



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESUMEN EJECUTIVO

DP/UAI/SEG/09/2025

PRIMER SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN EL INFORME INF-DP-UAI-CI-2022-02 EMERGENTES DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CASOS PARA LA DEFENSA Y CUMPLIMIENTO DE DERECHOS HUMANOS EFECTUADO POR LAS DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES, GESTIÓN 2021

Antecedentes: En cumplimiento al Programa Operativo Anual correspondiente a la gestión 2025 e instrucción impartida por la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo, mediante Memorandum N° DP-UAI N° 013/2025 de fecha 01 de abril de 2025, se procedió a efectuar el Primer Seguimiento a las recomendaciones contenidas en el **Informe INF-DP-UAI-CI-2022-02 emergentes de la Auditoría Operacional sobre la eficacia del Proceso de Atención de Casos para la defensa y cumplimiento de derechos humanos efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales, gestión 2021** emitido en fecha 02 de mayo de 2023.

Objetivo: El objetivo del presente seguimiento es evaluar y establecer el grado de cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el Informe **INF-DP-UAI-CI-2022-02 emergentes de la Auditoría Operacional sobre la eficacia del Proceso de Atención de Casos para la defensa y cumplimiento de derechos humanos efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales, gestión 2021** emitido en fecha 02 de mayo de 2023.

Objeto: El objeto de nuestra revisión, comprende toda la documentación e información que evidencie el grado de cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el Informe **INF-DP-UAI-CI-2022-02 emergentes de la Auditoría Operacional sobre la eficacia del Proceso de Atención de Casos para la defensa y cumplimiento de derechos humanos efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales, gestión 2021** emitido en fecha 02 de mayo de 2023, así como de los documentos generados por las áreas involucradas, como ser:

- ✓ Formatos 1 "Aceptación de recomendaciones"
- ✓ Formatos 2 "Cronograma de Implantación de recomendaciones"
- ✓ Circulares, Instructivos y Memorándums, emitidos por los responsables del cumplimiento de las Recomendaciones.
- ✓ Información y documentación que respalde las acciones asumidas para el cumplimiento de las recomendaciones.

Alcance: El seguimiento se efectuó de acuerdo a lo establecido en la Norma 219 Seguimiento de las Normas Generales de Auditoría Gubernamental aprobada mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

El alcance de nuestro trabajo comprendió el análisis de las acciones desarrolladas y la documentación que sustenta la implantación de las recomendaciones establecidas en el Informe **INF-DP-UAI-CI-2022-02 emergentes de la Auditoría Operacional sobre la eficacia del Proceso de Atención de Casos para la defensa y cumplimiento de derechos humanos efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales, gestión 2021** emitido en fecha 02 de mayo de 2023, objeto del presente seguimiento.

Conclusión:

Con base en los resultados del trabajo de seguimiento expuestos en el acápite 2 "Resultados del Seguimiento" del presente Informe, concluimos que de catorce (14) recomendaciones establecidas el Informe INF/DP/UAI/CI/2022/02 emergente de la Auditoría Operacional sobre la eficacia del proceso de atención de casos para la defensa y cumplimiento de derechos humanos efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales, gestión 2021, la Defensoría del Pueblo cumplió con la implantación de siete (7) recomendaciones, cuatro (4) recomendaciones no fueron cumplidas y tres (3) se determinaron como No Aplicables de acuerdo a la siguiente relación:

N° Rec.	Recomendación	Q	1er Seguimiento		
			C	NC	NA
R.01	Inconsistencia en el registro de resultados en la	1	-	✓	-
R.02	Evaluación Final del POA Gestión 2021	1	-	✓	-
R.03	Operaciones registradas en el POA 2021 que no fueron cumplidas con eficacia	1	-	-	✓
R.04	Procedimientos para la formulación, reformulación, monitoreo y evaluación al POA no formalizados	1	✓		
R.05	Plazos no contemplados en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo	1	✓		
R.06	Casos de admisión concluidos posteriormente al plazo establecido de un año a partir de su registro	1	✓		
R.07	Acciones defensoriales efectuadas de manera tardía respecto a la fecha de registro	1		✓	
R.08	Inconsistencia en la fecha de conclusión de casos de investigación formal	1	✓		
R.09	Conclusión de casos de Gestión Defensorial fuera de plazo	1	✓		
R.10	Admisión de casos fuera del plazo establecido a partir de su registro	1	✓		
R.11	Inconsistencia en fechas de casos de Investigación Formal	1		✓	
R.12	Gestiones Defensoriales realizadas fuera del plazo	1	✓		
R.13	Cartas de Derivaciones Asistidas entregadas por los peticionarios	1			✓
R.14	Inadecuado registro de acciones en el Sistema de Servicio al Pueblo, en casos de Gestión Defensorial	1			✓
TOTAL		14	7	4	3
PORCENTAJE		100%	50%	29%	21%

Abreviaturas.

Q = Cantidad

C = Cumplidas

NC = No Cumplidas

NA = No Aplicable





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Recomendación:

Al haberse observado el incumplimiento de cuatro (4) recomendaciones, sugerimos a su autoridad instruir a la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación dependiente de la Dirección General de Planificación, a la Unidad de Servicios Defensoriales dependiente de la Delegación Defensorial Adjunta para el Análisis y Defensa de los Derechos Humanos y Madre Tierra, a la Unidad de Coordinación Regional de El Alto y a la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, formulen el cronograma de las recomendaciones no cumplidas en Formato 2, el cual debe ser remitido a esta Unidad en el plazo máximo de 10 días hábiles computables a partir de la recepción del presente informe, de conformidad a la Resolución N° CGR-1/010/97 de 25 de marzo de 1997, emitida por la ex Contraloría General de la República, actual Contraloría General del Estado, adjuntando copia de los documentos que demuestren que se ha instruido formalmente el cumplimiento de las recomendaciones.

La Paz, 30 de junio de 2025


Monica Livia Marmandillo Chavez
JEFE DE UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
DEFENSORIA DEL PUEBLO