

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna ASFI/UAI/R-307452/2024 correspondiente a la Auditoría Operacional al Proceso de Atención de Reclamos en Segunda Instancia efectuado por la Defensoría del Consumidor Financiero, gestión 2023.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con las Normas Básicas de Auditoría Operacional aprobadas por la Contraloría General del Estado mediante Resolución N° CGE/093/2022 de 9 de noviembre de 2022.

El alcance comprendió la evaluación de la eficacia del proceso de Atención de Reclamos en Segunda Instancia, efectuado por la Defensoría del Consumidor Financiero, en el Departamento de La Paz, durante la gestión 2023, conforme se resume a continuación:

Descripción	Total Reclamos *	Muestra
Reclamos en Segunda Instancia atendidos en el Departamento de La Paz, gestión 2023	468	326
% de representatividad de la Muestra		69.65%

* Información obtenida de la Central de Información de Reclamos y Sanciones - CIRS.

El objetivo de la auditoría fue emitir un pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de Atención de Reclamos en Segunda Instancia del Consumidor Financiero y de los instrumentos de control interno incorporados al mismo, efectuado por la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero correspondiente a la gestión 2023.

El objeto de la auditoría es la operación sustantiva inherente al proceso de Atención de Reclamos en Segunda Instancia, constituido por las etapas de Recepción del Reclamo; Atención del Reclamo y Emisión de Respuesta, ejecutadas por la Defensoría del Consumidor Financiero dependiente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, durante la gestión 2023.

Asimismo, se constituyen en parte del objeto de la auditoría la información y documentación proporcionada por la Defensoría del Consumidor Financiero y otras áreas organizacionales de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, referidas a la eficacia del proceso de Atención de Reclamos en Segunda Instancia y de los instrumentos de control interno incorporados al mismo, efectuadas por la Defensoría del Consumidor Financiero, conformada entre otros, por la siguiente documentación que se cita con carácter enunciativo y no limitativo:

[Handwritten marks]

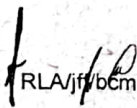
- Legajos de Reclamos de Segunda Instancia.
- Plan Operativo Anual y sus reformulaciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Seguimiento y Evaluación de la ejecución del POA (Informes Trimestrales).
- Otra documentación relacionada con el objeto de la auditoria.

En base a los resultados obtenidos de la evaluación sobre la eficacia del proceso de Atención de Reclamos en Segunda Instancia, efectuado por la Defensoría del Consumidor Financiero durante la gestión 2023, concluimos que el nivel de eficacia en la citada Atención de Reclamos fue del 81,22%, que corresponde a la media muestral evaluada con una representatividad del 69,7% del total de dichos trámites.

Como resultado de la evaluación se identificaron las siguientes deficiencias de control interno, habiéndose emitido las recomendaciones necesarias para subsanar las mismas.

- 2.3.1 Actualización de la normativa interna relacionada a la Defensoría del Consumidor Financiero
- 2.3.2 Información en la Central de Información de Reclamos y Sanciones - CIRS
- 2.3.3 Observaciones al manejo de la documentación relacionada a la atención de reclamos en segunda instancia
- 2.3.4 Demora en la atención de reclamos
- 2.3.5 Observaciones a las tareas desarrolladas en relación a la respuesta de las entidades financieras

La Paz, 24 de diciembre de 2024


RLA/jfb/cm