



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Defensoría del Pueblo  
al servicio de la  
ciudadanía

# ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

*Todas y todos somos  
defensores del pueblo*



**“La Defensoría del Pueblo tiene por mandato velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los Derechos Humanos individuales y colectivos”**

(Art. 218 - Constitución Política del Estado)



# Presentación

La Defensoría del Pueblo es una institución cuya existencia y naturaleza emerge de la voluntad de los bolivianos y bolivianas que, al decidir la implementación de una nueva Constitución, nos dieron el mandato de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos que se establecen en la Constitución, los que están reconocidos por el derecho internacional de los derechos humanos y los que son ejercidos por las naciones, pueblos indígenas originario campesinos, y el pueblo afrodescendiente.

Nuestra institución tiene un compromiso de conciencia y de vida con los derechos humanos y desde esa perspectiva desarrolla desde hace quince años, una labor de servicio constante en favor de las personas, las comunidades y las poblaciones que viven en situación de vulnerabilidad de sus derechos o sufren conculcación, negación o restricción de los mismos.

Nuestros principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad constituyen el marco a través del cual cumplimos la responsabilidad que nos demanda la Constitución y lo hacemos a partir de nuestros valores que se expresan en el compromiso, el servicio, la integridad, el respeto y la plurinacionalidad.

Estamos al servicio de las personas y las comunidades para defender, vigilar y promover el cumplimiento y ejercicio de los derechos humanos a los que consideramos la base sustancial y necesaria para construir el Estado Plurinacional como medios para alcanzar una sociedad con justicia, igualdad, libertad y paz.

# ¿Qué es la Defensoría del Pueblo?

La Defensoría del Pueblo es una institución creada por mandato constitucional, cuya función es velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales.

Asimismo tiene la responsabilidad de velar por la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.

## ¿Cuál es su ámbito de acción?

La Defensoría del Pueblo es una institución creada por mandato constitucional, cuya función es velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales.

Asimismo tiene la responsabilidad de velar por la promoción de la defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas e interculturales, y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior.

## ¿Qué normas rigen su actuación?

Las funciones, objetivos, naturaleza y procedimientos de gestión de la Defensoría del Pueblo están regidos por la Constitución Política del Estado, específicamente en los artículos 218 al 224, y la Ley Nro. 870 "Ley del Defensor del Pueblo". Es una institución independiente, con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley y en el ejercicio de nuestras funciones no recibimos instrucciones de los órganos del Estado. Nuestras funciones se rigen bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad.

## **La Defensoría del Pueblo ¿depende de algún órgano del Estado?**

La Defensoría del Pueblo no depende de ningún Órgano del Estado, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado.

## **¿Cuáles son sus atribuciones?**

Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, además de las que establecen la Constitución y la ley:

1. Interponer las acciones de inconstitucionalidad, de libertad, de amparo constitucional, de protección de privacidad, popular, de cumplimiento y el recurso directo de nulidad, en casos de vulneración de derechos individuales y colectivos manifiestamente.
2. Presentar Proyectos de Ley y proponer modificaciones a Leyes, Decretos y Resoluciones no judiciales, en materia de su competencia, en diferentes niveles de gobierno.
3. Investigar, de oficio o a solicitud de parte, los actos u omisiones que impliquen violación de los derechos, individuales y colectivos, que se establecen en la Constitución, las leyes y los instrumentos internacionales, e instar al Ministerio Público al inicio de las acciones legales que correspondan.
4. Solicitar a las autoridades, servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que prestan servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, la información que requiera para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.
5. Formular recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la inmediata adopción de correctivos y medidas que aporten al cumplimiento, vigencia y promoción de los derechos humanos y la prevención de la tortura y otros tratos y penas crueles, inhumanos o degradantes, a todos los Órganos e instituciones del Estado, y emitir censura pública por actos o comportamientos contrarios a dichas formulaciones.
6. 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.

**7.** Ejercer sus funciones sin interrupción de ninguna naturaleza, aun en caso de declaratoria de estado de excepción.

**8.** Asistir con prontitud y sin discriminación a las personas que soliciten sus servicios.

**9.** Elaborar los reglamentos necesarios para el ejercicio de sus funciones.

**10.** Interponer las acciones correspondientes contra las autoridades o servidoras y servidores públicos, representantes legales de empresas privadas, mixtas o cooperativas que presten servicios públicos, o autoridades indígena originario campesinas, en caso de no ser atendidas sus solicitudes.

**11.** Otras atribuciones contempladas en el marco del Protocolo Facultativo de la Convención Contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.



## ¿Cuál es el marco de actuación de la Defensoría del Pueblo?

El artículo 219 de la Constitución Política del Estado determina que la Defensora o el Defensor del Pueblo no será objeto de persecución, detención, acusación ni enjuiciamiento por los actos realizados en el ejercicio de sus atribuciones.

## ¿Qué mecanismo protege las actuaciones del Defensor o Defensora del Pueblo?

El artículo 219 de la Constitución Política del Estado determina que la Defensora o el Defensor del Pueblo no será objeto de persecución, detención, acusación ni enjuiciamiento por los actos realizados en el ejercicio de sus atribuciones.

## ¿Los servidores y servidoras públicas tienen obligación de atender las demandas de la Defensoría del Pueblo?

Los Órganos del Estado, las servidoras o los servidores públicos y representantes legales de empresas privadas, mixtas y cooperativas que brinden servicios públicos, a quienes la Defensoría del Pueblo les solicite información concreta, deberán brindarla de manera fundamentada en un plazo de diez (10) días hábiles. En casos de urgencia, este plazo

podrá ser reducido a cinco (5) días. La inobservancia del deber de colaboración, será pasible a sanción administrativa y/o disciplinaria.

## ¿Quiénes tienen acceso a la investigación que hace la Defensoría del Pueblo?

Las actuaciones del Defensor del Pueblo o del personal de la institución, se desarrollarán dentro de la más absoluta reserva mientras no concluya la investigación. La información que en el curso de una investigación aporten los funcionarios a través de su testimonio personal, también tiene carácter de confidencial y reservada.



# ¿Quién es el Defensor del Pueblo?

Pedro Francisco Callisaya Aro es un destacado profesional boliviano de 55 años de edad y distingue por su amplia trayectoria y su pasión por los Derechos Humanos.

Es licenciado en derecho y logró examen de grado en área civil-aprobación plena con mención honrosa otorgado por la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA). Es maestro titulado de la Normal Integrada Simón Bolívar y su talento por la enseñanza continua, actualmente dicta clases en la Universidad Católica Boliviana (UCB).

Su carrera profesional inició como secretario de abogado en 1997 en la Corte Superior de Distrito. Fue parte de la Defensoría del Pueblo de Bolivia en 2001 donde asumió la jefatura de la Unidad Nacional de Servicio a la Ciudadanía, institución que lo acogió por 11 años en los que desarrolló sus conocimientos y su vocación por los Derechos Humanos.

Entre 2016 y 2017, desarrolló su especialidad en vulneraciones y tipos de violencia como experto en Derechos Humanos del Alto Comisionado de las NNUU para los DDHH.



## **¿Cómo se elige al Defensor o Defensora del Pueblo?**

Es designado al menos por dos tercios de los presentes de la Asamblea Legislativa Plurinacional. La designación requerirá de convocatoria pública previa y calificación de capacidad profesional y méritos a través de concurso público.

## **¿Qué requisitos debe cumplir para ser designada/o Defensora o Defensor del Pueblo?**

Para ser designada/o se requerirá cumplir con las condiciones generales de acceso al servicio público tales como contar con treinta años de edad cumplidos al momento de su designación y contar con probada integridad personal y ética, determinada a través de la observación pública.

## **¿Cuál es el período de su mandato?**

La Defensora o Defensor del Pueblo ejercerá sus funciones por un periodo de seis años sin posibilidad de nueva designación.

## **¿Quiénes son los y las Delegados de la Defensoría del Pueblo?**

La Defensora o el Defensor del Pueblo estará asistida o asistido, en el desempeño de sus funciones, por servidoras o servidores públicos de libre designación e igual jerarquía, denominadas o denominados Delegada o Delegado Defensorial Adjunto, en los que podrá delegar responsabilidades específicas.

Las Delegadas o los Delegados Defensoriales Adjuntos, ejercerán funciones en el nivel central del Estado y en las áreas de su competencia, de acuerdo a normativa interna.

La Defensora o el Defensor del Pueblo nombrará hasta tres (3) Delegadas o Delegados Defensoriales Adjuntos, teniendo en cada caso su área y denominación específica según las prioridades institucionales en el marco de su presupuesto.

A su vez, la Defensora o el Defensor del Pueblo designará a nueve (9) Delegadas o Delegados Defensoriales Departamentales, de igual jerarquía entre sí, que tendrán la responsabilidad de representar, cumplir y hacer cumplir el mandato constitucional asignado a la Defensoría del Pueblo, en el ámbito territorial departamental.

Las Delegadas y los Delegados Defensoriales Departamentales, tendrán dependencia directa de la Defensora o el Defensor del

Pueblo y coordinarán su trabajo con las Delegadas o los Delegados Defensoriales Adjuntos, en sujeción a la normativa y los procedimientos internos.

## ¿Qué hace la Defensoría del Pueblo en beneficio de las personas?

El mandato constitucional y su Ley permiten a la Defensoría del Pueblo actuar en todos los ámbitos que correspondan a la defensa, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos de las bolivianas y los bolivianos en el territorio nacional.

### 1. SERVICIO AL PUEBLO Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

## ¿Quiénes pueden acudir para que se atiendan casos de vulneración de derechos?

Todas las personas agrupaciones u organizaciones.

## ¿Se paga por la atención?

No, acudir a la Defensoría del Pueblo no implica ningún costo. Los servicios que presta son completamente gratuitos, esto hace que sus servicios sean accesibles a toda la población.

## ¿Cómo se puede presentar una denuncia ante la Defensoría del Pueblo?

Se puede presentar una denuncia de tres formas:

- **Denuncia escrita:** Basta enviar una carta escrita manuscrita o en computadora, relatando todos los hechos denunciados, adjunta los documentos que se consideren pertinentes; es necesario brindar el nombre, número telefónico de contacto o dirección de su domicilio.
- **Denuncia verbal:** La persona que desea presentar una denuncia verbal podrá apersonarse a cualquiera de nuestras oficinas o comunicarse a nuestra línea gratuita 800108004, relatando los hechos denunciados y brindando su nombre, número telefónico de contacto, o su dirección de su domicilio. Las denuncias anónimas no podrán investigadas por falta de información.
- **Denuncia vía web:** ingresa a nuestra página web (<https://www.defensoria.gob.bo>) en la ventana principal encontrarás el ícono de **DENUNCIA EN LÍNEA**, haz clic y llena todos los espacios solicitados, finalmente haz clic en **ENVIE SU DENUNCIA**.

**Para presentar tu denuncia en cualquiera de las modalidades es importante la identificación con tu nombre completo y posibilidad de contacto con un número telefónico activo**

No se necesita en ningún momento, de un abogado. Los y las servidores públicos de la Defensoría del Pueblo seguirán tu caso hasta su conclusión. No se efectúa ningún pago por este servicio.

**¿Qué hace la Defensoría del Pueblo ante una denuncia?**

El personal de la Defensoría analizará la denuncia presentada y la atenderá de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- **Gestión Defensorial :**

Cuando los hechos se encuentren fuera de la atribuciones de la Defensoría del Pueblo, sin embargo, versen sobre actos que atenten contra la integridad personal, salud o vida de poblaciones en situación de vulnerabilidad; la Defensoría del Pueblo, gestionará ante las autoridades llamadas por Ley, la atención adecuada, eficaz y efectiva del caso.

- **Investigación Defensorial:**

Es el accionar ante presuntas vulneración de los derechos humanos, de las garantías, derechos individuales y colectivos establecidos en la Constitución Política del Estado, leyes, tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Boliviano contra la actividad administrativa del sector público y a la actividad administrativa de instituciones privadas que presten servicios públicos. En esos casos, se admite la denuncia y se notificará al interesado para realizar una investigación defensorial a fin de comprobar la vulneración de derechos humanos.

- **Orientación Defensorial:**

Cuando la Defensoría del Pueblo no tiene competencia para atender el caso se brindará una orientación jurídica; recomendándole la institución pública o privada competente o más adecuada para atender la solicitud del presentante o peticionario/a.

### **¿Cuáles son los requisitos o documentos que debo presentar para ser atendid@?**

No es necesaria la presentación de ningún requisito o documento.

### **¿La presentación de denuncias en la Defensoría del Pueblo suspende la presentación de acciones o interrumpe plazos procesales?**

No, el acudir a la Defensoría del Pueblo no interrumpe el inicio o plazos procesales en el área penal, constitucional, administrativa, civil, entre otras.

### **¿Qué tipo de denuncias son rechazadas en la Defensoría del Pueblo?**

- a) Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamentos reales o inexistencia de indicios.
- b) Cuando se refieran a un asunto pendiente de resolución judicial o administrativa.
- c) Cuando su tramitación implique perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.
- d) Cuando sean planteadas fuera de término.
- e) Cuando sean anónimas.

### **¿La Defensoría del Pueblo debe informar sobre sus acciones?**

Cada año, la Defensora o Defensor del Pueblo presentará un informe sobre la situación de los derechos humanos y del resultado de su gestión a la Asamblea Legislativa Plurinacional y al Control Social. Además de lo indicado, la Defensora o Defensor del Pueblo podrá ser convocada/o en cualquier momento por la Asamblea Legislativa Plurinacional o el Control Social, para rendir informe respecto al ejercicio de sus funciones.



## 2. EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

Todas las personas, organizaciones o instituciones interesadas en recibir información, capacitación o formación en derechos humanos pueden acercarse a las oficinas de la Defensoría del Pueblo en todo el país para solicitar ser parte de los procesos de educación que brinda regularmente la institución o recabar información sobre sus derechos o sobre las actividades que desarrolla la Defensoría del Pueblo.

### Los cursos de formación en derechos humanos ¿tienen costo?

Ningún servicio que brinda la Defensoría del Pueblo tiene costo. Los cursos de capacitación en sus modalidades de talleres, sesiones o ciclos se los imparte gratuitamente,

así como el material que se entrega e incluso el traslado de los facilitadores a comunidades lejanas de las ciudades debe ser cubierto por la propia institución.

### ¿Qué temas y materias puede dictar la Defensoría del Pueblo?

La Defensoría del Pueblo tiene capacidad y formación para educar sobre todos los ámbitos y temas referidos a los derechos humanos, sean del derecho internacional de los derechos humanos o de los nuevos derechos reconocidos en la Constitución y las Leyes. Los interesados pueden plantear temáticas específicas: sin embargo, se incluirán siempre algunos temas transversales como los derechos en el Estado Plurinacional, la Defensoría del Pueblo y otros.



### **¿Se otorgan certificados de asistencia?**

Como norma general se otorga un certificado que acredita que la persona estuvo presente en los cursos; sin embargo, este documento no tiene valor ni objetivo académico, como certificado de trabajo u otro, ya que la institución entiende que la educación y formación en derechos humanos es un tema de vida y no de aprovechamiento curricular.

### **¿Se pueden pedir clases particulares?**

Los cursos de formación en derechos humanos son siempre colectivos o grupales. Las organizaciones o instituciones interesadas o que necesiten un curso específico pueden solicitarlo en forma escrita o verbal y convenir las fechas, temas o modalidad de los cursos en cualquiera de las oficinas de la Defensoría del Pueblo en todo el país.

## **3. GESTIÓN DE CONFLICTOS**

### **¿En qué circunstancias puede intervenir la Defensoría del Pueblo en espacios de conflictos?**

Si una organización, agrupación o sector de la sociedad se encuentra en un conflicto con entidades del

Estado o de otra índole y siente que sus derechos humanos fundamentales son vulnerados o que se están generando acciones de violencia, pueden solicitar a la Defensoría del Pueblo su intervención para que ésta facilite espacios de diálogo o que interceda para lograr la pacificación.

### **¿La Defensoría del Pueblo puede ser intermediaria o gestora en las demandas?**

La Defensoría del Pueblo interviene solamente cuando las partes entran en conflictos violentos o que ponen en riesgo los derechos de las partes o de terceros, y lo hace para generar espacios de acercamiento y de diálogo para asegurarse que se protejan los derechos y se promueva una cultura del paz.

### **¿En los conflictos Hay que pedir la intervención de la Defensoría por escrito?**

La Defensoría del Pueblo responderá siempre a las solicitudes de la población en conflictos, sea que se presenten por escrito o en forma oral, sin embargo buscará que las disputas se solucionen en forma pacífica y en base al diálogo, el consenso y la concertación.

En situaciones de violencia y grave vulneración de derechos por parte de los actores en conflicto la Defensoría interviene sin necesidad de que se la convoque.

#### 4. GESTIÓN NORMATIVA Y DE POLÍTICAS PÚBLICAS

##### **¿Cómo actúa la Defensoría del Pueblo en la gestión de normativa y de políticas públicas?**

La Defensoría del Pueblo tiene como norma de gestión, además de buscar la solución de problemas específicos y particulares, gestionar normativas y políticas que prevengan la vulneración y protejan a las personas en riesgo de sufrirlas. Para ello trabaja en la realización de estudios, la propuesta de normas y la gestión con las instituciones del Estado para que las normas sean dotadas de recursos y se hagan efectivas en favor de la población.

##### **¿Las personas y/o agrupaciones pueden plantear normas o políticas públicas?**

De acuerdo a la Ley, toda persona tiene derecho a presentar propuestas normativas. La Defensoría del Pueblo puede apoyar a las agrupaciones, comunidades, redes ciudadanas u organizaciones de la sociedad que quieran plantear una ley o norma nacional o local, que favorezca la protección y vigencia de los derechos humanos, tanto en la redacción como en la presentación y gestión ante las autoridades públicas encargadas de su aprobación.

Las normas o políticas demandadas deben referirse a los derechos humanos y especialmente de las poblaciones con derechos vulnerables.



PRODUCCIÓN Y EDICIÓN: Defensoría del Pueblo

DISEÑO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN: Defensoría del Pueblo

IMPRESIÓN: **Imprenta**

**TERCERA EDICIÓN:**

La Paz - Bolivia 2022

## DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES

### LA PAZ

Calle Capitán Ravelo N° 2329,  
Edificio Excélsior, Piso 5.  
Telf.: (2) 2113588

### ORURO

Calle Soria Galvarro N° 5212,  
entre Tupiza y León.  
Telf.: (2) 5112471 - 5112927

### COCHABAMBA

Calle 16 de Julio N° 680,  
(Plazuela Constitución).  
Telf.: 44140745 - 4 4140751

### SANTA CRUZ

Calle Andrés Ibáñez N° 241,  
entre 21 de Mayo y España.  
Telf./Fax: 3 3111695 3 338808

### BENI - TRINIDAD

Calle Félix Pinto N° 68, entre  
Suárez y 18 de Noviembre.  
Telf.: (3) 4652200 - 4652401

### PANDO

Calle Cochabamba N° 86, detrás del  
templo de Nuestra Señora del Pilar.  
Telf./Fax: (3) 842 3888 - 71112900

### YACUIBA

Calle Juan XXIII S/N, entre Martín  
Barroso y Cornelio Ríos.  
Telf.: (4) 682 7166 \* Fax: (4) 6822142

### DESAGUADERO

Av. La Paz, Esq. Calle Ballivián  
S/N, (Ex local Suipacha).

### EL ALTO

Av. Juan Pablo II N° 75  
(Altura Cruz Papal).  
Telf.: (2) 2153264 - 2153179  
2152352

### CARANAVI

Calle Tocopilla N° 4-B,  
Edificio COSAPAC, Piso 1.  
Zona Central Telf.: 2 8243934

### LLALLAGUA

Calle Oruro N° 29, entre Bolívar  
y Cochabamba.  
Telf./Fax: (2) 5821538

### PUERTO SUÁREZ

Av. 6 de Agosto N° 29, entre  
La Paz y Santa Cruz.  
Telf. 67290016

### RIBERALTA

Av. Plácido Méndez N° 948,  
Hotel Campos.  
Telf./Fax: 73993148

### POTOSÍ

Av. Serrudo N° 143, Esq. Arce,  
Edificio Renovación (interior).  
Telf./Fax: (2) 6120805 - 6124744

### TARIJA

Calle Ingavi N° 789,  
Esq. Ramón Rojas, El Molino.  
Telf./Fax: (4) 6116444 - 6112441

### MONTEAGUDO

Barrio Paraíso,  
Avenida Costanera S/N.  
Telf.: (4) 6473352

### CHAPARE

Calle Hans Grether N° 10.  
Telf./Fax: (4) 4136334

### CHUQUISACA - SUCRE

Calle J.J. Pérez N° 602,  
Esq. Trinidad.  
Telf./Fax: (4) 6916115  
6918054 - 6913241 - 6410453

Oficina Central:

Calle Colombia N° 440 Zona San Pedro  
Central(2) 2113600 - 2112600 \* Casilla 791



**800 10 8004**  
LÍNEA GRATUITA



@DPBoliviaOf

Descargue el material  
escaneando el código QR