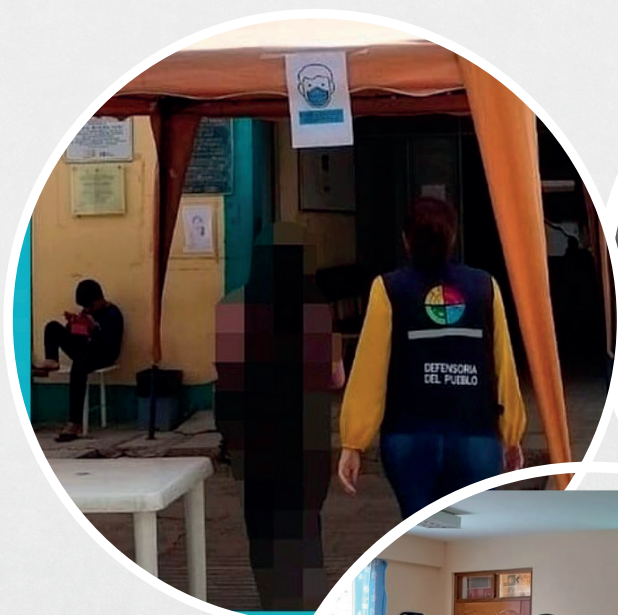




**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# **SEGUNDO VERIFICATIVO NACIONAL A INSTITUCIONES DE PRIMER CONTACTO EN MATERIA DE VIOLENCIA DNA - SLIM - FELCV**

**Octubre - 2024**





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**SEGUNDO VERIFICATIVO  
NACIONAL  
A INSTITUCIONES DE  
PRIMER CONTACTO EN  
MATERIA DE VIOLENCIA  
DNA - SLIM - FELCV**

Octubre – 2024



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## ÍNDICE

Presentación.....	7
<b>Primera Parte – Antecedentes.....</b>	<b>9</b>
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Metodología de intervención.....	12
<b>Segunda Parte - Resultados de las visitas in situ. ....</b>	<b>15</b>
1. Defensoría de la Niñez y Adolescencia.....	17
1.1. Tipo de servicio de la DNA.....	17
1.2. Oficinas de la DNA con equipo interdisciplinario.....	18
1.3. Oficinas de la DNA que cuentan con manual de procesos.....	18
1.4. Oficinas de la DNA que informan sobre salud sexual y salud reproductiva.....	19
1.5. Procesos de capacitación en las oficinas de la DNA.....	20
2. Servicios Legales Integrales Municipales.....	20
2.1. Tipo de servicio de los SLIM.....	21
2.2. Oficinas de los SLIM con equipo multidisciplinario.....	21
2.3. Oficinas de los SLIM que solicitan requisitos a las víctimas.....	22
2.4. Oficinas de los SLIM que solicitan a las víctimas material de escritorio.....	22
2.5. Oficinas de los SLIM que reportan información al SIPPASE.....	23
2.6. Oficinas de los SLIM que promueven la conciliación.....	23
2.7. Oficinas de los SLIM que informan sobre salud sexual y salud reproductiva.....	24
2.8. Oficinas de los SLIM que atienden casos de AVP.....	25
2.9. Oficinas de los SLIM que atienden a hombres víctimas de violencia familiar o doméstica.....	26
2.10. Procesos de capacitación en las oficinas de los SLIM.....	27
3. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia.....	27
3.1. Rotación de personal que atiende en la FELCV.....	28
3.2. Oficinas de la FELCV que cuentan con personal psicólogo.....	28
3.3. Oficinas de la FELCV que solicitan requisitos a las víctimas.....	29
3.4. Oficinas de la FELCV que cuentan con personal femenino.....	30
3.5. Oficinas de la FELCV que solicitan a las víctimas material de escritorio.....	30
3.6. Oficinas de la FELCV que promueven procesos de conciliación.....	31
3.7. Oficinas de la FELCV que brindan información a víctimas de violencia sexual.....	31

3.8.	Oficinas de la FELCV que atienden casos de niños y adolescentes hombres víctimas de violencia sexual. ....	32
3.9.	Oficinas de la FELCV que atienden a hombres víctimas de violencia familiar o doméstica. ....	32
3.10.	Oficinas de la FELCV que atienden casos de AVP. ....	33
3.11.	Procesos de capacitación en las oficinas de la FELCV. ....	34
4.	Percepción de las usuarias. ....	35
4.1.	Situaciones de maltrato o vulneración de derechos durante la atención. ....	35
4.2.	Percepción de la utilidad de la información. ....	36
4.3.	Percepción de la calidad de atención. ....	36
4.4.	Tiempo en el cual se atiende a una víctima de violencia. ....	37
<b>Tercera parte – Resultados del Primer Reporte. ....</b>		<b>41</b>
<b>Cuarta Parte - Conclusiones y Solicitud de Acciones Correctivas. ....</b>		<b>47</b>
1.	Conclusiones. ....	49
1.1.	Defensoría de la Niñez y Adolescencia. ....	49
1.2.	Servicios Legales Integrales Municipales. ....	49
1.3.	Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia. ....	50
1.4.	Percepción de las usuarias. ....	51
2.	Solicitud de Acciones Correctivas. ....	51

## Presentación

Para la Defensoría del Pueblo es alarmante la alta tasa de hechos de violencia contra las mujeres a nivel nacional, conforme datos del Ministerio Público. Hasta el 25 de agosto de 2024 se registraron 59 feminicidios, 28.876 casos en el marco de la Ley N° 348, de los cuales 21.821 son casos por violencia familiar o doméstica, siendo de extrema preocupación, los 6.347 hechos de violencia sexual (2.029 abuso sexual, 1.027 estupro, 1.745 violación y 1.546 violación de infante, niña, niño o adolescente).

Ante esa coyuntura de violencia, que cada año se incrementa en nuestro país, la Defensoría del Pueblo declaró el 2024 como *“Año Defensorial contra la Violencia hacia las Mujeres”*, mediante la cual asumió compromisos para el desarrollo de diferentes acciones de capacitación, seguimiento, prevención y verificación a instituciones que brindan servicios de primer contacto a víctimas de violencia –siendo estas la FELCV, DNA, SLIM, IDIF y establecimientos de salud–, fruto del cual se elaboró y presentó en el mes de marzo de la gestión en curso, un primer reporte nacional.

Es en ese sentido que la entidad defensorial, elaboró el presente documento (segundo separte) dividido en cuatro capítulos, dando continuidad a sus compromisos asumidos. En el primero, se desarrollan aspectos de los antecedentes, el objetivo, la metodología y el alcance de esta nueva visita in situ. El segundo capítulo desarrolla los resultados emergentes de las verificaciones a tres instituciones vinculadas con los servicios de primer contacto a víctimas de violencia, siendo estas las oficinas de la DNA, SLIM y de la FELCV.

El tercer capítulo, desarrolla los resultados producto del primer reporte, que involucró a 20 oficinas del IDIF a nivel nacional, reflejando el compromiso de la entidad defensorial, así como de la institución verificada, para asumir acciones correctivas. El cuarto capítulo, desarrolla las conclusiones de la segunda verificación a nivel nacional, así como de la solicitud de acciones correctivas.

La institución defensorial considera que estas acciones no solucionarán el grave problema pandémico de violencia contra la mujer que atraviesa nuestra sociedad, empero, estas verificaciones tienen el objetivo de identificar las debilidades y falencias de aquellas instituciones obligadas por ley, a brindar los primeros servicios a víctimas por hechos de violencia en razón de género, para que puedan asumir las acciones necesarias a fin de garantizar a todas las mujeres el acceso a la justicia.

Pedro Francisco Callisaya Aro  
DEFENSOR DEL PUEBLO



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



# PRIMERA PARTE

---

## Antecedentes



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

# 1

## PRIMERA PARTE

### Antecedentes



En marzo de la gestión en curso, el Defensor del Pueblo declaró el 2024 como “Año Defensorial contra la Violencia hacia las Mujeres”, estableciendo diferentes acciones para promover y garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres, entre las que se encuentra el *“promover la prestación de servicios de calidad de parte de las instituciones de la cadena de atención a mujeres en situación de violencia (justicia, policía, salud, servicios municipales y otros), a partir de la realización de verificaciones trimestrales a nivel nacional, entre otras medidas”*.

En ese contexto, se elaboró un Primer Reporte (marzo de 2024) en el cual se abordó aspectos de la atención, cantidad del personal, debilidades institucionales, entre otras, del Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF), en la cual se establecieron recomendaciones a la Fiscalía General del Estado (FGE), para garantizar el derecho al debido proceso y acceso a la justicia de las mujeres víctimas, en particular, por hechos de violencia sexual.

Ahora bien, dando cumplimiento a la declaratoria del año defensorial, además de continuar con el proceso de verificaciones a las diferentes instituciones que son parte de la cadena de atención a mujeres en situación de violencia, la Defensoría del Pueblo planificó la elaboración de un segundo reporte, para lo cual se desarrolló visitas *in situ* a oficinas de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA), de los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) y de la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV) a nivel nacional, entendiendo que las mismas son instituciones de primer contacto con víctimas por hechos de violencia.

Respecto a la DNA, conforme el artículo 185 de la ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente, *“es la instancia dependiente de los gobiernos municipales, que presta servicios públicos de defensa psico-socio-jurídica gratuitos, para garantizar a la niña, niño o adolescente la vigencia de sus derechos”*.

Los SLIM que conforme el artículo 50.I de la Ley N° 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencias, son dependientes de los gobiernos autónomos municipales, quienes tienen:

La obligación de organizar estos servicios o fortalecerlos si ya existen, con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y ejercicio pleno de sus derechos. Para su funcionamiento, asignarán el presupuesto, infraestructura y personal necesario y suficiente para brindar una atención adecuada, eficaz y especializada a toda la población, en especial aquella que vive en el área rural de su respectiva jurisdicción.

La FELCV, que al amparo del artículo 53.I de la ley N° 348, es el *“organismo especializado de la Policía Boliviana encargado de la prevención, auxilio e investigación, identificación y aprehensión de los presuntos responsables de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia, bajo la dirección funcional del Ministerio Público, en coordinación con entidades públicas y privadas”*.

En tal sentido, con la finalidad de evidenciar la atención a mujeres en situación de violencia, en particular, víctimas de violencia sexual, la entidad defensorial desarrolló visitas *in situ* a 77 oficinas de las DNA, SLIM y FELCV en 21 municipios a nivel nacional, además de realizar 126 entrevistas a usuarias en dichas instituciones; actividades que fueron llevadas a cabo de forma simultánea en la mañana del martes 28 de mayo de la gestión en curso.

### **Objetivo General.**

Evidenciar si las oficinas de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, los Servicios Legales Integrales Municipales y de la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia en 21 municipios a nivel nacional, se encuentran brindando sus servicios a mujeres en situación de violencia, así como, conocer la percepción de las usuarias en relación a la calidad de la atención.

### **Objetivos Específicos.**

- a) Verificar la atención a mujeres en situación de violencia en las oficinas de la DNA.
- b) Verificar la atención a mujeres en situación de violencia en las oficinas del SLIM.
- c) Verificar la atención a mujeres en situación de violencia en las oficinas de la FELCV.
- d) Conocer la percepción de las usuarias en relación al tipo de atención brindada en la DNA, SLIM y FELCV.

### **Metodología de intervención.**

En las visitas *in situ* a las oficinas de la DNA, SLIM y FELCV, así como para las entrevistas, se empleó formularios en línea para la recolección de información, conforme el siguiente detalle:

Cuadro N° 1					
Oficinas intervenidas					
N°	Dpto.	Municipio	DNA	SLIM	FELCV
1	BN	Riberalta	1	1	1
2		Trinidad	1	1	1
3	CH	Monteagudo	1	1	1
4		Sucre	1	1	1
5	CB	Cochabamba	1	1	1
6		Villa Tunari	1	1	1
7	LP	Caranavi	1	1	1
8		Copacabana	1	1	1
9		El Alto	1	1	1
10		La Paz <sup>1</sup>	6	6	2
11	OR	Oruro	1	1	1
12		Sabaya	1	1	1
13	PN	Cobija	1	1	1
14	PT	Llallagua	1	1	1
15		Potosí <sup>2</sup>	3	2	1
16		Villazón	1	1	1
17	SC	Santa Cruz	1	1	1
18		Puerto Suárez	1	1	1
19	TJ	Bermejo	1	1	1
20		Tarija	1	1	1
21		Yacuiba	1	1	1
<b>Total</b>			<b>28</b>	<b>27</b>	<b>22</b>

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

- 1 En el Municipio de La Paz, se realizaron las visitas *in situ* a las oficinas del SLIM y de la DNA Centro, Sur, Max Paredes, Cotahuma, san Antonio y Periférica, así como a las oficinas de la FELCV Centro y Sur.
- 2 En el Municipio de Potosí, se realizaron las visitas *in situ* a las oficinas del SLIM Central y Calvario, así como a las oficinas de la DNA Central, San Roque y El Calvario.



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**2**

# SEGUNDA PARTE

---

**Resultados  
de las visitas  
*in situ.***



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



# 2

## SEGUNDA PARTE

### Resultados de las visitas *in situ*.



La Defensoría del Pueblo, tras realizar las visitas *in situ* a 77 oficinas de instituciones vinculadas con la cadena de atención a víctimas de violencia (DNA, SLIM y FELCV), así como de la entrevista de percepción a 126 usuarias de dichas instituciones en 21 municipios a nivel nacional, evidenció lo siguiente:

#### 1. Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

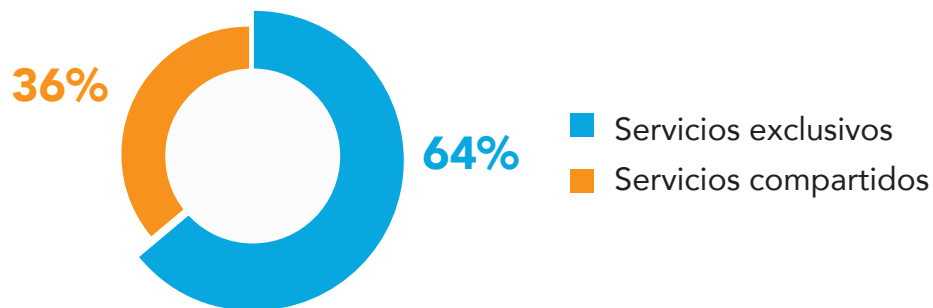
En la verificación *in situ* en 21 municipios a nivel nacional, se constató que las 28 oficinas de las DNA se encontraban brindando servicios, en las cuales se realizaron las siguientes preguntas:

##### 1.1. Tipo de servicio de la DNA.

Se consultó en las 28 oficinas el tipo de servicio que brinda la DNA, entendiéndose esta como: "Servicio exclusivo" o "Servicio compartido" con el SLIM o con las Unidades de Atención para Adultos Mayores o Personas con Discapacidad, de esta forma, el 64% (18) indicó que los servicios serían de forma exclusiva.

Las oficinas de las DNA que tienen el servicio compartido, se encontrarían en los municipios de: Monteagudo, Copacabana, La Paz (Periférica, Cotahuma y Centro), Cobija, Oruro, Sabaya, Santa Cruz y Puerto Suárez.

Gráfico N° 1 – Tipo de Servicio de la DNA



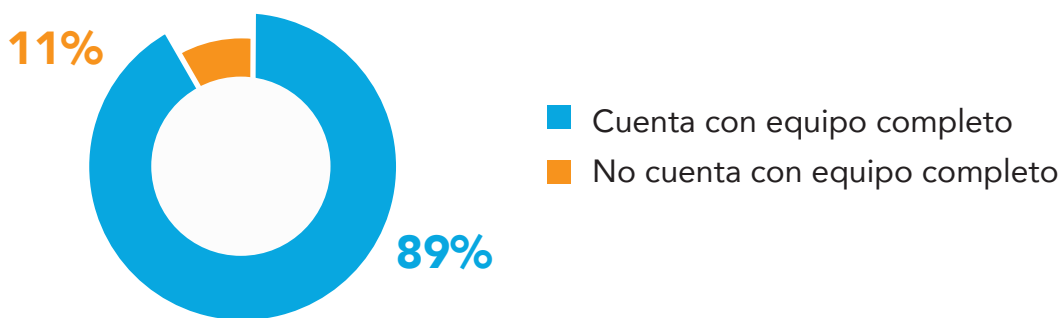
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 1.2. Oficinas de la DNA con equipo interdisciplinario.

El artículo 186 de la Ley N.º 548, establece que la DNA está conformada por equipos interdisciplinarios con profesionales en derecho, psicología y trabajo social y otros profesionales relacionados con la temática.

De esta forma, es que se consultó a las 28 oficinas de las DNA si contaban con equipo interdisciplinario completo (abogado, psicólogo y trabajador social), de los cuales el 89% (25) tendría el equipo completo, el restante 11% (3) tendrían las siguientes acefalías: abogado (La Paz – DNA Periférica), trabajador social (Bermejo) y abogado y psicólogo (GAM de Sabaya).

Gráfico N° 2 – Equipo interdisciplinario



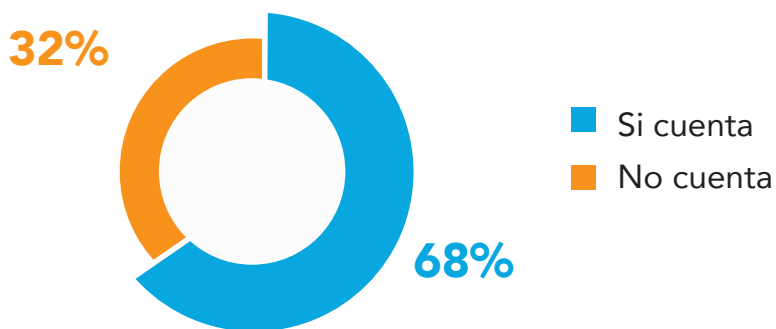
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 1.3. Oficinas de la DNA que cuentan con manual de procesos.

Los manuales de procedimientos, guías, protocolos u otro denominativo, son herramientas vitales para las instituciones porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera efectiva y segura.

En ese sentido, la institución defensorial consultó en las 28 oficinas de las DNA, si contaban con este tipo de documentos, de los cuales el 68% (19) respondió afirmativamente. Las oficinas de las DNA que informaron no contar con este instrumento, se encuentran en los municipios de: Monteagudo, Copacabana, Oruro, Cobija, Potosí (Central y San Roque), Santa Cruz, Bermejo y Yacuiba.

Gráfico N° 3 – Manual de procesos



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 1.4. Oficinas de la DNA que informan sobre salud sexual y salud reproductiva.

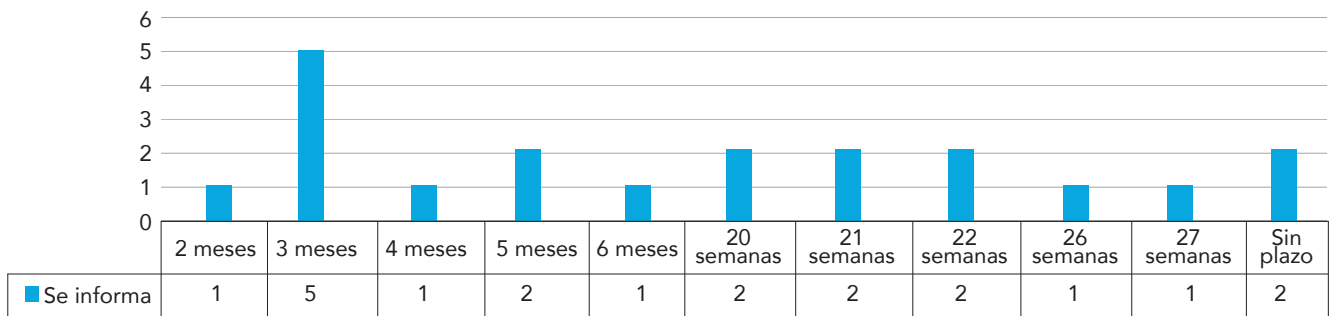
Dada la alta prevalencia y constante incremento de casos por hechos de violencia sexual a niñas, niños y adolescentes, se vio necesario conocer aspectos vinculados con información para garantizar la salud sexual y salud reproductiva de las víctimas.

En primer lugar, se consultó a las 28 oficinas de la DNA si informaban a las víctimas de violencia sexual sobre el derecho que tenían para acceder a los medicamentos de anticoncepción de emergencia y profilaxis post exposición, evidenciando que en la totalidad de oficinas se informa sobre estos servicios.

Segundo, en la totalidad de las oficinas de las DNA se informa a las víctimas de violencia sexual que se encuentren embarazadas sobre el derecho que tienen para acceder a una Interrupción Legal del Embarazo (ILE), además de acompañarla a un establecimiento de salud para acceder a dicho procedimiento.

Tercero, se consultó en las 28 DNA si tenían conocimiento sobre límites de tiempo para que una víctima de violencia sexual embarazada solicite una ILE, de las cuales un 71% (20) indicó que existirían plazos para dicho procedimiento, siendo estas las oficinas de la DNA en Riberalta, Sucre, Cochabamba, Villa Tunari, La Paz (Periférica, San Antonio, Cotahuma, Centro, Max Paredes y Zona Sur), Copacabana, Caranavi, El Alto, Oruro, Potosí (Calvario), Llallagua, Puerto Suárez, Santa Cruz, Yacuiba y Bermejo, conforme el siguiente detalle:

**Gráfico N° 4 – Plazo para solicitar una ILE**

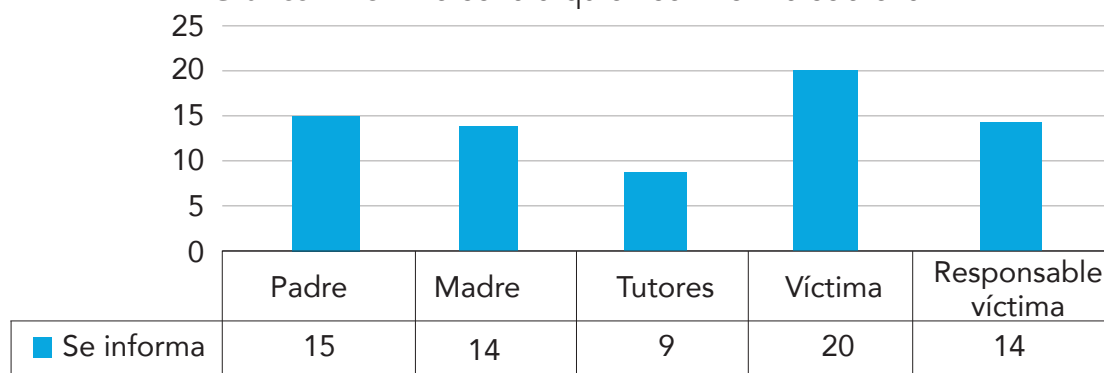


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

Por los datos descritos se refleja *a priori*, la amplitud de criterios existente en las DNA, al momento de orientar a una niña o adolescente mujer, sobre el derecho que tiene para acceder a una ILE producto de un hecho de violencia sexual. Situación extrema que se evidencia con el caso del GAM de La Paz, en donde las seis oficinas de la DNA no tienen un criterio uniforme sobre la temática.

Cuarto, se consultó a las 28 DNA a quien informan sobre el derecho que tiene la víctima para solicitar una ILE, situación que se complejiza dado la existencia de una variedad de criterios, ya que, en 15 de 28 oficinas se informaría al padre, en 14 de 28 a la madre y en 20 de 28 a la víctima.

**Gráfico N° 5 – Persona a quien se informa sobre la ILE**

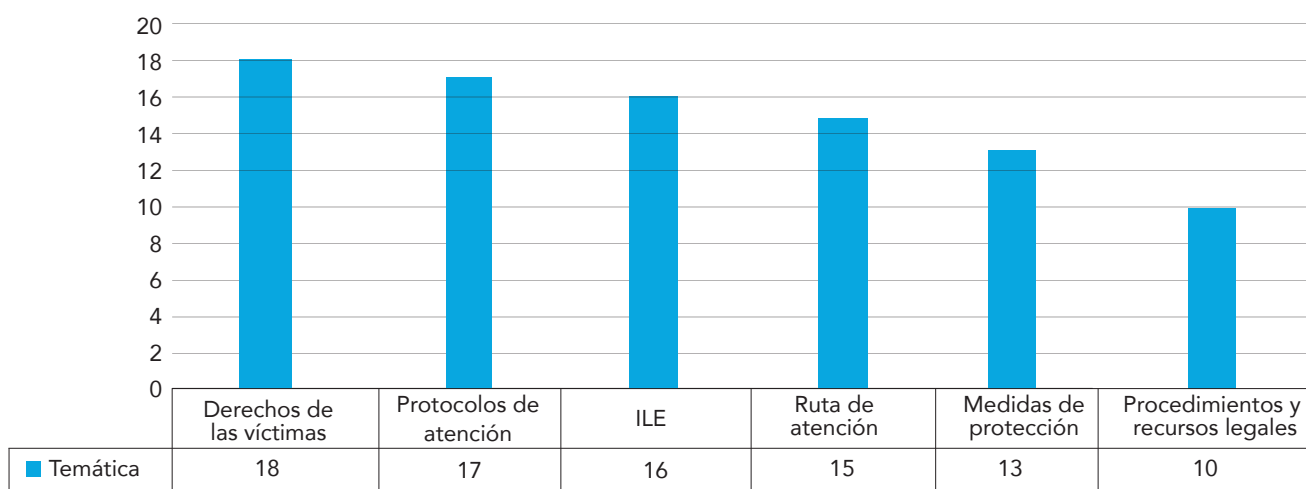


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 1.5. Procesos de capacitación en las oficinas de la DNA.

Se consultó en las 28 oficinas de las DNA sobre fortalecimiento de conocimientos y capacidades en seis (6) temáticas, evidenciándose que en 18 de 28 se habría desarrollado procesos de capacitación en derechos de las víctimas, en 17 de 28 en protocolos de atención y en 16 de 28 sobre ILE.

**Gráfico N.º 6 – Procesos de capacitación**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

## 2. Servicios Legales Integrales Municipales.

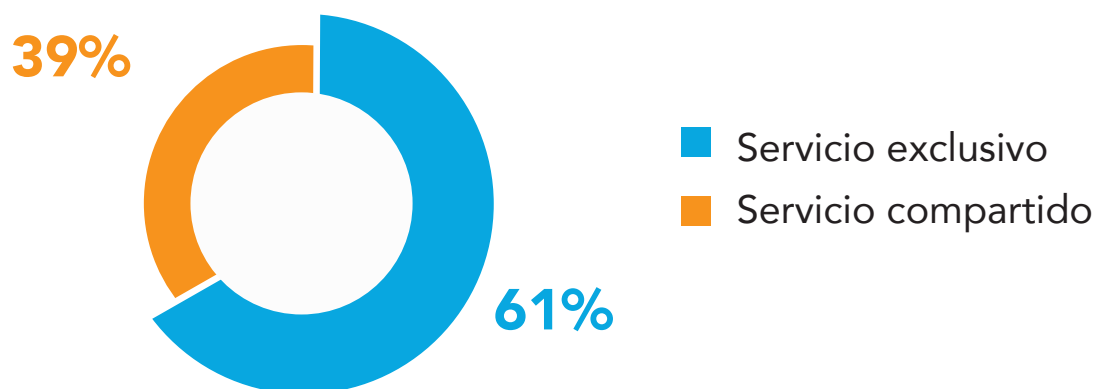
La Defensoría del Pueblo realizó la visita *in situ* a 27 oficinas de los SLIM en 21 municipios a nivel nacional, evidenciando que la totalidad de las mismas se encontraban brindando atención, en las cuales se desarrollaron las siguientes preguntas:

## 2.1. Tipo de servicio de los SLIM.

En las 27 oficinas del SLIM se verificó el tipo de servicio que brindan, entendida esta como “Servicio exclusivo” o “Servicio compartido” con la DNA o con las Unidades de Atención para Adultos Mayores o Personas con Discapacidad. De esta forma, el 61% (17) indicó que los servicios serían de forma exclusiva.

Las oficinas de los SLIM que tienen el servicio compartido, se encontrarían en los municipios de: Monteagudo, Copacabana, La Paz (Cotahuma, San Antonio, Periférica y Centro), Oruro, Sabaya, Santa Cruz y Puerto Suarez.

Gráfico N° 7 – Tipo de Servicio de los SLIM



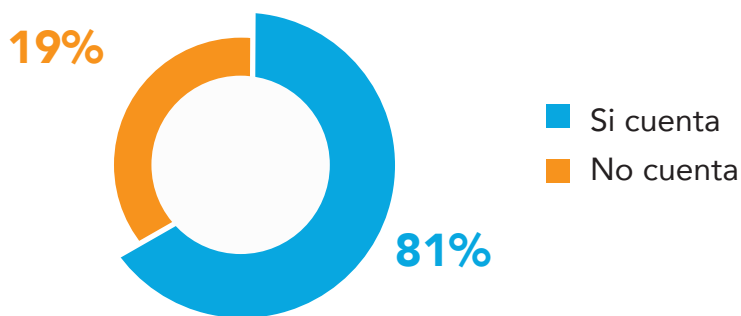
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

Cabe indicar que, se consultó a los SLIM si contaban con programas propios para la reeducación de hombres que ejercen violencia, de los cuales solo cuatro (4) afirmó contar con los mismos, siendo el caso de los municipios de: Cochabamba, Caranavi, Villazón y Riberalta.

## 2.2. Oficinas de los SLIM con equipo multidisciplinario.

Conforme el artículo 24.II de la Ley N° 348, la atención que brindan los SLIM deberá ser prioritaria, permanente, especializada y multidisciplinaria; en ese sentido, se consultó a las 27 oficinas de los SLIM si contaban con equipo multidisciplinario completo (abogado, psicólogo y trabajador social), de los cuales el 81% (22) tendría el equipo completo, el restante 19% (5) tendrían las siguientes acefalías: abogado y trabajador social (La Paz: Cotahuma), abogado (La Paz: Max Paredes), trabajador social (Bermejo), abogado y psicólogo (Sabaya) y trabajador social (Trinidad).

**Gráfico N° 8 – Equipo multidisciplinario**



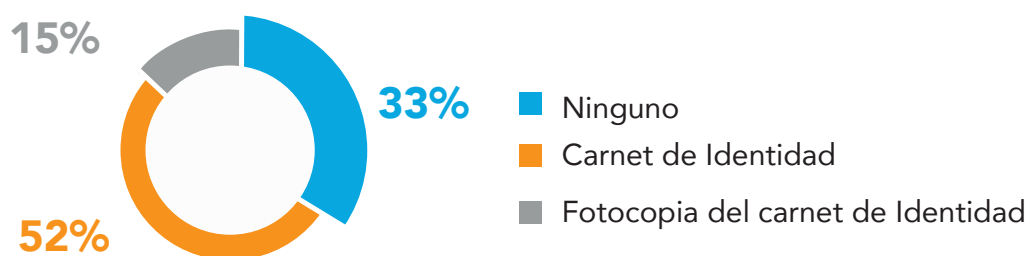
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 2.3. Oficinas de los SLIM que solicitan requisitos a las víctimas.

El artículo 4.11 de la Ley N° 348 establece que: *“en todos los niveles de la administración pública destinada a prevenir, atender, detectar, procesar y sancionar cualquier forma de violencia hacia las mujeres, no se exigirá el cumplimiento de requisitos formales o materiales que entorpezcan el proceso de restablecimiento de derechos vulnerados y la sanción a los responsables”*.

En ese sentido, se consultó a los 27 SLIM si existen requisitos a una mujer en situación de violencia para ser atendida, de los cuales el 67% (18) solicitan la cédula de identidad o la fotocopia de la cédula de identidad, solo un 33% (9) no pide ningún requisito, siendo estos los SLIM de los municipios de: Sucre, Cochabamba, La Paz (Cotahuma y Max Paredes), Potosí (Central), Llallagua, Santa Cruz, Tarija y Yacuiba.

**Gráfico N° 9 – Requisitos para la atención**

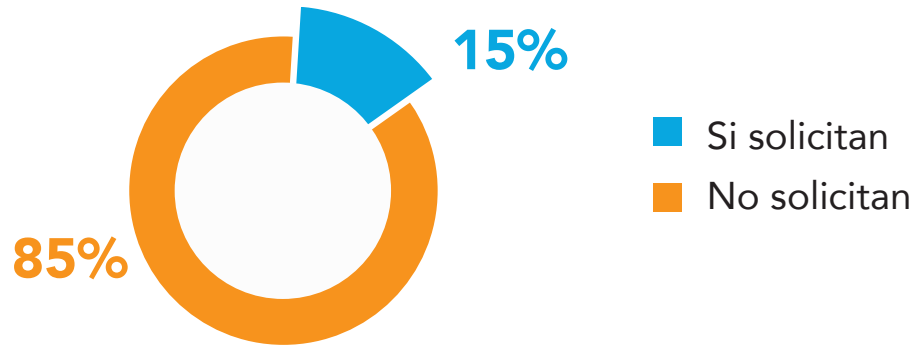


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 2.4. Oficinas de los SLIM que solicitan a las víctimas material de escritorio.

Si bien, la atención a víctimas de violencia en razón de género es gratuita a nivel nacional, se consultó en las 27 oficinas de los SLIM si solicitan algún tipo de material de escritorio para el registro de sus casos; en ese sentido, el 15% (4) afirmó este extremo, siendo el caso de las oficinas de los SLIM de los municipios de: Cochabamba, El Alto, Oruro y Villazón, quienes solicitarían a las víctimas folder u hojas bond para armar sus carpetas.

**Gráfico N° 10 – Solicitud de material de escritorio**



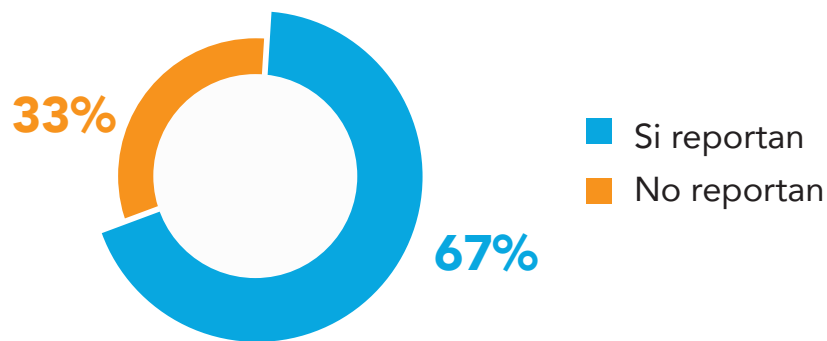
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 2.5. Oficinas de los SLIM que reportan información al SIPPASE.

Conforme el artículo 50.14 de la Ley N° 348 los SLIM deben reportar todas las denuncias recibidas, el procedimiento aplicado y el resultado final del caso, ante el Sistema Integral Plurinacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia en razón de Género (SIPPASE).

Es así que, se consultó a las 27 oficinas de los SLIM si están reportando la información al SIPPASE; en ese sentido, el 33% (9) no da cumplimiento a este mandato legal, siendo el caso de las oficinas de los SLIM de los municipios de: Monteagudo, La Paz (San Antonio, Centro, Max Paredes y Zona Sur), Potosí, Puerto Suárez, Tarija y Yacuiba.

**Gráfico N° 11 – Reporte al SIPPASE**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

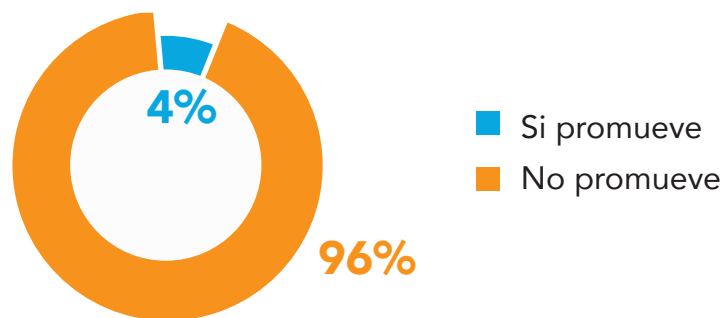
### 2.6. Oficinas de los SLIM que promueven la conciliación.

Conforme el artículo 46 de la Ley N° 348 se establece que la conciliación está “prohibida en cualquier hecho de violencia contra las mujeres, que comprometa su vida e integridad sexual. Ninguna institución receptora de denuncias ni su personal, podrá promover la conciliación ni suscripción de ningún tipo de acuerdo entre la mujer y su agresor, bajo responsabilidad”.

En ese sentido, se consultó a las 27 oficinas de los SLIM si promueven actos de conciliación en

hechos de violencia familiar o doméstica, de los cuales el 96% (26) indicó que no lo hace y el 4% (1) si lo hace, siendo el caso de la oficina del SLIM del municipio de Puerto Suárez.

**Gráfico N° 12 – Promueven conciliación entre las partes**



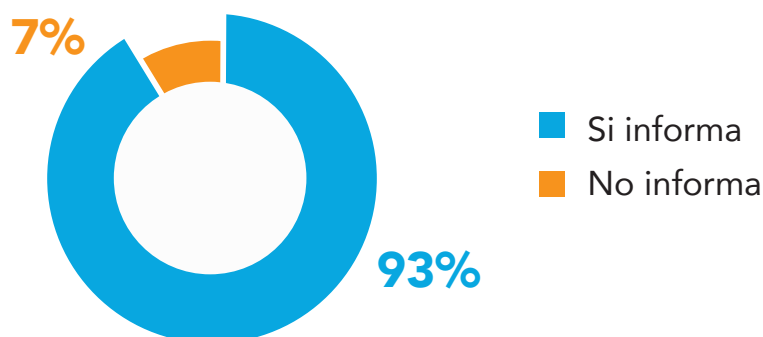
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 2.7. Oficinas de los SLIM que informan sobre salud sexual y salud reproductiva.

Al igual que con la DNA y dado el constante incremento de casos de violencia sexual, se vio por necesario conocer aspectos vinculados con información para garantizar la salud sexual y salud reproductiva de las víctimas, obteniendo la siguiente información:

**Primero:** Se consultó en las 27 oficinas de los SLIM si informan a las víctimas de violencia sexual, sobre el derecho que tienen a recibir medicamentos de anticoncepción de emergencia y profilaxis post exposición (PEP), de los cuales el 93% (25) da esta información, el restante 7% (2) que involucra a los SLIM de los GAM de Sucre y Puerto Suárez no brinda información.

**Gráfico N° 13 – Información sobre anticonceptivos**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

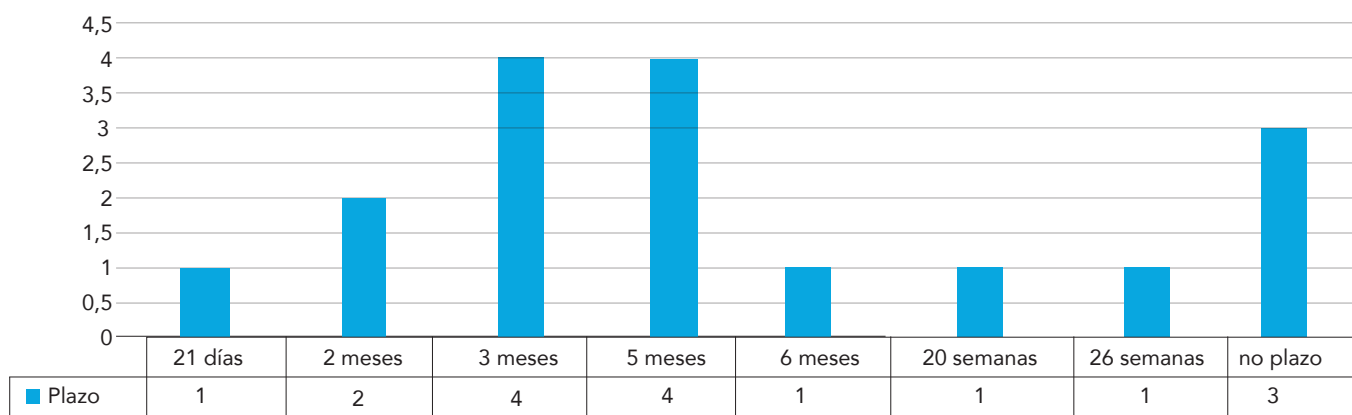
**Segundo:** Se consultó si informan a las víctimas de violencia sexual que se encuentran embarazadas, sobre el derecho que tienen a solicitar una ILE; en ese sentido, el 96% (26) brinda esta información, la única oficina del SLIM que no realizaría dicha actividad sería la que se encuentra en el municipio de Tarija.



En ese mismo sentido, se consultó al personal de los 27 SLIM si conocían de plazos para que una víctima de violencia sexual pueda solicitar una ILE, de los cuales el 63% (17) indicó que existiría plazos, siendo estas las oficinas del SLIM en Cochabamba, Villa Tunari, Monteagudo, La Paz (San Antonio, Cotahuma, Centro, Periférica, Max Paredes y Zona Sur),

Copacabana, Oruro, Cobija, Potosí (Central y Calvario), Llallagua, Puerto Suárez y Bermejo, los cuales son descritos a continuación:

**Gráfico N° 14 – Plazos para una ILE**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

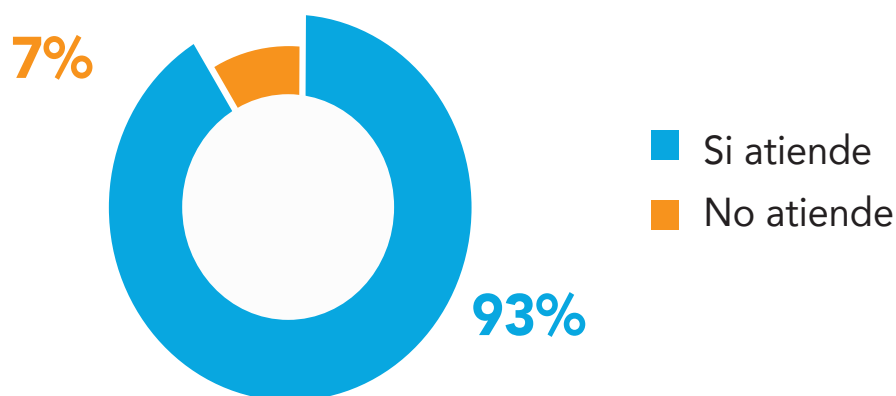
Al igual que con la DNA se evidenció una variedad de criterios que existe por parte del personal de los SLIM, situación que genera preocupación, dado que esta situación conllevaría a desorientar y mal informar a las víctimas de violencia sexual al momento de querer solicitar una ILE.

### 2.8. Oficinas de los SLIM que atienden casos de AVP.

El artículo 50.II.4 establece como responsabilidad del SLIM, el orientar respecto a los procedimientos para denunciar ante instancia administrativa, policía o judicial en materias penal, familiar, laboral, civil o cualquier otra en la que los derechos de una mujer sean menoscabados como consecuencia de hechos de violencia.

Se consultó a las oficinas de los SLIM si atienden casos de mujeres autoridades electas víctimas de Acoso y Violencia Política (AVP), de las cuales el 93% (25) indicó que registra este tipo de denuncias, el restante 7% (2) no lo hace, siendo estas últimas, las oficinas de los SLIM de los municipios de El Alto y Sabaya.

Gráfico N° 15 – Atención por AVP



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

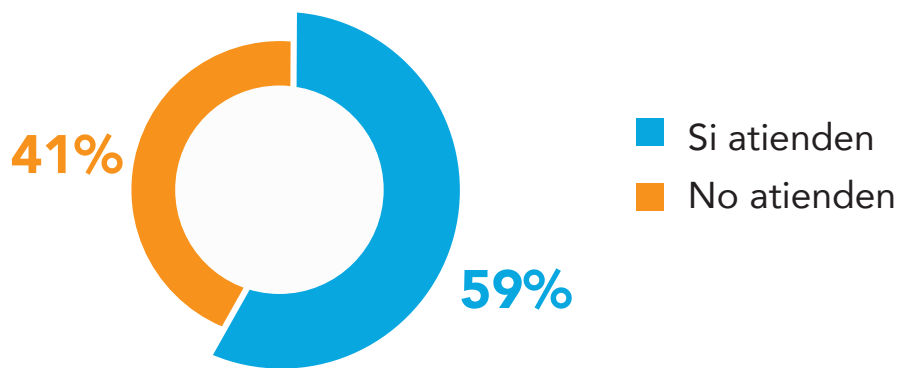
### 2.9. Oficinas de los SLIM que atienden a hombres víctimas de violencia familiar o doméstica.

Conforme el artículo 50.I de la Ley N° 348 los GAM tienen la obligación de organizar los SLIM, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y ejercicio de sus derechos; sin embargo, dado que en los últimos meses algunos sectores de la sociedad denunciaron situaciones de “indefensión” por parte de hombre víctimas de violencia familiar o doméstica, se realizó preguntas al respecto.

De las 27 oficinas de los SLIM el 59% (16) atiende este tipo de casos, el restante 41% (11) no lo hace, derivándolos a diferentes servicios como el SIJPLU, al Ministerio Público, al SEPDAVI, a la FELCC, a instituciones privadas como “Voces Libres” o como indicaban en el SLIM de Oruro: “si hay niños interviene la DNA, pero si solo es el hombre, se le orienta para que vaya a un abogado particular”.

Las 11 oficinas de los SLIM que no presta este servicio estarían en los municipios de: Sucre, La Paz (Centro, Zona Sur, Max Paredes), El Alto, Oruro, Sabaya, Potosí (Calvario), Tarija, Bermejo y Yacuiba.

Gráfico N.º 16 – Atención a hombres víctimas

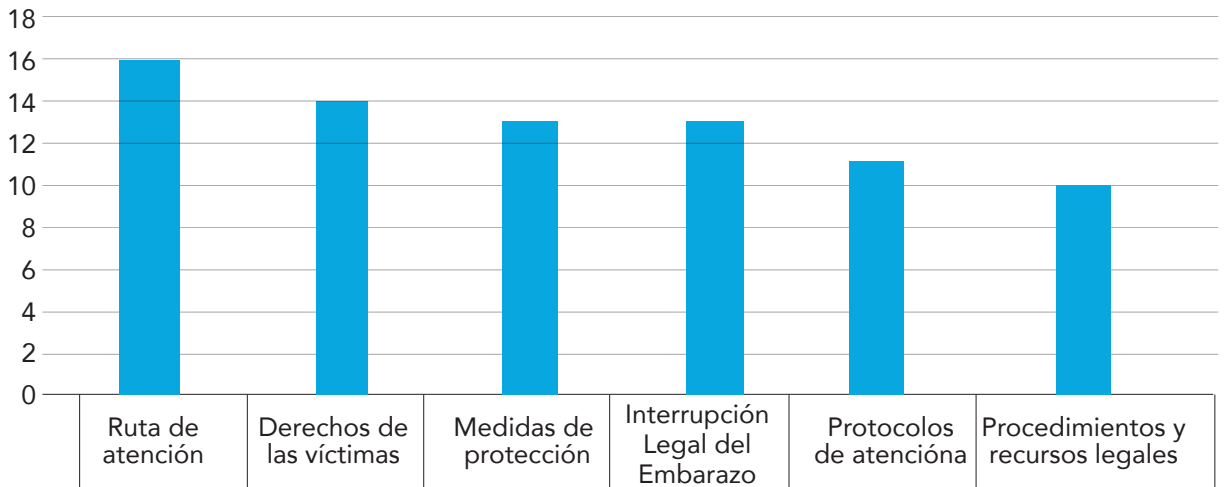


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 2.10. Procesos de capacitación en las oficinas de los SLIM.

Finalmente, se consultó en las 27 oficinas de los SLIM sobre el fortalecimiento de conocimientos y capacidades en seis (6) temáticas, evidenciándose que, en 16 de 27 oficinas, se habría desarrollado sobre la ruta de atención, en 14 de 27 sobre derechos de las víctimas y en 13 de 27 sobre medidas de protección e interrupción legal del embarazo, respectivamente.

**Gráfico N.º 17 – Procesos de capacitación**

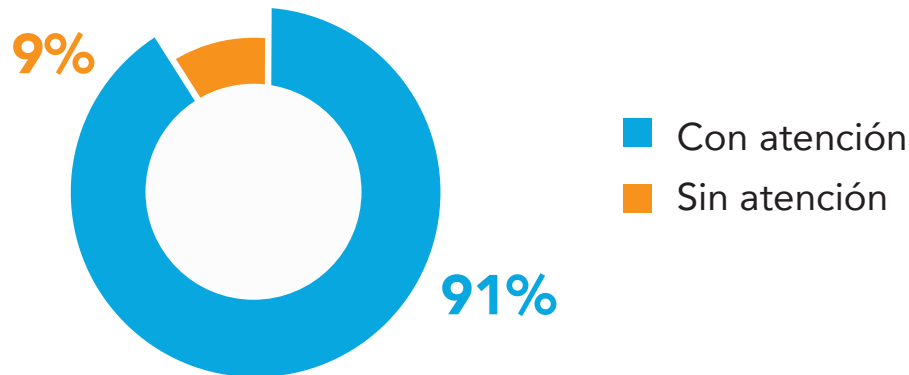


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia.

De las 22 oficinas visitadas, el 91% (20) se encontraban brindando atención, en el restante 9% (2) se evidenció que no se contaba con los servicios de la FELCV en el municipio. Siendo los casos de: Sabaya (Oruro) donde se tendría una Jefatura Provincial y el de Puerto Suárez (Santa Cruz) en la cual la unidad policial remitiría los casos a la FELCV que se encuentra en el GAM de Puerto Quijarro.

**Gráfico N.º 18 – Oficinas que brindan atención**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.1. Rotación de personal que atiende en la FELCV.

Conforme el artículo 53.II de la Ley N.º 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia y artículo 80 de la Ley N.º 260 Orgánica del Ministerio Público, con el objeto de garantizar a la eficacia de la investigación de los delitos, la Policía Boliviana deberá destinar a las servidoras o servidores policiales para que cumplan funciones de Policía Judicial, asignándolos en funciones investigativas especializadas por un periodo mínimo de tres (3) años.

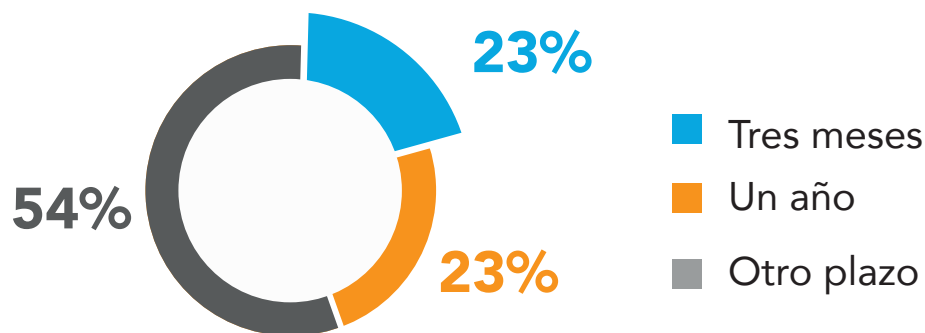
En ese sentido, se consultó al personal policial la periodicidad con la cual se da el cambio de unidad, de los cuales el 23% (5) indicó que sería cada tres (3) meses, el 23% (5) cada año y el 54% (12) indicó una diversidad de tiempos. De las respuestas brindadas por las y los servidores policiales, resaltan las siguientes:

La Paz: *“No se tiene un tiempo determinado, ya que en cualquier momento cambiamos de destino”* [sic] (Entrevista a servidor policial de la FELCV del municipio de La Paz).

Potosí: *“Cada año, depende del Director departamental”* [sic] (Entrevista a servidor policial de la FELCV en el municipio de Villazón).

Cochabamba: *“Los cambios del personal de atención son repentinos, no existe un plazo determinado”* [sic] (Entrevista a servidor policial de la FELCV en el municipio de Villa Tunari).

Gráfico N.º 19 – Tipo de Servicio de la DNA



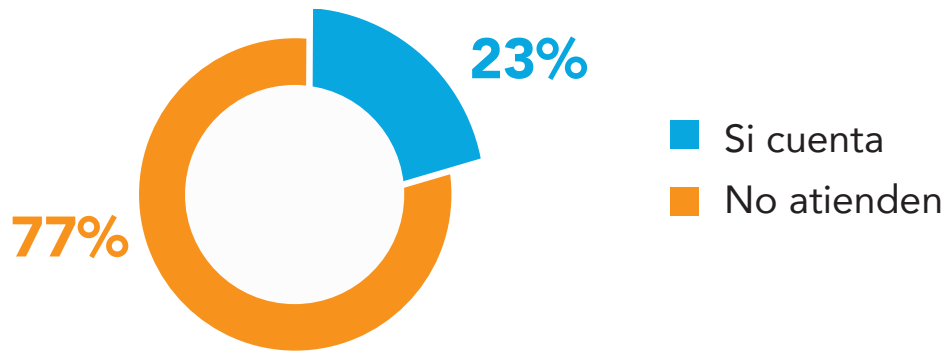
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.2. Oficinas de la FELCV que cuentan con personal psicólogo.

Conforme el Protocolo de la FELCV “Genoveva Ríos”, para la contención primaria de situaciones de crisis en las que se presentan muchas víctimas de violencia, se recomienda que lo realice un profesional psicólogo y si no se contara con dicho profesional, el personal policial realizaría la contención de crisis.

Bajo esta premisa, se consultó si se contaba con personal psicólogo encargado de realizar la contención y los primeros auxilios emocionales en las 22 oficinas de la FELCV; en ese sentido, solo el 23% (5) indicó que contaban con este profesional, el 77% (17) informó que no tiene y que esta labor la realiza alguno de los servidores policiales.

Gráfico N.º 20 – Personal psicólogo



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

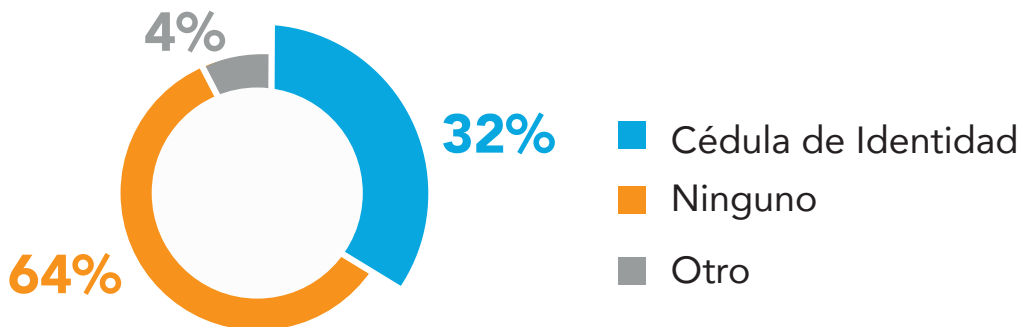
Las oficinas de la FELCV que cuentan con este profesional, estarían en los municipios de: La Paz (Centro), Cochabamba (Centro), Santa Cruz, Trinidad y Potosí.

### 3.3. Oficinas de la FELCV que solicitan requisitos a las víctimas.

El artículo 4.11 de la Ley N.º 348, así como el Protocolo Genoveva Ríos, establece el principio de “No formalismos”, mediante la cual la recepción de denuncias ya sea en forma verbal o escrita, no requiere contar con firma de abogado, uso de papel sellado o timbres, además no se requiere que la denunciante presente pruebas para que su denuncia sea recibida, ni otro tipo de requisitos, que solo obstaculicen la presentación de la denuncia.

En ese sentido, se consultó a las 22 oficinas sobre requisitos que se piden a las víctimas para recepcionar su denuncia, de los cuales el 64% (14) indicó que no existe requisito alguno, el 32% (7) indicó que es la Cédula de Identidad y el 4% (1) informó que es otro. Sobre esta última, en la FELCV de Oruro informaron que se solicita a la víctima: “dos (2) testigos sino tuviera el carnet” [sic].

Gráfico N.º 21 – Requisitos que se solicita



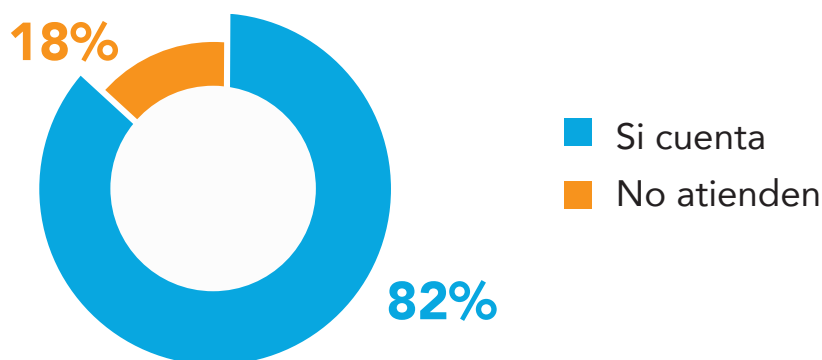
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.4. Oficinas de la FELCV que cuentan con personal femenino.

En los diferentes manuales de atención –sobre todo para víctimas de violencia sexual– así como en el Protocolo Genoveva Ríos, se recomienda que el primer contacto y la atención a este tipo de víctima, sea personal policial de sexo femenino, dado la confianza y tranquilidad que esta puede transmitir a la víctima para que relate el hecho sucedido.

Es así que, se consultó en las 22 oficinas de la FELCV si se contaba con personal femenino para la atención, en particular de este tipo de víctimas, de las cuales el 82% (18) contaría con la misma, no contándose con personal femenino en las oficinas de la FELCV de los municipios de La Paz (Zona Sur), Copacabana, Sabaya, Monteagudo.

Gráfico N.º 22 – Personal femenino



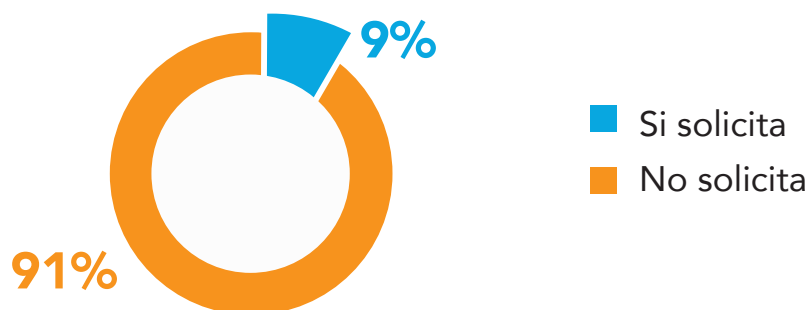
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.5. Oficinas de la FELCV que solicitan a las víctimas material de escritorio.

Conforme el artículo 60 de la Ley N.º 348 y artículo 45 de la Ley N.º 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, es competencia de los municipios el equipar a las oficinas de la FELCV, para una atención adecuada a las víctimas de violencia en cada municipio.

De esta manera se consultó en las 22 oficinas de la FELCV si solicitan a las denunciadas algún tipo de material de escritorio para el registro de sus casos; en ese sentido, el 9% (2) afirmó este extremo, siendo el caso de las oficinas de la FELCV de los municipios de: Villa Tunari y El Alto, quienes solicitan a las denunciadas: hojas bond y folder.

Gráfico N.º 23 – Solicitud de material de escritorio



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.6. Oficinas de la FELCV que promueven procesos de conciliación.

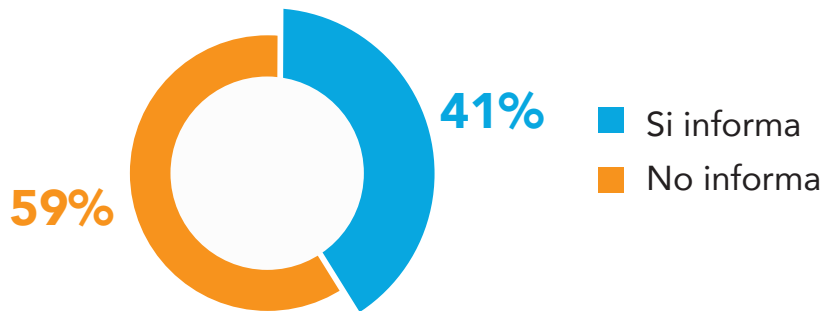
Se consultó en las 22 oficinas de la FELCV si promoverían procesos de conciliación en casos de violencia familiar o doméstica, siendo grato para la institución defensorial que el 100% de consultas, haya afirmado que no realizan dicha actividad.

### 3.7. Oficinas de la FELCV que brindan información a víctimas de violencia sexual.

En casos de violencia sexual, conforme el Protocolo Genoveva Ríos, la y el servidor policial deberá informar a la víctima el derecho que tiene a recibir la anticoncepción de emergencia y el tratamiento profiláctico para infecciones de transmisión sexual y VIH-SIDA.

De esta manera, se consultó en las 22 oficinas de la FELCV si informan a las víctimas de violencia sexual sobre los derechos que tendrían para resguardar su salud sexual y salud reproductiva, siendo que solo el 41% (9) indicó que realizaría esta actividad.

Gráfico N.º 24 – Información sobre SRySR

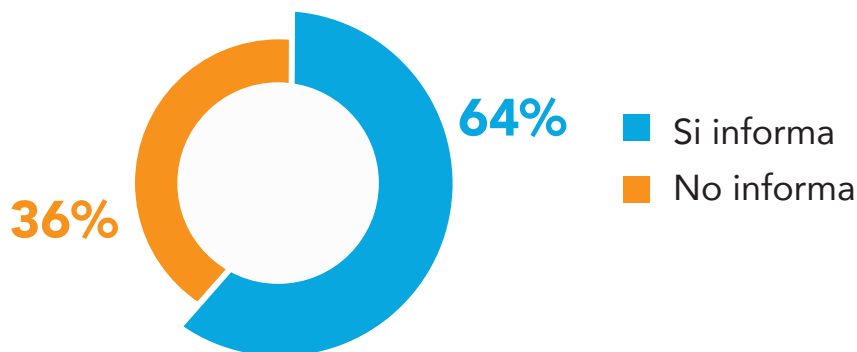


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

Siendo las oficinas de las FELCV de los municipios de: Sucre y Monteagudo, Caranavi, Copacabana y El Alto, Sabaya, Cobija, Potosí y Villazón, Santa Cruz y Puerto Suárez, Tarija y Yacuiba, quienes no informarían sobre este derecho a las víctimas de violencia sexual.

Así también, se consultó si informan a las víctimas de violencia sexual que se encuentran embarazadas sobre el derecho que tienen a solicitar una ILE; en ese sentido, en el 64% (14) de las oficinas se brinda esta información.

Gráfico N.º 25 – Información sobre la ILE



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

Las oficinas de la FELCV que no brindan esta información se encuentran en los municipios de: Tarija, Sucre, Copacabana, Santa Cruz, Sabaya, Cobija, Puerto Suarez y El Alto.

Ahora bien, se consultó a las 14 oficinas que brindarían información a una víctima de violencia sexual que se encuentra embarazada, si conocen el plazo para desarrollar una ILE; en ese sentido, es preocupante para la institución defensorial las respuestas de las oficinas de:

Cochabamba: El plazo sería de 20 semanas (Entrevista a servidor policial de la FELCV del municipio de Villa Tunari).

La Paz: El plazo sería de 3 meses (Entrevista a servidor policial de la FELCV del municipio de Caranavi).

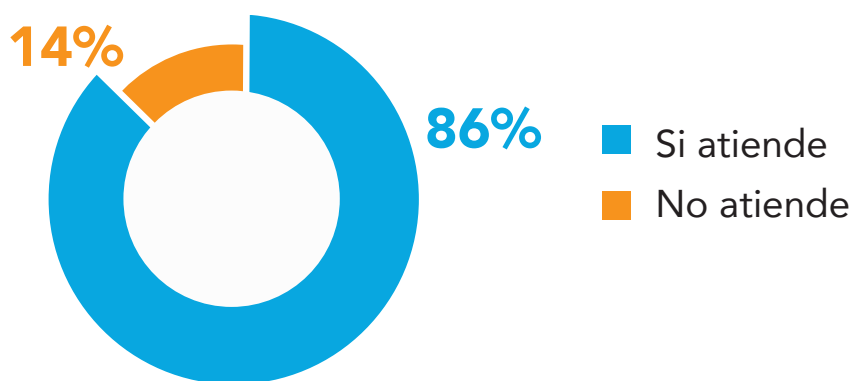
Pando: El plazo máximo sería de 3 meses (Entrevista a servidor policial de la FELCV del municipio de Cobija).

Potosí: A coordinación con el médico forense, para determinar el tiempo (Entrevista a servidor policial de la FELCV del municipio de Llallagua).

### 3.8. Oficinas de la FELCV que atienden casos de niños y adolescentes hombres víctimas de violencia sexual.

A razón del elevado registro de casos de violencia sexual que se registra a nivel nacional, se consultó en las 22 oficinas de la FELCV si atienden a niños y adolescentes hombres víctimas de violencia sexual, es así que, solo el 14% (3) indicó que no lo hace, siendo el caso de las oficinas de la FELCV de los municipios de Caranavi (deriva el caso a la DNA), La Paz, Zona Sur (deriva el caso a la FELCC) y Monteagudo (deriva el caso a la DNA).

Gráfico N.º 26 – Atención a niños y adolescentes hombres



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.9. Oficinas de la FELCV que atienden a hombres víctimas de violencia familiar o doméstica.

Conforme el artículo 53 de la Ley N.º 348, la FELCV es la responsable de la investigación de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia, lo cual involucraría a hombres que sufren violencia, postulado que se refuerza a través de la SCP 0346/2018-S2 de 18 de julio de 2018 que establece:

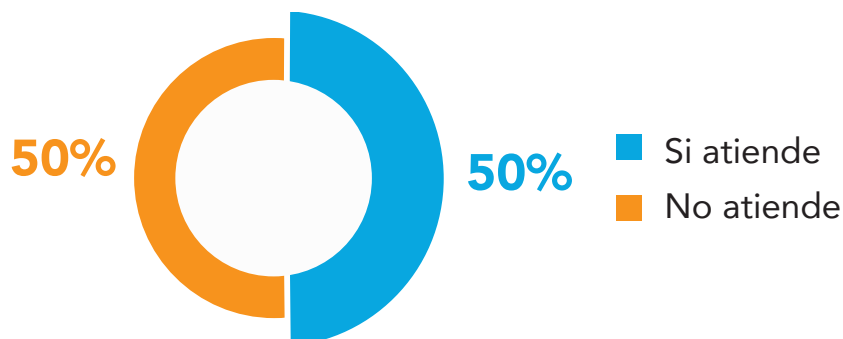


Las disposiciones de la Ley 348 se amplían a toda persona en situación de vulnerabilidad, independientemente de su género; por cuanto, la violencia reprochada en dicha Ley, si bien tiene como sujeto de protección a la mujer, por la violencia y la discriminación estructural que existe contra ella; sin embargo, también puede extenderse a varones, en los casos en los cuáles éste sea víctima de violencia en razón de género.

Ahora bien, siendo de conocimiento general las diferentes denuncias que realizaron algunos sectores durante los últimos meses, ante posible vulneración de derechos de hombres víctimas de violencia familiar o doméstica, se consultó en las 22 oficinas de la FELCV si se atendería este tipo de denuncias; en ese sentido, el 50% (11) atendería estos casos, la otra mitad derivaría a la FELCC para que sus casos sean atendidos por lesiones leves, graves o gravísimas.

Las oficinas de la FELCV que no atenderían este tipo de denuncias, estarían en los municipios de: Villa Tunari, Sucre, Monteagudo, La Paz (Centro y Zona Sur), Caranavi, Oruro, Sabaya, Potosí, Villazón y Bermejo.

**Gráfico N.º 27 – Atención a hombres víctimas**



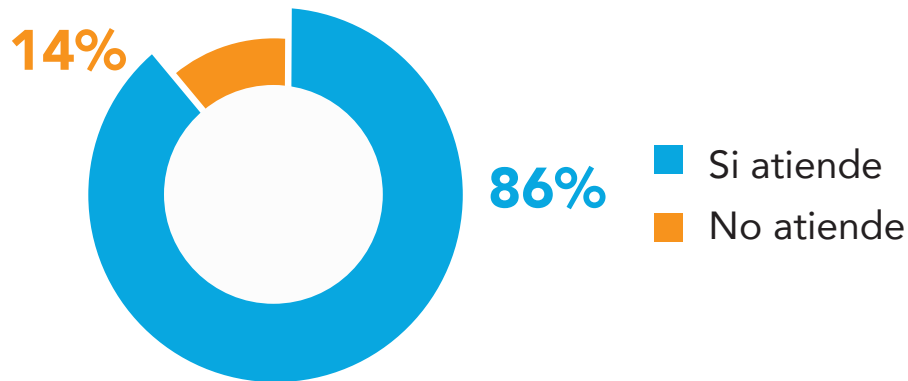
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.10. Oficinas de la FELCV que atienden casos de AVP.

La Ley N.º 348 en su artículo 7 establece 16 tipos de violencia hacia las mujeres, entre las que se encuentra la **Violencia en el Ejercicio Político** y de **Liderazgo de la Mujer**, complementando lo establecido en el artículo 7 de la Ley N.º 243 Contra el Acoso y la Violencia política hacia las Mujeres.

Es así que, se consultó a las oficinas de la FELCV a nivel nacional, si atienden casos de mujeres autoridades electas víctimas de AVP, de las 22 oficinas el 86% (19) indicó que registra este tipo de denuncias, el restante 14% (3) no lo hace, siendo estas últimas, las oficinas de la FELCV que se encuentran en los municipios de: El Alto, Llallagua y Sabaya.

Gráfico N.º 28 – Atención por AVP

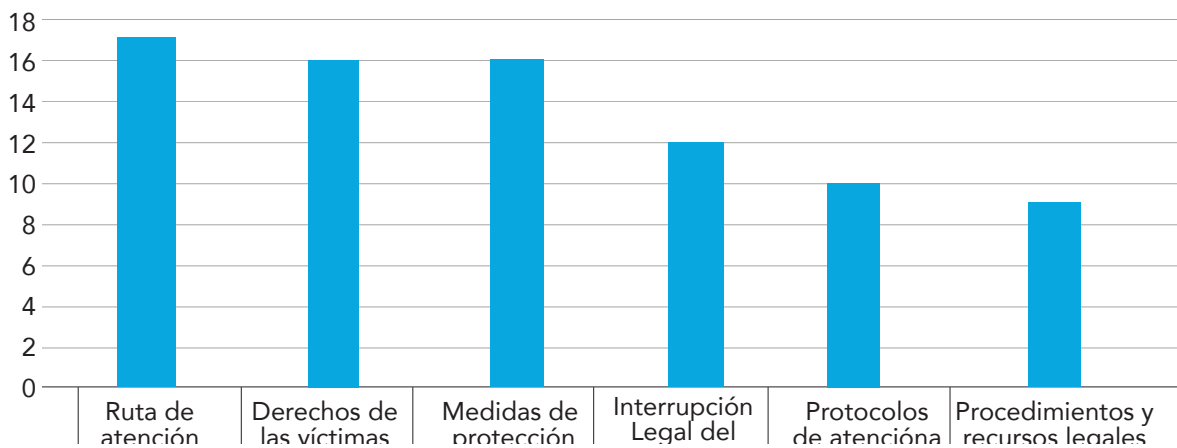


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

### 3.11. Procesos de capacitación en las oficinas de la FELCV.

Por último, pero no menos importante, se hizo consulta al personal en las 22 oficinas de la FELCV sobre las temáticas en las cuales han desarrollado procesos de fortalecimiento de capacidades y conocimientos. En ese sentido, se consultó sobre seis (6) temáticas que desde la percepción de la institución defensorial deberían ser objeto de capacitación.

Gráfico N.º 29 – Procesos de capacitación



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

Por los datos descritos *ut supra*, se identificó que en 17 de 22 de las oficinas se ha desarrollado procesos de capacitación referentes a la ruta de atención, en 16 de 22 sobre derechos de las víctimas y en medidas de protección, respectivamente, y en menor medida 9 de 22 sobre la ILE.

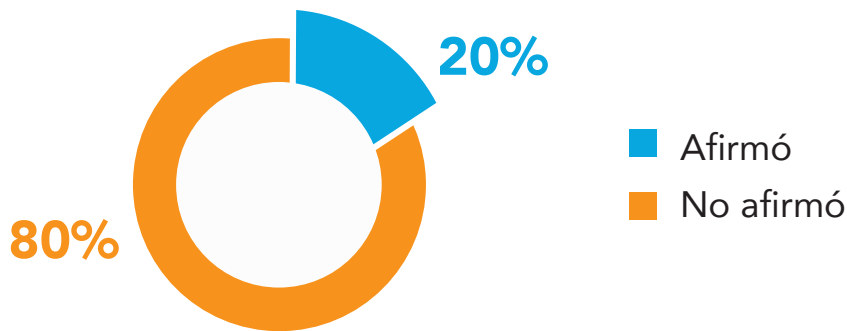
#### 4. Percepción de las usuarias.

La Defensoría del Pueblo, decidió desarrollar encuestas a 126 usuarias a nivel nacional (54 en las DNA, 27 en los SLIM y 22 en la FELCV), a quienes se les hizo cuatro (4) preguntas vinculadas con posibles situaciones de maltrato, percepción de la utilidad de la información, percepción de la calidad de atención y el tiempo en el cual se atiende a una víctima de violencia.

##### 4.1. Situaciones de maltrato o vulneración de derechos durante la atención.

Se consultó a las 126 usuarias si han sufrido alguna vulneración de derechos o maltrato durante la atención en la institución (SLIM, DNA y FELCV), de las cuales el 20% (25) de las entrevistadas afirmó este extremo.

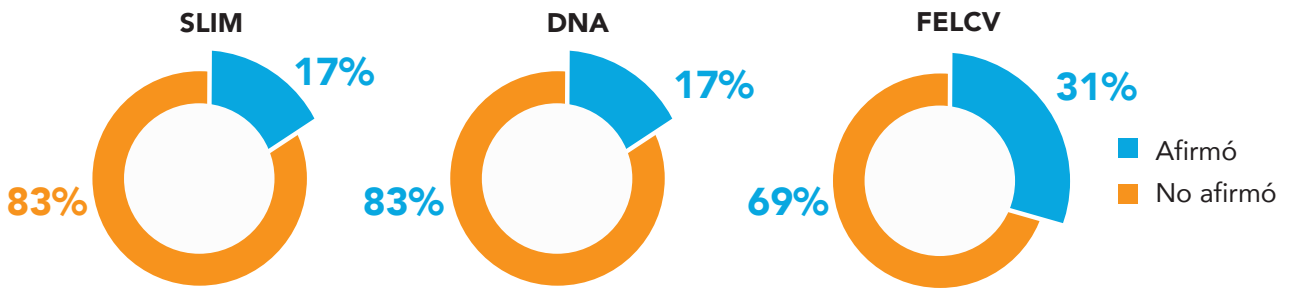
Gráfico N.º 30 – Maltrato o vulneración de derechos



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

De la información desagregada por cada una de las instituciones verificadas, se constató que aquella con mayor prevalencia de denuncias sería la FELCV, es decir que, por cada 10 usuarias atendidas, tres (3) habrían sufrido violencia o maltrato al momento de presentar su denuncia.

Gráfico N.º 31 – Denuncias de maltrato o vulneración de derechos por institución

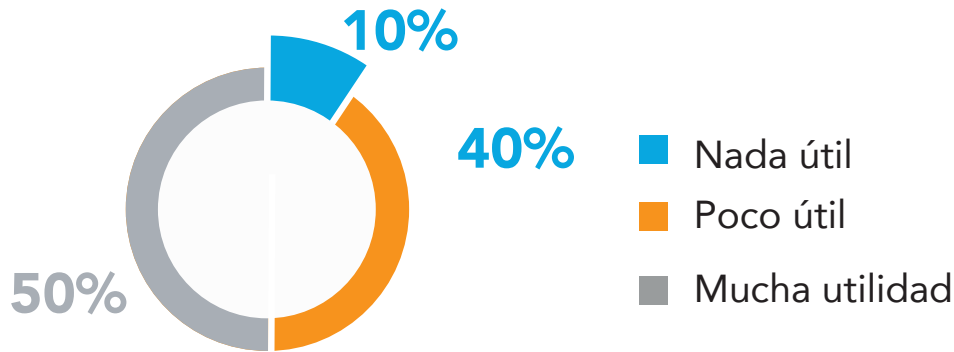


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

#### 4.2. Percepción de la utilidad de la información.

Se preguntó a las 126 usuarias, si la información recibida por el personal de la institución había sido útil, de las cuales el 50% (63) indicó que fue de mucha utilidad.

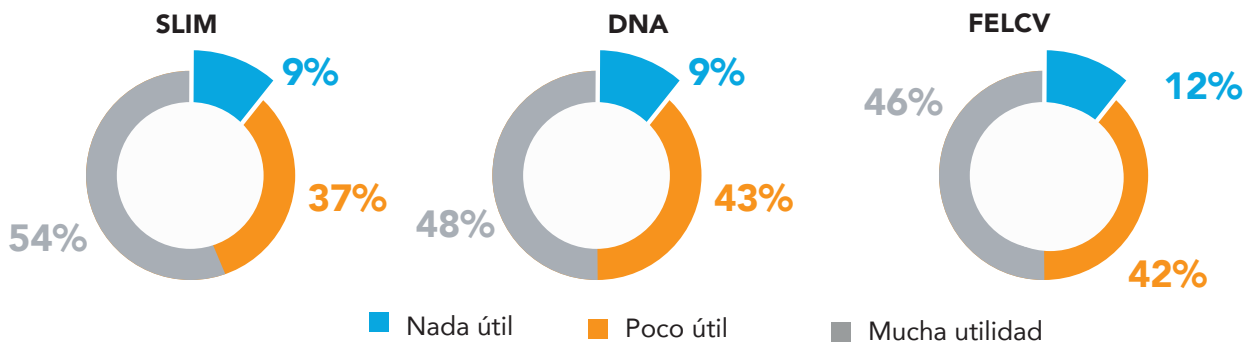
Gráfico N.º 32 – Utilidad de la información



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

De la desagregación de la información, se evidencia que la institución que mejor percepción por las víctimas en razón a la utilidad de la información recibida, sería el SLIM con el 54%.

Gráfico N.º 33 - Utilidad de la información recibida por institución

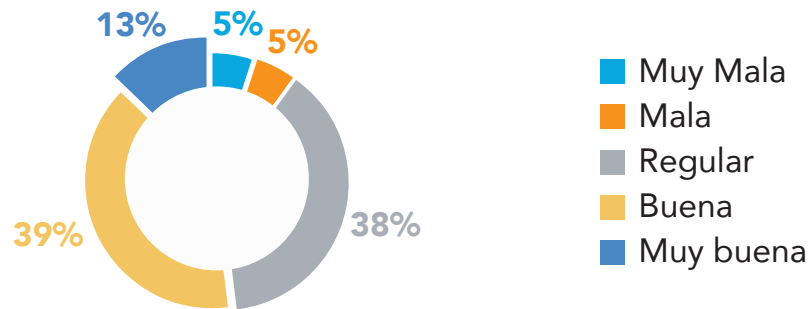


Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

#### 4.3. Percepción de la calidad de atención

Se preguntó a las 126 usuarias como califican la atención brindada por los servidores públicos de las diferentes instituciones (SLIM, DNA y FELCV) de las cuales y en promedio el 39% (50) la calificó como buena.

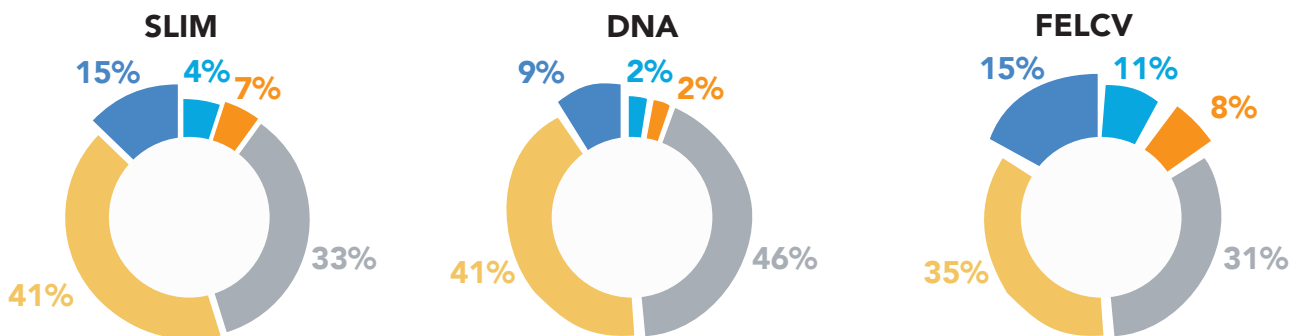
**Gráfico N.º 34 – Calidad de atención**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

De la desagregación de la información de las tres (3) instituciones, las oficinas de los SLIM tendría una mejor calificación, en contra posición la FELCV tendría una calificación baja en relación a la calidad de atención.

**Gráfico N.º 35 - Calidad de atención recibida por institución**



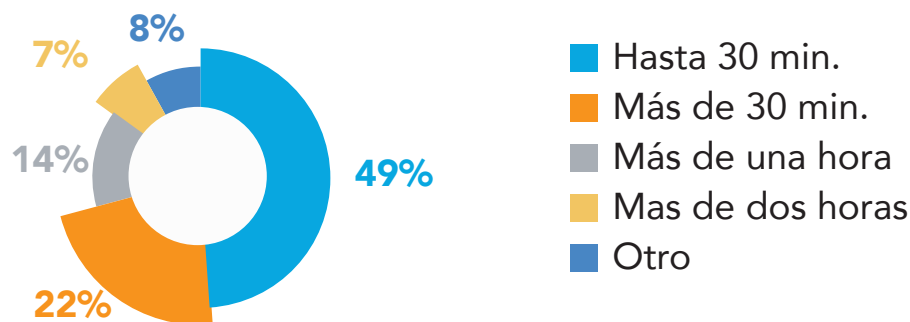
Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

#### 4.4. Tiempo en el cual se atiende a una víctima de violencia.

Por último, se consultó a las 126 usuarias sobre el tiempo que transcurrió, desde que llegó a la institución (incluido el hacer fila) hasta el momento que terminaron de atenderla. En ese sentido, en promedio una mujer víctima de violencia tardaría más de 30 minutos para ser atendida en una de las instituciones (SLIM, DNA o FELCV).

La atención en alguna de las instituciones (SLIM, DNA o FELCV) llega a ser una "ruleta rusa", pues, así como una víctima es atendida en más de 30 minutos, podría llegar a extremos de ser atendida en más de dos horas o en menos de 30 minutos.

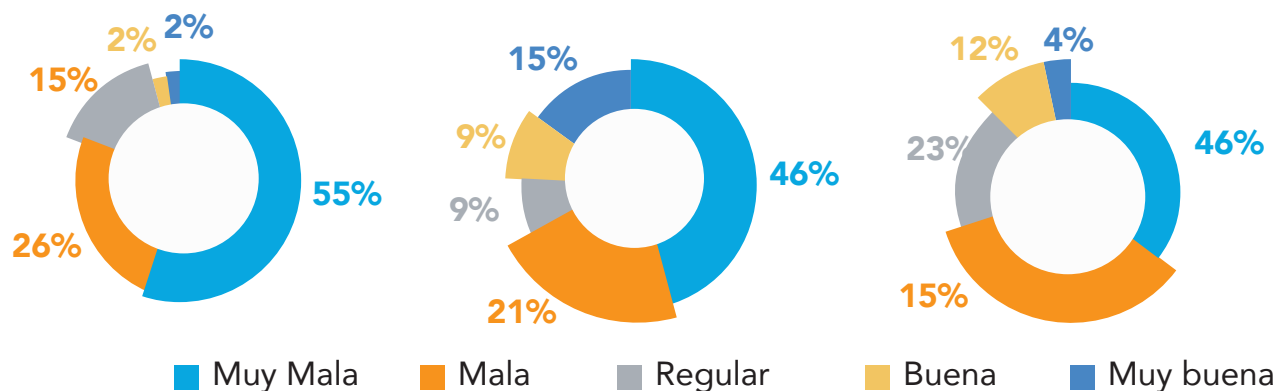
**Gráfico N.º 36 – Tiempo para ser atendida**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

Ahora bien, de la desagregación de los datos por cada una de las instituciones intervenidas, se evidencia que serían los servicios de los SLIM en los cuales una víctima de violencia es atendida hasta en 30 minutos.

**Gráfico N.º 37 - Institución con mayor porcentaje de denuncias de maltrato**



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas, 2024.

De las entrevistas realizadas a las usuarias respecto al tiempo que demoraron para ser atendidas, resaltan las siguientes:

Tarija: “Más de una semana, porque siempre cambiaba de turno, cuando fuimos a consultar al investigador ¿cuándo podemos declarar? nos dijo que estaba cambiando de turno y después de buscarlo, nuevamente, recién la convocaban para el miércoles 29 de mayo, cuando el hecho ocurrió el 08 de marzo” [sic]. La entrevistada relataba esta situación, porque su hija estaba siendo víctima de violencia, ya que su pareja la estaba obligando a abortar (Respuesta de usuaria de la FELCV del municipio de Tarija).

La Paz: “No le quisieron tomar la denuncia, le dijeron que solo fue una bofetada, que el agresor puede ir a San Pedro” (Respuesta de usuaria de la FELCV del municipio de El Alto).

La Paz: La entrevistada indicó que primeramente denunció los hechos una noche antes, pero

le solicitaron que denuncie al día siguiente (Respuesta de usuaria de la FELCV del municipio de La Paz - Centro).

Santa Cruz: "Se requiere más personal o que implementen un equipo de turno, ya que solo atienden hasta las 16:00" (Respuesta de usuaria del SLIM del municipio de Santa Cruz).

Tarija: La víctima indicó que es usuaria del servicio del SLIM, donde le cambiaron 7 abogados, ella ni sabía que habían dictado sentencia en su caso, que fue en julio del 2023 (Respuesta de usuaria del SLIM del municipio de Tarija).

Santa Cruz: La usuaria indica que el personal de la DNA le pidió que regresara, ya que no encontraban al personal que la atendió (Respuesta de usuaria de la DNA del municipio de Santa Cruz).

Cochabamba: La usuaria indica que recién la atendieron (martes 28 de mayo), cuando el hecho sucedió y fue a presentar denuncia el sábado 25 de mayo (Respuesta de usuaria de la DNA del municipio de Cochabamba).



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



# **TERCERA PARTE**

---

**Resultados  
del Primer  
Reporte**



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## 3

## TERCERA PARTE

Resultados del  
Primer Reporte

En el mes de marzo del 2024, la institución defensorial presentó un Primer Reporte, resultado de las verificaciones *in situ* a 20 oficinas del IDIF desarrollado el 14 de febrero de 2024, cuya finalidad fue el evidenciar si las oficinas del IDIF, se encontraban brindando sus servicios a mujeres en situación de violencia sexual.

En dicho documento, se llegó a evidenciar falencias y debilidades en la atención de dicha institución entre ellas, la cantidad de personal médico y psicólogo forense, ambiente adecuado para la atención, requisitos para la atención, consentimiento informado, programación para la atención, entre otras, de las cuales emergieron recomendaciones a la FGE y al IDIF para que asuman acciones correctivas y de fortalecimiento institucional.

Es así que, mediante nota con cite FGE/JLP N.º 167/2024 de marzo de 2024 el Fiscal General del Estado hace conocer a la institución defensorial el informe FGE/IDIF/LFAD/00246/2024 de 11 de marzo, elaborado por el Director Nacional del IDIF, realizando observaciones a la información generada por la visita *in situ* a las 20 oficinas del IDIF, así como brindar respuesta en razón a acciones desarrolladas para el fortalecimiento del IDIF a nivel nacional, entre las que destacan:

- a) **IDIF Bermejo:** En el primer reporte se mencionó que la oficina del IDIF en Bermejo se encontraba cerrada, no brindando atención a las y los usuarios. Esta situación se debería a dos bajas médicas por enfermedad del titular y suplente de dicha oficina. Sin embargo, se habría designado momentáneamente al Dr. Juan de Dios Cruz, dependiente de la Fiscalía Departamental de Chuquisaca, con la finalidad de brindar el servicio de forma ininterrumpida en el municipio de Bermejo.
- b) **IDIF Copacabana:** Se informó que el IDIF de Copacabana no se encontraba brindando atención debido a no contar con personal médico forense. En ese sentido, la FGE informó que el contrato con el nuevo médico forense habría sido suscrito el mismo día de la visita de funcionarios de la Defensoría del Pueblo, garantizando así, la atención a usuarios y usuarias del municipio de Copacabana y alrededores, aunque, de la revisión del citado contrato, se evidenció que se habría suscrito dos días después (16 de febrero de 2024) a la fecha de la verificación defensorial.
- c) **IDIF de Caranavi y Puerto Quijarro:** El reporte reflejó que ambas oficinas carecían de equipamiento adecuado para la atención de las usuarias, a lo cual, la FGE informó que: “se habría

priorizado la cobertura del servicio, pues tales municipios no contaban con servicios médicos legales, habiéndose suscrito convenios con ambos municipios, que incluían las condiciones de equipamiento de dichos consultorios médicos, por lo que, pese a los esfuerzos desplegados por el IDIF y la FGE, no se encuentra a nuestro alcance la posibilidad de que los gobiernos autónomos municipales y los gobiernos departamentales, optimicen estos aspectos”.

**d) IDIF de Cochabamba:** En la entrevista desarrollada al personal del IDIF de Cochabamba el 14 de febrero a horas 10:08 a.m., se informó a la institución defensorial que: “A fin de que se pueda brindar una mejor atención se vio la necesidad de que se pueda coordinar con las autoridades judiciales para que los hechos de violencia económica o hechos de divorcio no sean derivados al IDIF y de esta manera se evite la saturación de las valoraciones psicológicas, pero pese a que se realizó gestiones en el TDJ, aún se envían dichos requerimientos”. En ese sentido, la FGE calificó la información reportada como “falsa, dañando profundamente la ética e idoneidad que debe observar todo servidor público del IDIF”.

**e) IDIF de El Alto, Santa Cruz, Cochabamba y Potosí:** El reporte evidenció la programación para la atención a víctimas, en particular, con el servicio de psicología forense, con un lapso de tiempo de 1, 2, 3, 4, hasta 8 meses, dicha información fue otorgada por el personal del IDIF encargado en la materia. En ese sentido, la FGE informó que: “el promedio de la programación de pericias a nivel nacional es de 3 meses, las pericias son entregadas en un lapso de 1 mes después de haber sido evaluadas; siendo falso que existan 8 oficinas del IDIF en las que se programe atención con un tiempo de hasta 8 meses, situación que se ha dado por la sobrecarga laboral únicamente en la ciudad de El Alto”.

Ahora bien, es necesario indicar que:

Las acciones asumidas por el IDIF y por la FGE en relación a la situación de las oficinas del IDIF en los municipios de Bermejo y Copacabana, es el mejor reflejo del compromiso y el deber de garantizar a las y los usuarios de esta institución la atención ininterrumpida, ya que la misma garantiza el acceso a la justicia y el debido proceso, siendo comprensible sucesos como bajas médicas que puedan debilitar la atención momentáneamente, para lo cual se requiere un constante monitoreo por parte de la Dirección Nacional del IDIF, para que no se generen posibles suspensiones del servicio.

Respecto a las oficinas del IDIF en Caranavi y Puerto Quijarro, al ser de reciente creación se comprende las debilidades –en particular, equipamiento e infraestructura–, debiendo ser prioritario coordinar con las autoridades de dichos gobiernos municipales, para fortalecer en corto plazo a las oficinas de los IDIF.

Sobre las oficinas del IDIF en Cochabamba, El Alto, Santa Cruz y Potosí: La Defensoría del Pueblo mediante entrevista solicitó de forma verbal información al personal de dichas oficinas, la cual fue plasmada en el primer reporte, cuya única finalidad fue identificar debilidades para ser subsanadas, dado que, al ser un servicio que genera los elementos de prueba en procesos judiciales –sobre todo en casos de violencia sexual– se requiere que la misma se encuentre en una constante supervisión y mejora, siendo esta la finalidad de las visitas *in situ* a las oficinas del IDIF.

En ese sentido, la FGE no brindó mayor información en relación a los datos generados en las entrevistas al personal de los IDIF, quienes indicaron los diferentes plazos que se estarían programando para que una víctima de violencia pueda ser atendida por el personal profesional en psicología forense. Alegando que la falencia identificada sería por la carencia de ítems y presupuestos, las cuales no fueron cubiertas pese a solicitudes efectuadas ante el gobierno central.

Las afirmaciones que se harían sobre los plazos para la atención, a criterio de la FGE no serían ciertas, ya que en promedio la programación de pericias a nivel nacional es de tres (3) meses, las pericias serían entregadas en un lapso de un (1) mes de haber sido evaluadas, siendo el IDIF de El Alto el único que tendría una programación de ocho (8) meses a razón de la sobrecarga laboral.

Ahora bien, es destacable todas las acciones que desarrolló el IDIF y la FGE desde la gestión 2018, entre ellas la construcción del nuevo edificio del IDIF con una inversión de Bs. 19.000.000, la ampliación del Laboratorio de Biología Forense y adecuación del laboratorio de Genética Forense en el IDIF de La Paz, con una inversión de Bs. 48.025.88, la futura construcción y equipamiento del IDIF en Santa Cruz con un presupuesto de \$us 8 millones, la nueva morgue del IDIF de La Paz con un costo de Bs. 6.484.936.60, entre otras acciones de fortalecimiento en infraestructura y equipamiento a nivel nacional.

Sin embargo, es necesario seguir reforzando todas las oficinas del IDIF a nivel nacional, ampliando servicios y cobertura, así como, incorporar mayor cantidad de profesionales médicos y psicólogos forenses, sobre esta última, siendo urgente la incorporación de mayor cantidad de profesionales, pues no es coherente que solo se tenga 14 profesionales para la atención a nivel nacional, considerando que en la gestión 2023, la FGE registró 39.117<sup>3</sup> casos por el delito de violencia familiar o doméstica.

En ese sentido, sorprendió a la institución defensorial la respuesta de la FGE, que mediante nota con cite FGE/JLP N° 460/2024 de 29 de mayo de 2024, al enterarse de una nueva visita *in situ* a las instalaciones del IDIF, indicó que:

El Ministerio Público concluyó que los mecanismos de obtención de la información incorporada, no se encontraban legalmente previstos lo que permitió la incorporación de afirmaciones subjetivas y sin respaldo, siendo evidente que entre las atribuciones del Defensor del Pueblo, cuyo cumplimiento se exhortó, se encuentra prevista la posibilidad de conforme la Ley 870 modificada por la ley 1397 solicitar las adecuaciones presupuestarias a las instancias de decisión que permitan optimizar en mayor medida los servicios y la cobertura de los mismos por parte del IDIF.

En ese orden y ante la evidencia que nuevamente se estuviera intentando aplicar el mismo mecanismo de recolección de información, por parte de funcionarios del Defensor del Pueblo, cabe hacer notar que de acuerdo a la Ley 870 art. 5 inciso 6 (Atribuciones) No se consigna la posibilidad de realizar visitas *in situ* sorpresa, por lo que ni la Dirección Nacional del IDIF, ni los funcionarios de las instalaciones del IDIF, se encuentran en la posibilidad de atender de esa manera las solicitudes de información emergentes de dichas visitas y menos aún, de interrumpir la prestación del servicio que presta el IDIF, con tal finalidad.

3 Datos de la Rendición Pública de Cuentas Final 2023 de la Fiscalía General del Estado.

Ahora bien, son evidentes las atribuciones constitucionales reservadas al Defensor del Pueblo, específicamente las contenidas en el art. 222 num. 4 y 6 de la Constitución Política del Estado, las que sin embargo no se adecuan a la realización de intervenciones o verificaciones in situ en dependencias del Instituto de Investigaciones sin previa solicitud de información, o en su caso sin que exista una vinculación directa a algún caso por lo que nuevamente exhortamos a su Autoridad a utilizar los mecanismos constitucional y legal previstos para la obtención de cualquier tipo de información de parte de las dependencias del Ministerio Público, las que sin reserva alguna serán otorgadas a su Autoridad. [sic]

La postura adoptada por la FGE, no toma en cuenta que las funciones de la institución defensorial en el marco del artículo 3.I de la Ley N.º 870, alcanzan a las actividades administrativas de todo el sector público y las actividades de las instituciones privadas que presten servicios públicos en los distintos niveles del Estado.

A la vez, conforme el artículo 5.6 de la citada ley, la Defensoría del Pueblo puede:

Acceder libremente a centros de detención, custodia e internación, policial o militar; penitenciarias, institutos de formación policial o militar; centros de acogida y albergues transitorios; centros de rehabilitación, reintegración y orientación social de adolescentes de administración pública o delegada; centros de atención de la niñez y adolescencia, centros de atención a adultos mayores; hospitales, centros de salud o **instituciones que brindan servicios de salud**; refugios temporales; centros de formación y educación; sin que pueda oponerse objeción alguna, a efectos de velar por el cumplimiento y promoción de los derechos de las personas que ahí se encuentran y la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (el resaltado es nuestro).

Si bien, no existe una descripción literal de visita *in situ* en los artículos citados *ut supra*, se comprende que una de las atribuciones que tiene la Defensoría del Pueblo es el acceder libremente a diferentes instituciones que brindan servicios de salud, en los que se encuentra el Instituto de Investigaciones Forenses. El pretender que la institución defensorial tenga que solicitar o informar previo a una verificación, quebranta la naturaleza de las visitas *in situ* mismas que recaban información en el lugar y en el momento de las personas que se encuentran presentes ante posibles hechos de vulneración de derechos. En esa misma línea, conviene señalar que esta "herramienta" (visitas *in situ*) fue utilizada en la elaboración del Segundo Reporte del Observatorio Defensorial Judicial (diciembre de 2023) de la cual la FGE es parte, en dicho documento se realizó visitas *in situ* a 16 oficinas del IDIF a nivel nacional sin ningún tipo de restricción.

Es necesario reiterar que el único objetivo de estas verificaciones y posteriores reportes (que se hará cada trimestre) es evidenciar debilidades en la atención a las y los usuarios, en particular, a las víctimas de violencia sexual, para que las mismas sean corregidas en un tiempo prudente, estas acciones asumidas serán presentadas en cada uno de los reportes trimestrales que realizará la institución defensorial.



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**4**

# CUARTA PARTE

---

**Conclusiones y  
Solicitud de  
Acciones  
Correctivas**



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



# 4

## TERCERA PARTE

### Conclusiones y Solicitud de Acciones Correctivas



De las acciones desarrolladas por la Defensoría del Pueblo en el marco de la construcción del Segundo Reporte, se obtuvieron resultados emergentes de la visita *in situ* a 77 oficinas de la DNA, SLIM y FELCV a nivel nacional, conforme el siguiente detalle:

#### 1.1. Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

- a) De 28 oficinas de las DNA, 18 tienen el servicio de forma exclusiva, en 10 oficinas el servicio es compartido con el SLIM o con Unidades de Atención para Adultos Mayores o Personas con Discapacidad. Solo 25 oficinas tienen equipo interdisciplinario completo (abogado, psicólogo y trabajador social) y en 19 oficinas cuentan con un manual de procesos.
- b) En la totalidad de las oficinas de la DNA verificadas, se brinda a las víctimas de violencia sexual información sobre el acceso a los medicamentos de anticoncepción de emergencia y profilaxis post exposición, así como el derecho a acceder a una ILE.
- c) En 20 oficinas de las DNA, el personal entrevistado informó que existe plazos para realizar el procedimiento de ILE, no existiendo un criterio uniforme, pues el personal de estas instituciones asume que los plazos para realizar una ILE van desde los 2, 3, 4, 5 y 6 meses o a las 20, 21, 22, 26 y 27 semanas de gestación. En ese mismo sentido, en las 28 oficinas no existe un criterio uniforme en relación a la persona a quien se le informa sobre el derecho para solicitar una ILE, siendo que, solo en 20 oficinas se informa a la propia víctima sobre este derecho.
- d) Se identificó un variado criterio en razón a las temáticas desarrolladas para el fortalecimiento de capacidades en las 28 oficinas de las DNA, entre las que resaltan temáticas sobre derechos de las víctimas (18 de 28), protocolo de atención (17 de 28) e ILE (16 de 28).

#### 1.2. Servicios Legales Integrales Municipales.

- a) De 27 oficinas de los SLIM, 17 tienen el servicio de forma exclusiva, en 10 el servicio es compartido con la DNA o con Unidades de Atención para Adultos Mayores o Personas con Discapacidad. A la vez, solo 22 tiene equipo multidisciplinario completo (abogado, psicólogo y trabajador social), identificando cuatro (4) oficinas que tienen un programa para la reeducación de los hombres que ejercen violencia, en el marco del artículo 31 de la Ley N.º 348.

- b) De las 27 oficinas de los SLIM, solo en nueve (9) no piden requisitos para ser atendidos, en las demás se exige la cédula de identidad o la fotocopia de la misma, además de constatar que en cuatro (4) oficinas solicitan material de escritorio para el registro de los casos y que nueve (9) oficinas no reportan información al SIPPASE.
- c) Siendo de preocupación para la entidad defensorial que, en la oficina del SLIM en el municipio de Puerto Suárez, se promueve acuerdos de conciliación por hechos de violencia familiar o doméstica, en franca vulneración a lo estipulado en la Ley N.º 348.
- d) De las 27 oficinas de los SLIM, solo dos (2) no brindan información sobre el derecho que tienen las víctimas de violencia sexual para recibir medicamentos de anticoncepción de emergencia y profilaxis post exposición, a la vez, solo una (1) oficina no brinda información sobre el derecho que tiene una víctima de violencia sexual a solicitar una ILE. Siendo llamativo que, en 17 oficinas del SLIM el personal informó que existiría plazos para desarrollar una ILE, no existiendo uniformidad respecto a la misma, ya que los plazos irían desde los 21 días, 2, 3, 4, 5 y 6 meses y 20 y 26 semanas de gestación.
- e) De las 27 oficinas de los SLIM, solo dos (2) no atienden denuncias por casos de Acoso y Violencia Política hacia las Mujeres.
- f) En 11 oficinas de los SLIM no se atienden denuncias de hombres víctimas por Violencia Familiar o Doméstica, derivándolos a instituciones como el SIJPLU, SEPDAVI, FELCC, a una institución privada como "Voces Libres" o directamente recomendándoles que se contraten abogado particular.
- g) Se evidenció un variado criterio en razón a las temáticas desarrolladas para el fortalecimiento de capacidades, entre las que resaltan la ruta de atención (16 de 27), derechos de las víctimas (14 de 27) e ILE (13 de 27).

### 1.3. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia.

- a) En las 22 oficinas de la FELCV se evidenció un amplio criterio en relación a la periodicidad con la cual se daría el cambio de unidad, entre ellas: cada tres (3) meses o cada año, resaltando aquellas respuestas que indicaban que era de forma repentina o que esta dependía de la voluntad del Director del Comando Departamental.
- b) De las 22 oficinas de la FELCV solo cinco (5) cuentan con profesional psicólogo responsable de la contención y los primeros auxilios emocionales, en el resto de las oficinas, son los propios servidores policiales quienes brindarían este servicio, en ese mismo sentido, en 18 oficinas se cuenta con personal femenino para la atención de casos de violencia sexual.
- c) De las 22 oficinas de la FELCV, 14 no solicitan ningún requisito para el registro de la denuncia, en siete (7) solicitan la cédula de identidad; sin embargo, en una oficina ante la ausencia de la cédula de identidad se solicita dos testigos para registrar su denuncia, siendo llamativo que, en dos (2) oficinas se solicita material de escritorio a las víctimas para registrar su denuncia.

- d) De las 22 oficinas de la FELCV, solo nueve (9) brindan información a una víctima de violencia sexual sobre los derechos que tiene para resguardar su salud sexual y salud reproductiva. En 14 oficinas informan a una víctima de violencia sexual sobre el derecho a solicitar una ILE, en las cuales se constató la ausencia de un criterio uniforme en relación a los plazos para desarrollar una ILE, resaltando respuestas que establecían plazos de las 20 semanas, 3 meses o que esta sería a coordinación con el médico forense.
- e) Ahora bien, de las 22 oficinas de la FELCV, solo tres (3) indicaron que no registran denuncias por violencia sexual a niños y adolescentes hombres, derivando los mismos a la DNA o a la FELCC y solo tres (3) oficinas no atienden casos de Acoso y Violencia Política hacia las mujeres.
- f) Siendo llamativo para la entidad defensorial que, de las 22 oficinas de la FELCV, 11 atienden denuncias de hombres por violencia familiar o doméstica, el resto, remite este tipo de casos a la FELCC para que sus casos sean atendidos por lesiones leves, graves o gravísimas.
- g) Finalmente, se evidenció un variado criterio en relación a las temáticas desarrolladas para el fortalecimiento de capacidades, siendo las más comunes: la ruta de atención (17 de 22) y derechos de las víctimas (16 de 22).

#### 1.4. Percepción de las usuarias.

- a) De la consulta a 126 usuarias, 25 afirmó que habrían sufrido maltrato o vulneración de derechos en alguna de las instituciones verificadas (DNA, SLIM o FELCV), de las cuales la institución con mayor observación es la FELCV, en la cual el 31% de sus usuarias afirmó este extremo.
- b) En relación a la percepción de la utilidad de la información, de las 126 usuarias, 63 (50%) indicó que fue de mucha utilidad la información recibida, siendo las oficinas del SLIM las que tienen mejor ponderación (54%).
- c) Sobre la percepción de la calidad de atención, de las 126 usuarias, el 39% (50) indicó que fue buena. Siendo la DNA con 46% la que tiene una mejor ponderación con calificación, en contra posición la FELCV registró el mayor porcentaje de calificación "Muy Mala" con un 11%, en comparación entre las tres (3) instituciones.
- d) Respecto al tiempo en el cual se atendería a una víctima de violencia, de las 126 usuarias el 51% indicó que tardaría más de 30 minutos, registrando extremos en el que se tardaría más de 2 horas (7%). En relación a la información desagregada por cada institución, en las oficinas del SLIM un 55% indicó que tardaría menos de 30 minutos, en contraposición en la FELCV un 54% informó que tardaría más de 30 minutos.

#### 2. Solicitud de Acciones Correctivas.

La Defensoría del Pueblo, en el marco de sus competencias y como resultado de la visita *in situ* a 77 oficinas de la DNA, SLIM y FELCV, así como la entrevista a 126 usuarias a nivel nacional, realiza la siguiente solicitud de acciones correctivas a las siguientes instituciones:

### **A las Defensorial de la Niñez y Adolescencia.**

- a) A todas las DNA, fortalecer las capacidades y conocimientos del personal de los equipos interdisciplinarios, respecto al procedimiento de solicitud de la ILE, sobre el consentimiento informado y en particular sobre la inexistencia de plazos para desarrollar este procedimiento médico.

### **A los Servicios Legales Integrales Municipales.**

- a) A los SLIM de los municipios de Cochabamba, El Alto, Oruro y Villazón, realizar las gestiones necesarias ante las autoridades municipales, para contar con la dotación de material de escritorio, dejando de solicitar este material a las usuarias.
- b) Al SLIM del municipio de Puerto Suárez, realizar los análisis respectivos y de confirmarse, iniciar los procesos administrativos y penales contra el personal que estaría promoviendo acuerdos de conciliación en hechos de violencia familiar o doméstica.
- c) A todos los SLIM, fortalecer las capacidades y conocimientos del personal de los equipos multidisciplinarios, respecto al procedimiento de solicitud de la ILE, sobre el consentimiento informado y en particular sobre la inexistencia de plazos para desarrollar este procedimiento médico.

### **A la Policía Boliviana – Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia.**

- a) Instruir a los nueve Comandos Departamentales Policiales para que todo el personal de la FELCV, no exija requisitos (cédula de identidad o fotocopia de la cédula de identidad) para la atención y registro de casos por hechos de violencia.
- b) Instruir a todos los Comandos Departamentales Policiales, el deber que tiene la FELCV para registrar y atender casos de niños y adolescentes hombres víctimas de violencia sexual.
- c) Instruir a todos los Comandos Departamentales Policiales, el deber que tiene la FELCV para registrar y atender casos por Acoso y Violencia Política hacia las mujeres.
- d) Unificar criterios para establecer la entidad responsable para la atención de hombres víctimas de violencia familiar o doméstica, ya sea la FELCV o la FELCC.





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA