

INFORME DE CONTROL INTERNO **INF/DP/UAIN/CI/2022/02**

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la gestión 2022 de la Unidad de Auditoría Interna, y conforme a instrucción emitida por Jefatura, mediante memorándum N° DP-UAI-N°006-2022 y DP-UAI-N°015-2022 de 01 de abril y 23 de mayo, respectivamente, realizamos 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 a nivel nacional durante la Gestión 2021.***

Corresponde señalar que, mediante Nota CGE/SCNC-1251-43/2021 de 23 de agosto de 2021, la Contraloría General del Estado remitió a la Defensoría del Pueblo, la *"Directriz para la Formulación del Programa Operativo Anual Gestión 2022 de las Unidades de Auditoría Interna de las Entidades del Nivel Central"*, en el cual se establece en el inciso c) lo siguiente:

"Auditoría operacional del área sustantiva que contribuya al logro del objetivo institucional, en términos de eficacia de conformidad con las Normas de Auditoría Operacional.

El alcance de la auditoría deberá abarcar la gestión 2021, con el fin de que las acciones de mejora sean oportunas".

En este sentido, en el Programa Operativo Anual de la gestión 2022 de la Unidad de Auditoría Interna, se programó la presente auditoría operativa para evaluar el grado de eficacia del proceso sustantivo de la Defensoría del Pueblo ***"Atención de Casos para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos"*** efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales a nivel nacional durante la Gestión 2021, con base en las operaciones, acciones de corto plazo y resultados esperados, plasmados en el Plan Operativo Anual de la Defensoría del Pueblo.

En fecha 06 de julio de 2022, la entonces Jefa de Unidad de Auditoría Interna, Brigitte Saavedra Limachi, mediante nota DP/UAIN/2022/051 remitió a la Contraloría General del Estado el presente informe en calidad de Borrador, en apego a las Normas de Auditoría Operacional aprobadas mediante Resolución N° CGE/072/2021 de 22 de octubre de 2021 que en la norma 235.4 establecía que: *"Prevía a la emisión de los informes de auditores internos, la Contraloría General del Estado, revisará las recomendaciones formuladas por los mismos"*.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Sin embargo, en fecha 09 de noviembre de 2022, la Contraloría General del Estado emitió la Resolución N° CGE/093/2022 mediante la cual aprueba las Normas Básicas de Auditoría Operacional y deja sin efecto la Resolución N° CGE/072/2021; entre los cambios incluidos en las nuevas Normas se suprime la Norma de Auditoría Operacional 235.4 con el fin de evitar duplicidad de esfuerzos y para fines de que el desarrollo del trabajo de auditoría operacional del auditor interno, así como la emisión de sus productos, sea ágil y oportuna, razón por la cual en fecha 30 de diciembre de 2022 la CGE devuelve el presente informe para su emisión.

Es importante mencionar que el trabajo de auditoría operacional fue realizado por:

Brigitte Saavedra Limachi
Jefa de Unidad I de Auditoría Interna

Alberto Daniel Menchaca Jalakori
Supervisor I de Auditoría Interna

Gisela J. Copa Valenzuela
Técnico III – Auditor Interno

Cecilia Mayra Illescas Mendoza
Técnico III – Auditor Interno

El presente Informe es emitido in extenso, tal y como fuera elaborado y enviado a la Contraloría General del Estado por el equipo que realizó el trabajo de campo.

El objetivo de la presente auditoría emitir un pronunciamiento independiente sobre el grado de eficacia del Proceso de Atención de Casos para la Defensa y Cumplimiento de Derechos Humanos efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales a nivel nacional durante la Gestión 2021.

El objeto del examen está constituido por la información y documentación procesada por la Adjutoría para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos, Delegaciones Departamentales Defensoriales, Coordinaciones Regionales y otras áreas y unidades organizacionales dependientes de la Defensoría del Pueblo, relacionadas al cumplimiento de las operaciones sustantivas propuestas en el Programa Operativo Anual de la gestión 2021, referentes al Proceso de Atención de Casos para la Defensa y Cumplimiento de Derechos Humanos, en cuanto a la eficacia.

Los principales documentos e información que fueron evaluados y revisados, se detallan a continuación:





- ✓ Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Plan Operativo Anual (POA) 2021 (Inicial y reformulaciones).
- ✓ Monitoreos al Primer y Tercer Trimestre del POA.
- ✓ Evaluación Semestral y Anual al POA 2021 y medios de verificación adjuntos.
- ✓ Reportes de los Casos denunciados y atendidos de Defensa y Cumplimiento de Derechos Humanos durante la gestión 2021, obtenidos del Sistema de Servicio al Pueblo y procesado por Unidad de Defensa de los Derechos Humanos.
- ✓ Carpetas con documentación de los casos denunciados y atendidos por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales.
- ✓ Otra documentación relacionada con el objeto y objetivo de la auditoría.

Nuestro examen fue realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional aprobadas con Resolución N° CGE/072/2021 de 22 de octubre de 2021, vigente a partir del 3 de enero de 2022, y en lo que correspondía, se consideró las Normas Generales de Auditoría Gubernamental, aprobadas mediante Resolución N° CGE/094/2012 de 27 de agosto de 2012.

Por lo expuesto en el capítulo II "Resultados del Examen" del presente informe, referido a la aplicación de los criterios de medición de eficacia al proceso de Atención de Casos para la Defensa y Cumplimiento de Derechos Humanos, efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales a nivel nacional durante la Gestión 2021, desde su registro hasta su conclusión y archivo en el Sistema de Servicio al Pueblo, se establecieron los siguientes resultados:

➤ **Unidad de Defensa de los Derechos Humanos**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			N°	Resultado	
1.2.3.DDH.6	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	78%	Eficaz
1.2.3.DDH.7	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	80% 88 días	Eficaz
1.2.3.DDH.8	Intervención vía investigación formal en el 53% de los casos registrados en la gestión 2020.	53	3	53%	Eficaz
1.2.3.DDH.9	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	92% 23 días	Eficaz
1.2.3.DDH.10	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	64%	Eficaz





➤ **Delegación Defensorial Departamental de Chuquisaca**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			Nº	Resultado	
1.2.3.DCH.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	86%	Eficaz
1.2.3.DCH.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	83% 91 días	Eficaz
1.2.3.DCH.3	Intervención vía investigación formal en el 55% de los casos registrados en la gestión 2021.	55	3	66%	Eficaz
1.2.3.DCH.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	84% 21 días	Eficaz
1.2.3.DCH.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	73%	Eficaz

➤ **Coordinación Regional de Monteagudo**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			Nº	Resultado	
1.2.3.CMO.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	66%	Eficaz
1.2.3.CMO.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	63% 69 días	Eficaz
1.2.3.CMO.3	Intervención vía investigación formal en el 35% de los casos registrados en la gestión 2021.	35	3	36%	Eficaz
1.2.3.CMO.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	116% 29 días	Parcialmente Eficaz
1.2.3.CMO.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	74%	Eficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de Cochabamba**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			Nº	Resultado	
1.2.3.DCO.6	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	78%	Eficaz
1.2.3.DCO.7	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	92% 101 días	Eficaz
1.2.3.DCO.8	Intervención vía investigación formal en el 70% de los casos registrados en la gestión 2021.	70	3	81%	Eficaz
1.2.3.DCO.9	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	136% 34 días	Ineficaz
1.2.3.DCO.10	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	67%	Eficaz





➤ **Coordinación Regional de Chapare**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.CCH.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	89%	Eficaz
1.2.3.CCH.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	95% 105 días	Eficaz
1.2.3.CCH.3	Intervención vía investigación formal en el 53% de los casos registrados en la gestión 2021.	70	3	29%	Ineficaz
1.2.3.CCH.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	152% 38 días	Ineficaz
1.2.3.CCH.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	80%	Eficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de Potosí**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.DPO.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	76%	Eficaz
1.2.3.DPO.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	94% 103 días	Eficaz
1.2.3.DPO.3	Intervención vía investigación formal en el 65% de los casos registrados en la gestión 2021.	65	3	78%	Eficaz
1.2.3.DPO.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	212% 53 días	Ineficaz
1.2.3.DPO.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	71%	Eficaz

➤ **Coordinación Regional de Llallagua**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.CLL.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	95%	Eficaz
1.2.3.CLL.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	51% 56 días	Eficaz
1.2.3.CLL.3	Intervención vía investigación formal en el 40% de los casos registrados en la gestión 2021.	40	3	34%	Parcialmente Eficaz
1.2.3.CLL.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	144% 36 días	Ineficaz
1.2.3.CLL.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	71%	Eficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de Pando**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.DPA.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	95%	Eficaz
1.2.3.DPA.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	76% 84 días	Eficaz
1.2.3.DPA.3	Intervención vía investigación formal en el 60% de los casos registrados en la gestión 2021.	60	3	43%	Parcialmente Eficaz
1.2.3.DPA.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	64% 16 días	Eficaz
1.2.3.DPA.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	38%	Ineficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de La Paz**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.DLP.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	63%	Eficaz
1.2.3.DLP.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	86% 95 días	Eficaz
1.2.3.DLP.3	Intervención vía investigación formal en el 50% de los casos registrados en la gestión 2021.	50	3	58%	Eficaz
1.2.3.DLP.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	144% 36 días	Ineficaz
1.2.3.DLP.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	47%	Parcialmente Eficaz

➤ **Coordinación Regional de El Alto**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.CEL.7	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	87%	Eficaz
1.2.3.CEL.8	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	78% 86 días	Eficaz
1.2.3.CEL.9	Intervención vía investigación formal en el 35% de los casos registrados en la gestión 2021.	35	3	35%	Eficaz
1.2.3.CEL.10	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	80% 20 días	Eficaz
1.2.3.CEL.11	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	66%	Eficaz





➤ **Coordinación Regional de los Yungas**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.CYL.2	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	80%	Eficaz
1.2.3.CYL.3	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	96% 106 días	Eficaz
1.2.3.CYL.4	Intervención vía investigación formal en el 30% de los casos registrados en la gestión 2021.	30	3	43%	Eficaz
1.2.3.CYL.5	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	224% 56 días	Eficaz
1.2.3.CYL.6	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	73%	Eficaz

➤ **Coordinación Regional de Desaguadero**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.CDE.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	98%	Eficaz
1.2.3.CDE.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	37% 41 días	Eficaz
1.2.3.CDE.3	Intervención vía investigación formal en el 45% de los casos registrados en la gestión 2021.	45	3	6%	Ineficaz
1.2.3.CDE.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	4% 1 día	Eficaz
1.2.3.CDE.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	95%	Eficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de Oruro**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoría
			Nº	Resultado	
1.2.3.DOR.3	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	93%	Eficaz
1.2.3.DOR.4	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	45% 49 días	Eficaz
1.2.3.DOR.5	Intervención vía investigación formal en el 70% de los casos registrados en la gestión 2021.	70	3	66%	Eficaz
1.2.3.DOR.6	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	84% 21 días	Eficaz
1.2.3.DOR.7	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	53%	Eficaz



➤ **Delegación Defensorial Departamental de Tarija**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			Nº	Resultado	
1.2.3.DTA.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	81%	Eficaz
1.2.3.DTA.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	83% 95 días	Eficaz
1.2.3.DTA.3	Intervención vía investigación formal en el 50% de los casos registrados en la gestión 2021.	50	3	58%	Eficaz
1.2.3.DTA.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	88% 22 días	Eficaz
1.2.3.DTA.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	64%	Eficaz

➤ **Coordinación Regional de Yacuiba**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			Nº	Resultado	
1.2.3.CYA.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	69%	Eficaz
1.2.3.CYA.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	88% 97 días	Eficaz
1.2.3.CYA.3	Intervención vía investigación formal en el 70% de los casos registrados en la gestión 2021.	70	3	84%	Eficaz
1.2.3.CYA.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	80% 20 días	Eficaz
1.2.3.CYA.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	52%	Eficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de Santa Cruz**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			Nº	Resultado	
1.2.3.DSC.2	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	53%	Parciamente Eficaz
1.2.3.DSC.3	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	79% 87 días	Eficaz
1.2.3.DSC.4	Intervención vía investigación formal en el 60% de los casos registrados en la gestión 2021.	60	3	71%	Eficaz
1.2.3.DSC.5	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	120% 30 días	Parciamente Eficaz
1.2.3.DSC.6	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	57%	Eficaz





➤ **Coordinación Regional de Puerto Suarez**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			N°	Resultado	
1.2.3.CPS.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	64%	Eficaz
1.2.3.CPS.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	112% 123 días	Parcialmente Eficaz
1.2.3.CPS.3	Intervención vía investigación formal en el 70% de los casos registrados en la gestión 2021.	70	3	58%	Parcialmente Eficaz
1.2.3.CPS.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	192% 48 días	Ineficaz
1.2.3.CPS.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	96%	Eficaz

➤ **Delegación Defensorial Departamental de Beni**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			N°	Resultado	
1.2.3.DBE.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	73%	Eficaz
1.2.3.DBE.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	102% 112 días	Parcialmente Eficaz
1.2.3.DBE.3	Intervención vía investigación formal en el 70% de los casos registrados en la gestión 2021.	70	3	80%	Eficaz
1.2.3.DBE.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	68% 17 días	Eficaz
1.2.3.DBE.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	58%	Eficaz

➤ **Coordinación Regional de Riberalta**

Código	Operación	Meta al 4to. Trim.	Indicador de eficacia aplicado		Pronunciamiento de Auditoria
			N°	Resultado	
1.2.3.CRI.1	70% de los casos registrados durante la gestión fueron concluidos.	70	1	90%	Eficaz
1.2.3.CRI.2	110 días hábiles en tiempo promedio para la tramitación de casos en investigación formal.	110	2	47% 52 días	Eficaz
1.2.3.CRI.3	Intervención vía investigación formal en el 65% de los casos registrados en la gestión 2021.	65	3	69%	Eficaz
1.2.3.CRI.4	25 días hábiles en tiempo promedio la atención de casos en Gestión Defensorial.	25	4	76% 19 días	Eficaz
1.2.3.CRI.5	55% de casos concluidos por hecho subsanado o cese de la vulneración de los remitidos a IF o GD en la gestión 2021.	55	5	87%	Eficaz





Pronunciamiento del Auditor

A objeto de calificar el grado de cumplimiento de las operaciones seleccionadas, evaluadas por la Unidad de Auditoría Interna, la comprobación del valor de eficacia se basó en los parámetros de calificación establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa PD-RA N° 057/2019-2020 de agosto de 2019, que establece lo siguiente:

EFICACIA	
$E1 = \frac{Ef^f * A}{Ef^f * E} * 100$	
RANGOS	CALIFICACIÓN
0 - 60%	BAJA
61 - 80%	MEDIA
> 80%	ALTA

Consiguientemente, el proceso sustantivo de "Atención de Casos para la Defensa y Cumplimiento de los Derechos Humanos" efectuado por las Delegaciones Defensoriales Departamentales y Coordinaciones Regionales, durante la Gestión 2021, **fue eficaz** alcanzando una calificación de **Eficacia Alta**, considerando que de un total de noventa y cinco (95) operaciones evaluadas, ochenta y seis (86) operaciones fueron "Eficaces" y "Parcialmente eficaces", que representan el 91% y nueve (9) dieron como resultado "Ineficaz", que representa el 9%.

Asimismo, en el desarrollo del examen de auditoría, se han establecido deficiencias de control interno relevantes que consideramos importante informar para conocimiento y acción correctiva por las autoridades de la Defensoría del Pueblo, conforme a la siguiente relación:

Oficina Nacional

1. *Inconsistencia en el registro de resultados en la Evaluación Final del POA Gestión 2021*
2. *Operaciones registradas en el POA 2021 que no fueron cumplidas con eficacia*
3. *Procedimientos para la formulación, reformulación, monitoreo y evaluación al POA no formalizados*
4. *Plazos no contemplados en el Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo*

Delegación Defensorial Departamental de La Paz

5. *Casos de admisión concluidos posteriormente al plazo establecido de un año a partir de su registro*
6. *Acciones defensoriales efectuadas de manera tardía respecto a la fecha de registro*
7. *Inconsistencia en la fecha de conclusión de casos de investigación formal*
8. *Conclusión de casos de Gestión Defensorial fuera de plazo*





DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Coordinación Regional de El Alto

9. *Admisión de casos fuera del plazo establecido a partir de su registro*
10. *Inconsistencia en Inconsistencia en fechas de casos de Investigación Formal*
11. *Gestiones Defensoriales realizadas fuera del plazo*
12. *Cartas de Derivaciones Asistidas entregadas por los peticionarios*
13. *Inadecuado registro de acciones en el Sistema de Servicio al Pueblo, en casos de Gestión Defensorial*

Fecha de elaboración: La Paz, 30 de junio de 2022

Fecha de emisión: La Paz, 02 de mayo de 2023


Monica Livia Marmanillo Chevez
SEE DE UNIDAD I DE AUDITORIA INTERNA
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA
DEFENSORIA DEL PUEBLO