : El objetivo de nuestro examen, es emitir un pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de Atención al cliente (atención de reclamos) durante la gestión 2021.
- Objeto** : El objeto del examen, se encuentra constituido por toda la documentación e información relacionada con el proceso de atención al cliente durante la gestión 2021, conformada por la siguiente documentación:
- Formulario de presentación de reclamo R-0602
 - Notas Externas emitidas por los consignatarios en la que se detalla la causa del reclamo.
 - Notas de respuestas emitidas por la Dirección de Comercialización.
 - Informes emitidos por funcionarios de la ASP-B que prestan sus funciones en los distintos puertos en la que la ASP-B tiene presencia (Administradores de Puertos, Operadores II Interventores y otros).
 - Programa Operativo Anual de la Gestión 2021 de la Administración de Servicios Portuarios Bolivia ASP-B.
 - Otra documentación relacionada con las operaciones objeto de examen.
- Resultado** : Como resultado de la evaluación a la eficacia del proceso de Atención al cliente durante la gestión 2021, se identificaron las siguientes deficiencias de control interno:
- R.1** Demora en la emisión de respuesta al operador de comercio exterior (clientes).
- R.2** Códigos de reclamos duplicados en "Formularios R-0602 de presentación de Reclamo, Queja o Sugerencia"
- R.3** Falta de formalización de funciones en POAI'S respecto a Atención de reclamos por personal de puertos.
- R.4** Deficiente archivo de los formularios R-0602 de presentación de reclamo, queja o sugerencia.



La Paz, 29 de diciembre de 2022