

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de auditoría INF.UAI N° 010/2022, correspondiente a la **“Auditoría operacional al proceso de reclamaciones administrativas de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, gestión 2021”**, realizado en cumplimiento al Plan Operativo Anual 2022 de Auditoría Interna de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS).

El objetivo de la presente auditoría es emitir un pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de reclamaciones administrativas de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, gestión 2021.

El objeto de auditoría está compuesto por las operaciones que conforman el proceso de reclamaciones administrativas de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, gestión 2021; así como, la documentación relacionada con dichas operaciones.

En virtud a los resultados obtenidos en el examen, y la aplicación del indicador que fue construido y validado con el área auditada, concluimos que el “Proceso de Reclamaciones administrativas de usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario” fue eficaz en la gestión 2021, por cuanto superó el 100% de la cantidad de casos de reclamaciones programadas para su atención en la gestión 2021. No obstante, se observa que la determinación del resultado esperado (meta) anual programada (200 reclamaciones administrativas resueltas) en el Plan Operativo Anual para la gestión 2021, no se encuentra debidamente respaldada, aspecto que influyó en la determinación de la eficacia, cuyo índice alcanzó a un 123%, dando lugar a un excedente del 23% respecto la programación.

Por otra parte, se identificaron deficiencias de control interno que merecen atención oportuna y la implantación de acciones correctivas a efecto de fortalecer el sistema de control interno.



Lic. Carolina Quelca Huayta
AUDITOR INTERNO
CAULP 3370 CAUB 8435
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

La Paz, 29 de diciembre de 2022

CQH

**“2022 AÑO DE LA REVOLUCIÓN CULTURAL PARA LA DESPATRIARCALIZACIÓN
POR UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES”**