

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026
- VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026**

I. IDENTIFICACIÓN DE LA CONATEL:

Por Ley N°642/95, DE TELECOMUNICACIONES - Artículo 6°.- Créase la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, entidad autárquica con personería jurídica de derecho público, encargada de la regulación de las telecomunicaciones nacionales.

1.1. FINES:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones tendrá a su cargo la regulación administrativa y técnica y la planificación, programación, control, fiscalización y verificación de las telecomunicaciones conforme a la normativa aplicable y las políticas del Gobierno para el sector. La Comisión ejercerá sus funciones en forma exclusiva, sin que ellas puedan ser delegadas ni objeto de avocamiento por parte de otros Organismos del Estado.

1.2. MISIÓN:

"Fomentar, controlar y reglamentar las telecomunicaciones en el marco de una política integrada de servicios, prestadores, usuarios, tecnología e industria, para contribuir al bienestar de los habitantes del Paraguay."

1.3. VISIÓN:

"Ser una Entidad Rectora y Reguladora del Sector de las Telecomunicaciones, que contribuya a que los beneficios de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información lleguen a todos los habitantes del Paraguay."

II ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA:

- 1- Manual de Procedimiento MAGU.
- 2- Plan de Trabajo Anual para el Ejercicio Fiscal 2025.
- 3- Procedimientos Internos aplicados por el Dpto. Auditoría de Gestión.

III OBJETIVOS DEL TRABAJO:

1. Objetivo General

Atender con calidad y celeridad las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentados a la institución por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

2. Objetivos Específicos

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026 - VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026

- Establecer las directrices, pautas, mecanismos y recursos para brindar una atención de calidad al usuario.
- Brindar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones información clara, accesible y relevante sobre sus derechos, opciones y mejores prácticas de uso, con el fin de empoderarlos en la toma de decisiones informadas, fomentar un uso responsable y seguro de los servicios, y mejorar su experiencia en el acceso y contratación de estos servicios.
- Atender y registrar la petición presentada por el Usuario, a fin de canalizar a la empresa prestadora del servicio, de conformidad a la normativa vigente.
- Solicitar al Prestador de Servicios que informe acerca de una queja, reclamo o denuncia recibida en la institución de parte de un Usuario, a fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- Entregar al Usuario la respuesta a su petición, de manera oportuna a través de los medios de comunicación disponibles.
- Evaluar periódicamente la eficacia y eficiencia de las estrategias, canales y acciones de atención al público.
- Adoptar e implementar medidas correctivas y de mejora del proceso, a fin apoyar al logro de los objetivos del CAP.

Así como todos los procedimientos y las verificaciones necesarias para el cumplimiento de los Objetivos de la presente Auditoría.

IV ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

El trabajo de auditoría se realizará en base a los procedimientos considerados en el Programa de Trabajo.

El área sometida a esta revisión es la Asesoría Legal, Unidad de Centro de Atención al Público.

El periodo a ser auditado será del 01 de enero al 31 de diciembre de 2025

V NORMATIVAS A TENER EN CUENTA DURANTE LA AUDITORÍA:

- Constitución Nacional.
- Ley N° 1.535/99, “De Administración Financiera del Estado”, y su Decreto Reglamentario N° 8127/00.
- Ley N° 642/95 “De Telecomunicaciones”.
- Ley N° 7.445/2025” De la Función Pública y del servicio Civil”.
- Manual de Procedimientos aprobado por el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Manual de Funciones aprobado por el Directorio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026
- VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026**

- Ley N° 7.609/2025 que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación del Periodo Fiscal 2.026.
- Decreto Reglamentario N° 5.311/2.025 que Reglamenta la Ley N° 7.609/2025 que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación del Periodo fiscal 2.026.
- Otras disposiciones aplicables al área sujeto de verificación.

IX DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el equipo auditor llevó a cabo las siguientes actividades de verificación y análisis basadas en el subproceso de **Gestión de Atención al Público** en sus versiones 2.0 y 4.0:

- ✓ **Revisión del Marco Normativo e Institucional:** Se analizaron las **Resoluciones de Directorio N° 3439/2023 y N° 3447/2025**, las cuales establecen las directrices, pautas y mecanismos para brindar una atención de calidad al usuario de telecomunicaciones.
- ✓ **Evaluación del Sistema de Control Interno (MECIP 2015):** Se examinaron los **Informes de Diagnóstico de la Implementación** (Ejercicio 2025 y cierre a enero 2026), verificando el nivel de avance de los procesos, riesgos, procedimientos y políticas operacionales del CAP y de la División de Quejas y Reclamos.
- ✓ **Análisis de Desempeño a través de Indicadores:** Se contrastaron los resultados de **Eficacia** (cantidad de peticiones atendidas) frente a los indicadores de **Calidad** (Índice de Satisfacción del Usuario), detectando una mejora operativa pero un estancamiento en la percepción de calidad del ciudadano.
- ✓ **Verificación de Campo (Campañas Educativas):** Se procesaron los informes de relevamiento de calidad realizados en las localidades de **Choré, Carmen del Paraná, Capitán Bado, Minga Guazú y Santa Rita** durante el ejercicio 2025, analizando las encuestas de satisfacción y el nivel de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos.

Del análisis realizado y según las documentaciones a las que pudo acceder este equipo auditor, se observan las siguientes situaciones relevantes:

Hallazgo 1: Disociación Crítica entre Eficacia Operativa y Satisfacción del Usuario

- **Condición:** Los indicadores muestran que la **Eficacia** (volumen de atención) pasó de un nivel de "Precaución" a "**Óptimo**". Sin embargo, el **Índice de Satisfacción del Usuario** se mantiene en un nivel "**Crítico**".
- **Criterio:** El subproceso exige atender con "calidad y celeridad", fijando una meta de satisfacción del **85%** que no se está alcanzando.

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026
- VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026

Riesgos asociados a las debilidades detectadas durante el desarrollo del examen:

N°	Tipo De Riesgo/Situación	Probabilidad	Impacto	Valoración	Nivel de Riesgo	Objetivo de Control
1	Riesgo Operativo: Deterioro del servicio por priorizar cantidad sobre calidad (celeridad sin calidad).	Alta	Moderado	6	Medio-Alto	Garantizar que el aumento en el volumen de atención no afecte los estándares de calidad del servicio.
2	Riesgo de Reputación: Pérdida de confianza ciudadana e incremento de quejas formales en contra de la entidad.	Alta	Mayor	8	Crítico	Mitigar el descontento del usuario mediante canales eficaces de retroalimentación y solución de reclamos.
3	Riesgo de Cumplimiento: Incumplimiento sistemático de la meta institucional del 85% de satisfacción establecida.	Cierta	Moderado	7	Alto	Alinear los incentivos operativos con el cumplimiento de las metas de calidad normadas.

DESCARGO: La Unidad del CAP reafirma su compromiso con la excelencia. Los resultados de "Eficacia Óptica" demuestran que tenemos la capacidad de respuesta necesaria; ahora, bajo el marco del MECIP 2015 y la nueva Versión 4.0, estamos enfocando todos los recursos en transformar esa rapidez en una satisfacción ciudadana positiva, alineando la gestión con los estándares institucionales de calidad. Plan de acción La Unidad de Centro de Atención al público está realizando encuesta d de Satisfacción, mediante formulario de Google, Recordando al

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026
- VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026

equipo de Atención al Usuario que, al finalizar cada gestión, debe entregar y/o remitir la encuesta de satisfacción al usuario.

OPINIÓN DEL AUDITOR: Nos ratificamos en nuestra observación.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda a la Unidad del CAP la elaboración y presentación de Informes de Análisis de Satisfacción y Gestión. Estos informes no deben limitarse a tabular resultados, sino que deben cumplir con lo siguiente: Análisis Cualitativo: Cruzar los datos obtenidos en las encuestas de Google con las limitaciones detectadas (recursos tecnológicos y descuidos operativos) para identificar patrones de falla Cumplimiento de Tareas de Seguimiento: Dar cumplimiento efectivo a la Tarea 5 del Formato 49 ("Identificación de Tareas"), la cual exige explícitamente: "Analizar los informes generados por las herramientas tecnológicas empleadas por el CAP" y "Evaluar resultados de indicadores de gestión y otros datos estadísticos" Formalización de Resultados: Integrar estos análisis en el Informe de Gestión semestral/anual establecido en el Formato 50 ("Tipos de Informes"), asegurando que la máxima autoridad reciba información estratégica para la toma de decisiones

Hallazgo 2: Reticencia Ciudadana y Baja Cultura de Denuncia

- **Condición:** A pesar de que la mayoría de los usuarios encuestados conocen a la institución (ej. 81% en Choré), existe una marcada **"reticencia"** para formular denuncias y reclamos formales por temor a represalias o desconocimiento de los mecanismos de protección.
- **Efecto:** Esto genera que la **División de Quejas y Reclamos** (segunda instancia) se encuentre en estado de **"Precaución"** debido a la baja remisión de casos.

Riesgos asociados a las debilidades detectadas durante el desarrollo del examen:

N°	Tipo De Riesgo/Situación	Probabilidad	Impacto	Valoración	Nivel de Riesgo	Objetivo de Control
1	Riesgo Operativo / Estratégico: Ineficacia institucional y "puntos ciegos" en la fiscalización debido a la falta de denuncias	Alta	Mayor	8	Alto	Asegurar la captación oportuna de quejas para identificar y corregir fallas

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026
- VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026

	reales (subregistro de casos).					sistémicas en el servicio.
2	Riesgo de Cumplimiento: Inactividad o subutilización de la División de Quejas y Reclamos (nivel "Precaución"), incumpliendo su rol de segunda instancia.	Muy Alta	Moderado	7	Alto	Garantizar el flujo continuo y la justificación operativa de la División de Quejas y Reclamos.
3	Riesgo de Reputación / Integridad: Consolidación de una percepción de desprotección y temor a represalias, dañando la legitimidad de la institución.	Alta	Mayor	8	Alto	Fomentar una cultura de denuncia segura mediante mecanismos claros de confidencialidad y protección.

DESCARGO: Actualmente, la División de Quejas y Reclamos y la Unidad del Centro de Atención de la CONATEL desarrollan acciones conjuntas en el marco de la Campaña de Orientación al Usuario, con el objetivo de promover el conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, fortaleciendo el acceso a la información y fomentando una participación más activa e informada de la ciudadanía. Plan de acción La División de Quejas y Reclamos y la Unidad de Centro de Atención al Público en conjunto a la División de Comunicación social trabajan, en desarrollar campañas periódicas de difusión sobre los derechos y obligaciones de los usuarios a través de medios de comunicación, redes sociales y plataformas institucionales. Realizar jornadas de orientación y capacitación en municipios, gobernaciones, instituciones educativas y organizaciones comunitarias, con énfasis en localidades con baja incidencia de reclamos. Distribuir materiales informativos (folletos, afiches, infografías y material digital) que expliquen de manera sencilla los procedimientos para la presentación de consultas, denuncias y reclamos. Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación de las campañas realizadas, mediante indicadores de alcance, participación ciudadana y cantidad de consultas y reclamos recibidos. Promover la confianza de los usuarios en los canales institucionales de atención, garantizando la confidencialidad de las denuncias y difundiendo los mecanismos de protección disponibles.

OPINIÓN DEL AUDITOR: Nos ratificamos en nuestra observación.

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DAG-AI N° 05/2026
- VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
PLAN DE TRABAJO ANUAL 2026**

RECOMENDACIÓN: Se recomienda a la División de Quejas y Reclamos y a la Unidad del CAP dar inclusión en el Informe Estratégico a la Máxima Autoridad: Dar cumplimiento estricto al Formato 46 de la Versión 4.0, que establece como producto el "Informe de la Campaña de Orientación al Usuario de Telecomunicaciones a la máxima autoridad. Este informe debe incluir no solo las fotos y actividades, sino un análisis de por qué persiste la reticencia en ciertas zonas y qué ajustes tácticos se harán en la siguiente campaña.

X CONCLUSION

La auditoría concluye que la transición a la **Versión 4.0** del subproceso ha consolidado una **capacidad operativa óptima** en cuanto al volumen de trámites procesados, aunque persiste una **brecha crítica con la satisfacción del usuario**, que no alcanza las metas de calidad institucionales. Esta situación se ve agravada por la persistencia de un **riesgo extremo de omisión** en el seguimiento de los casos y por la **reticencia ciudadana** a formalizar denuncias debido al temor o desconocimiento de sus derechos. Por lo tanto, es imperativo que la institución trascienda la mera recolección de datos y adopte un enfoque de **análisis estratégico y mejora tecnológica**, asegurando que la celeridad administrativa se traduzca finalmente en soluciones efectivas y protegidas

Es nuestro informe,

Atentamente,

Asunción, 18 de junio de 2026.

Lic. Claudio Espínola
Coordinador
Dpto. Auditoría de Gestión

C.P. Carolina Bello
Dpto. Auditoría de Gestión

Abg. Rodrigo Lobos S.C.
Jefe Interino
Dpto. Auditoría de Gestión