

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna DAI. /INF. N° 021/2023, denominado **Auditoría Operacional a la Eficacia del procedimiento de Atención al Cliente en la Gestión de Reclamos, gestión 2022**, actividad realizada por la Gerencia Comercial de Transportes Aéreos Bolivianos –TAB, efectuada con base a la “Matriz de Riesgo y Justificativo de Auditoría Operacional” y en atención a instrucción emitida por el Jefe del Departamento de Auditoría Interna, mediante memorándum N° D.A.I. 039 de fecha 14 de noviembre de 2023.

El objetivo de nuestro examen es emitir un pronunciamiento independiente sobre la Eficacia del procedimiento de Atención al Cliente en la Gestión de Reclamos, gestión 2022, actividad realizada por la Gerencia Comercial de Transportes Aéreos Bolivianos, y el control interno incorporado al mismo en el marco de las Normas Básicas de Auditoría Operacional NE/CE-072 – Versión 3.

El objeto del examen está constituido por la información y documentación proporcionada por la Gerencia Comercial y Gerencias Regionales de TAB, y otras áreas y unidades organizacionales relacionadas con el grado de cumplimiento de los indicadores formulados por el Departamento de Auditoría Interna correspondiente a la Eficacia de las operaciones y actividades realizadas en la atención al cliente en la gestión de reclamos.

Indicadores

En base al análisis y evaluación de la documentación relacionada a las actividades operativas sobre la meta establecida por la acción de corto plazo relacionada a las actividades de transporte aéreo de carga y el cumplimiento del procedimiento de atención al cliente en la gestión de reclamos, por la Gerencia Comercial de TAB; asimismo, de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional emitidas por la Contraloría General del Estado, el equipo de Auditoría Interna construyó los indicadores de medición, las cuales permitieron determinar la eficacia del objetivo de la auditoría, que fueron puestos a conocimiento y validados ante la Gerencia Comercial de TAB.

Resultados del Examen:

Pronunciamiento sobre la eficacia

Para la conclusión y pronunciamiento se consideraron los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores de medición contruidos por el Departamento de Auditoría Interna, así como los resultados logrados del procedimiento realizado por parte del personal responsable de la atención al cliente en la gestión de reclamos, en coordinación con la Gerencia Comercial de TAB, se realizó la revisión y análisis a la documentación concerniente a esta actividad correspondiente la gestión 2022, del cual se emite lo siguiente:

Resultados logrados

1. Resultado de la aplicación del **Indicador N°1**: Eficacia sobre la acción de corto plazo relacionada con el procedimiento de atención al cliente en la gestión de reclamos, alcanzó una meta del 88% siendo eficaz, ya que de 51 reclamos recepcionados 45 cuentan con

documentación suficiente y pertinente para determinar que los mismos fueron atendidos y concluidos (finalizados).

Asimismo, el resultado de la aplicación del **Indicador N°2**: Eficacia del cumplimiento del procedimiento aplicado respecto al total de reclamos recepcionados en los puntos de atención al cliente durante la gestión 2022, (medidores 1, 2, 3 y 4), alcanzaron el siguiente resultado:

- Gerencia Regional Santa Cruz fue eficaz en 92%
- Gerencia Regional Cochabamba fue eficaz en 100%
- Gerencia Regional El Alto fue eficaz en 100%
- Oficina Central fue eficaz en 75%

2. Deficiencias de Control Interno

Como resultado de la Auditoría Operacional a la Eficacia del procedimiento de Atención al Cliente en la gestión de reclamos, actividad realizada por la Gerencia Comercial de TAB, gestión 2022, se identificó deficiencia u observaciones de control interno relacionada con el objeto de la auditoría, que consideramos oportuno informar para conocimiento y acción correctiva por parte de las áreas correspondientes, el cual se presenta a continuación:

2.1 Falta de un procedimiento de Atención al Cliente en la gestión de reclamos.

2.2 Inconsistencias en la documentación generada.

2.3 Deficiencias en la administración de las reclamaciones



La Paz, diciembre 27 de 2023