



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESUMEN EJECUTIVO

DP/UAIN/RIE/002/2023

RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA AL PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN, GESTIÓN, ORIENTACIÓN, RECHAZO Y ARCHIVO DE ATENCIÓN DE CASOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE SERVICIO AL PUEBLO DE LA DELEGACIÓN DEFENSORIAL DEPARTAMENTAL DE LA PAZ, DURANTE LAS GESTIONES 2013 AL 2022.

Antecedentes: La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo mediante Instructivo INST/DP/DESP/2021/43 de fecha 15 de diciembre de 2022 instruyó a la Unidad de Auditoría Interna que, una vez priorizado el Programa Operativo Anual de la gestión 2023, se efectúe un Relevamiento de Información a la Delegación Defensorial Departamental de La Paz con alcance a las gestiones 2013-2022.

Objetivo: Recopilar y evaluar información a fin de tener una apreciación preliminar de las acciones relacionadas **al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022**, a fin de determinar su auditabilidad.

Objeto: El objeto del Relevamiento lo constituye toda la información y documentación relacionada con el procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo tales como: Reglamentación de Atención de casos del Sistema de Servicio al Pueblo; Manual de Organización y Funciones, Manual de Procesos y Procedimientos y el Manual de Puestos de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz; y toda documentación e información generada por la Delegación Defensorial Departamental de La Paz.

Alcance: El presente Relevamiento de información, se lo realiza conforme establece la Norma General de Auditoría Gubernamental N° 217, aprobada con Resolución N°CGE/094/2012 de 27 de agosto de 2012.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Resultados del Relevamiento:

Como resultado del Relevamiento de Información Específica al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022, se han podido determinar los siguientes aspectos:

1. Se realizó la reposición de los 174 expedientes reportados como extraviados.
2. Los datos del Archivo de la Oficina Nacional como los datos de la Delegación Departamental de La Paz reportan los mismos datos respecto a los casos archivados correspondientes a las gestiones 2013-2017, adicionalmente cabe señalar que la Unidad de Auditoría Interna efectuó la verificación física del archivo de la citada Delegación, evidenciando que la documentación se encuentra ordenada por tipo de atención (orientación defensorial, gestión defensorial, investigación formal y rechazo), clasificada por gestión de los periodos 2018-2022.
3. En la normativa relacionada con los procedimientos administrativos efectuados para la atención de casos (Resoluciones Administrativas DP-A-201/2012, DP-A-004/2015, DP-RA N°097/2019-2020, DP-RA N°103/2022) no existe el apartado referido a Archivo de Casos, o es muy general .

Deficiencias de Control Interno

Como resultado de la evaluación realizada, en el Relevamiento de Información Específica al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022, se han establecido las siguientes deficiencias de control interno:

1. Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo desactualizado.
2. Ausencia de reglamentación para el archivo físico de los casos concluidos.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Conclusión:

En base a nuestro análisis de la documentación y los resultados obtenidos en el relevamiento de información específica, concluimos que **NO ES PROCEDENTE** iniciar una Auditoría al Procedimiento de Admisión, Gestión, Orientación, Rechazo y Archivo de Atención de casos registrados en el Sistema del Servicio al Pueblo de la Delegación Defensorial Departamental de La Paz, durante las gestiones 2013 al 2022, toda vez que no se han evidenciado riesgos que establezcan un posible daño económico a la entidad; sin embargo, de la verificación documental realizada, se identificaron deficiencias de control interno que serán reportados por separado.

Recomendación:

Se recomienda el archivo del presente informe.



Monica Leticia Marmancio Chavez
JEFE DE UNIDAD I DE AUDITORÍA INTERNA
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Paz, 01 de agosto de 2023