



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
RA/DP/DESP/2025/094**

La Paz, 28 de octubre de 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los parágrafos I, II y III del artículo 218 de la Constitución Política del Estado, establecen que: *"La Defensoría del Pueblo, velará 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. La función de la Defensoría alcanzará a la actividad administrativa de todo el sector público y a la actividad de las instituciones privadas que presten servicios públicos"*; asimismo, señala que le corresponderá: *"...a la Defensoría del Pueblo 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."*; finalmente, refiere que: *"La Defensoría del Pueblo es una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa, en el marco de la ley. Sus funciones se regirán bajo los principios de gratuidad, accesibilidad, celeridad y solidaridad. En el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los órganos del Estado"*.

Que, el artículo 232 del Texto Constitucional, establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, los parágrafos I y II del artículo 2 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, establece que: *"La Defensoría del Pueblo es la institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales."*; asimismo, determina que la misma *"...tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz"*; por otra parte, los artículos 30 y 31 de la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; por la cual, señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, la Ley del Defensor del Pueblo, en su artículo 14, señala que una de las funciones, entre otras, del Defensor del Pueblo es: *"...13. Aprobar los Reglamentos y las Instrucciones para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo."*; asimismo, el artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 870, modificado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/056, de 05 de septiembre de 2024, establece que, entre otras de las funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, es: *"...17. Suscribir las Resoluciones Defensoriales y las Resoluciones Administrativas"*.

Que, la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, en su artículo 13, inciso a), refiere lo siguiente: *"...El Sistema de Control Interno que comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad, ..."*



Que, el inciso c) del artículo 21 del Decreto Supremo N° 23215, de 22 de julio de 1992, que aprueba el Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República, señala que: *"La normatividad secundaria de control gubernamental interno estará integrada en los sistemas de administración y se desarrollará en reglamentos, manuales, instructivos o guías emitidos por los ejecutivos y aplicados por las propias entidades. Dicha normatividad comprende: ...c) los reglamentos específicos y las técnicas y procedimientos de autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección física de las operaciones o actividades, establecidos por los ejecutivos de cada entidad para alcanzar los objetivos generales de sistema de control interno, así como los específicamente diseñados para ser aplicados por los responsables de las operaciones de cada unidad, antes de su ejecución o que sus actos causen efecto, y para ser aplicados o utilizados por los responsables superiores a fin de evaluar los resultados obtenidos por las operaciones bajo su directa competencia; ..."*

Que, la Norma Internacional ISO 9001: 2015, establece que la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, así como adoptar diversas formas de mejora continua para el logro de sus objetivos.

Que, en el marco del proceso de implementación de la norma ISO 9001; mediante Resolución Administrativa RA/DP/2025/082, de 26 de septiembre de 2025, se aprobó el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2), que en su numeral 1, señala que tiene como objeto: *"...establecer los lineamientos para la gestión de la información documentada dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, abarcando su elaboración, revisión, aprobación, actualización, distribución, administración, archivo, difusión y disposición final, asegurando su control adecuado y disponibilidad."*; asimismo, en su numeral 7.1. "Tipos de Documentos", refiere que un Procedimiento, es un documento cuya clasificación es de segundo grado, y lo describe de la siguiente forma: *"Desarrollan de modo específico las formas, condiciones y requisitos para llevar a cabo una actividad o un proceso."*; por otra parte, en su numeral 7.6. "Gestión de Aprobación de Documentos", establece el tratamiento de los diferentes tipos de documentos para su respectiva aprobación por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Defensoría del Pueblo.

CONSIDERANDO:

Que, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua, la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, conjuntamente la Unidad de Servicios Defensoriales y el Técnico en Gestión de Datos del Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada, emitieron el Informe Técnico INF/DP/UDTIH/2025/151, de 23 de octubre de 2025, a través del cual señalan que proyectaron el "Procedimiento del Buzón de Satisfacción", con el objeto de recolectar, registrar y analizar el servicio brindado por la Defensoría del Pueblo a los peticionarios y así identificar oportunidades de mejora; dicho documento fue sometido a un proceso de revisión técnica a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales y estructurales previstos en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada, vigente; estableciendo que cumple con los lineamientos vigentes en cuanto a forma, estructura y adecuación institucional; concluyendo que garantiza la coherencia institucional, la claridad en la definición de roles y responsabilidades, así como la existencia y correcta descripción de los registros que evidencian la ejecución de cada actividad; en consecuencia, recomiendan su aprobación.

Que, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, mediante Informe Legal INF/DP/DGAJ/AJ/2025/226, de 27 de octubre de 2025, concluye señalando que la

solicitud de aprobación del "Procedimiento del Buzón de Satisfacción" en su versión 1, propuesto por la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano, es viable legalmente, toda vez que fue propuesto en el marco del Sistema de Gestión de Calidad que busca la mejora continua, permitiendo desarrollar e implementar políticas y normas sobre gestión de la calidad en la Defensoría del Pueblo así como la capacidad para proporcionar servicios que satisfagan a la población; asimismo, aborda los riesgos y oportunidades asociadas al contexto de la calidad a fin de demostrar su conformidad; por tanto no contraviene y se ajusta a la normativa vigente; ajustándose a lo previsto en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada de la Defensoría del Pueblo (Versión 2); asimismo, cumple con la gestión de aprobación.

POR TANTO:

El Defensor del Pueblo, designado mediante Resolución R.A.L.P. N° 22/2021-2022, de 23 de septiembre de 2022, emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en ejercicio de sus funciones y atribuciones, previstas en la Ley N° 870, de 13 de diciembre de 2016 y su Reglamento;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Procedimiento del Buzón de Satisfacción", Versión 1, Código: UDTIH-PRO-13, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su emisión.

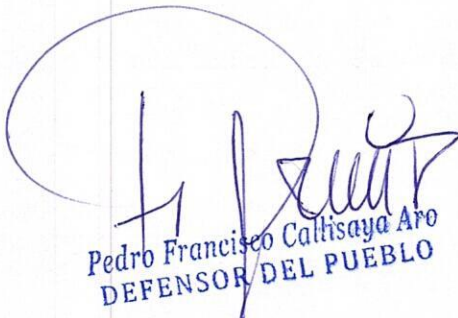
TERCERO.- La Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano está encargada de efectuar las acciones y gestiones que correspondan para asegurar el cumplimiento del documento aprobado, así como su correcta aplicación.

CUARTO.- Se instruye a la Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano difundir el presente documento, así como realizar la capacitación que corresponda en el marco de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

QUINTO.- Se deja sin efecto cualquier instrucción, comunicación o disposición contraria a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

PFC
ELCB/NSSP
Cc: DGAJ



Pedro Francisco Callisaya Aro
DEFENSOR DEL PUEBLO

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-13
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: BUZÓN DE SATISFACCIÓN	Versión:	1
		Página:	1 de 5

1. OBJETO

Definir el procedimiento para recolectar, registrar y analizar la información proveniente del buzón de satisfacción, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la atención proporcionada a las/os peticionarias(os).

2. BASE LEGAL O NORMATIVO

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, de 07 de febrero de 2009.
- Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo y sus modificaciones.
- Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Reglamento de la Ley N° 870, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/056 de 5 de septiembre 2024.
- Reglamento del Sistema de Servicio al Pueblo, aprobado con Resolución Administrativa DP/RA/2024/048 de 23 de julio 2025.

3. ALCANCE

Aplica a las oficinas defensoriales de la Defensoría del Pueblo y a las áreas o unidades organizacionales involucradas, abarcando la recolección, análisis, seguimiento y mejora continua derivados de los cuestionarios de satisfacción.

4. RESPONSABILIDAD

USED: Coordinar y monitorear el cumplimiento del procedimiento.

Profesionales SSP: Entregan formulario de evaluación, en caso de presentarse No Conformidades ejecutar las acciones correctivas.

Técnico II en Gestión de Datos: Recopila los datos, los analiza y remite informe a la UDITH y USED.

Responsables de Unidades de Coordinación Regional y Supervisor/a SSP:

Realizan la apertura del Buzón y cargan los datos

Analista de Gestión de Calidad: En caso de presentarse No Conformidades gestiona la acción correctiva y de mejora para levantar la NC.

5. ABREVIATURAS

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
USED	Unidad de Servicios Defensoriales
ESIN	Área de Estadística y Sistemas de Información Integrada
SSP	Sistema de Servicio al Pueblo
UDITH	Unidad de Desarrollo Institucional y Talento Humano
NC	No Conformidad
AC/M	Acciones Correctivas y Mejora
O	Observaciones



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-13
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: BUZÓN DE SATISFACCIÓN	Versión:	1
		Página:	2 de 5

6. DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Buzón de Satisfacción	Mecanismo físico dispuesto para que los peticionarios presenten sus respuestas al cuestionario sobre los servicios prestados.
Supervisor/a SSP:	Es el Profesional de cada oficina defensorial que tiene bajo su responsabilidad las funciones de Supervisión del SSP.

7. DESARROLLO

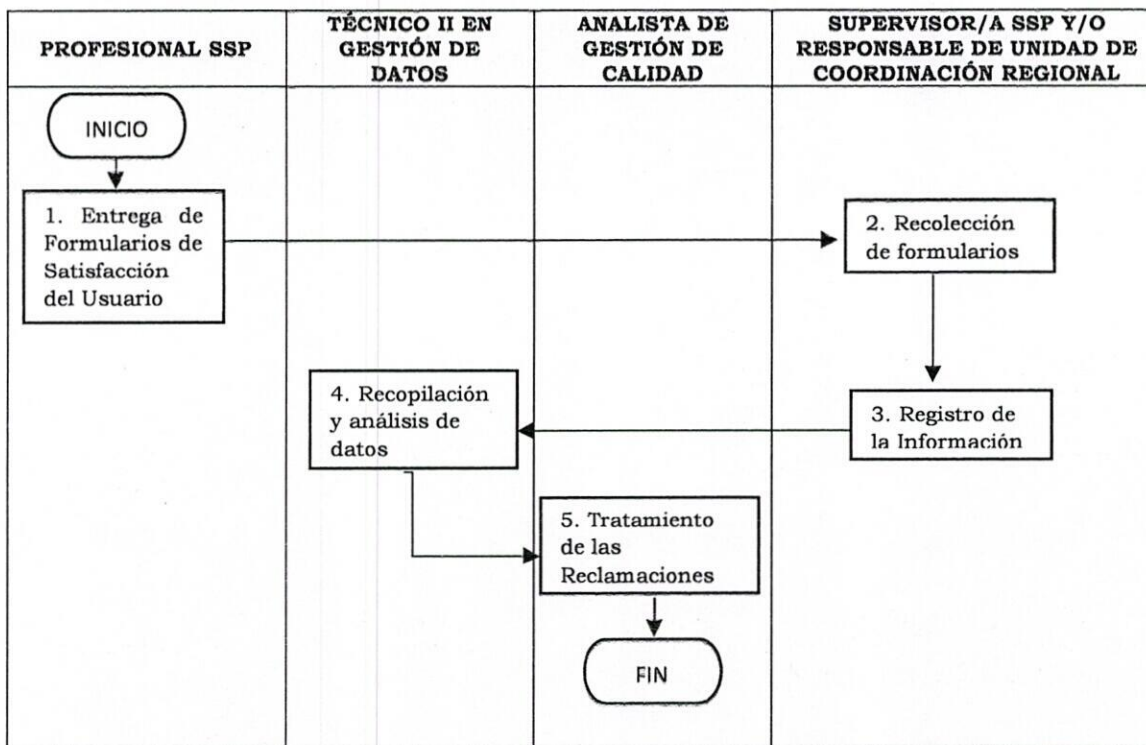
A) DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)	DOCUMENTO GENERADO
Entrega de Formularios de Satisfacción del Usuario	Entrega el "Formulario de Satisfacción" a el/la peticionario/a y le solicita que complete y deposite en el buzón de satisfacción, esto con el fin de la mejora de nuestros servicios.	Profesional SSP	Formulario de Satisfacción llenado
Recolección de formularios	Realiza la apertura del Buzón de Satisfacción de manera mensual para recoger los Formularios de Satisfacción del Usuario completados por las/los peticionarios. Nota: La apertura se realizará el último día hábil de cada mes.	Supervisor/a y/o Responsable de la Unidad de Coordinación Regional	Formulario de Buzón de Satisfacción
Registro de la Información	Registra los datos de los formularios recibidos en el sistema de control. Nota: El registro se realizará hasta el tercer día hábil del mes siguiente.	Supervisor/a y/o Responsable de la Unidad de Coordinación Regional	Registro de Control de Satisfacción
Recopilación y análisis de datos	Recopila los datos, los analiza y remite informe o reporte en dos ejemplares 1. USED y 2. UDITH. Nota: El reporte o informe será remitido hasta el sexto día hábil del mes siguiente.	Técnico II en Gestión de Datos	Informe o Reporte
Tratamiento de las Reclamaciones	Cuando se evidencie una insatisfacción en el "Formulario de Satisfacción" tomará contacto con el/la peticionario/a o representante insatisfecho para averiguar si corresponde realizar acciones correctivas/mejora.	Analista de Gestión de Calidad	----
	En caso de corresponder acciones correctivas/mejora, tomará contacto con la oficina defensorial y/o Áreas y Unidades organizaciones involucradas para la aplicación del procedimiento correspondiente.	Analista de Gestión de Calidad y USED	Formulario de AC/M



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-13
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: BUZÓN DE SATISFACCIÓN	Versión:	1
		Página:	3 de 5

B) FLUJOGRAMA



7. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
UDITH-R-62	Formulario de satisfacción del usuario

8. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
% de insatisfechos	$x = \left(\frac{\text{Número de peticionarios/as o presentantes insatisfechos/as}}{\text{Total de peticionarios/as o presentantes encuestados/as}} \right) * 100$ Meta: ≤ 5% anual Se considerarán como conformes las respuestas de satisfecho y regularmente satisfecho.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
---	---	---

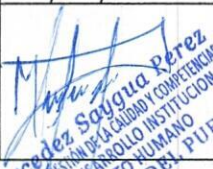
10. ANEXOS

ANEXO	TÍTULO DEL ANEXO
ANEXO 1	FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-13
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: BUZÓN DE SATISFACCIÓN	Versión:	1
		Página:	4 de 5

11. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Mercedes Saygua Perez	Verónica Sotomayor Mausolf	José Hernán Cortez Aguilar	Pedro Francisco Callisaya Aro
CARGO	TÉCNICO I DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETENCIAS	PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD	JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO	DEFENSOR DEL PUEBLO
FECHA	21/10/2025	21/10/2025	22/10/2025	28 OCT 2025
FIRMA	 <i>Mercedes Saygua Perez</i> TÉCNICO I DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETENCIAS UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 <i>Verónica Sotomayor Mausolf</i> PROFESIONAL III ANALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 <i>José Hernán Cortez Aguilar</i> JEFE UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO DEFENSORÍA DEL PUEBLO	 <i>Pedro Francisco Callisaya Aro</i> DEFENSOR DEL PUEBLO



 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-PRO-13
	Tipo de documento: PROCEDIMIENTO	Vigente desde:	28 OCT 2025
	Título: BUZÓN DE SATISFACCIÓN	Versión:	1
		Página:	5 de 5

ANEXO 1

 DEFENSORÍA DEL PUEBLO ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Código:	UDITH-R-62
	Tipo de documento: REGISTRO	Vigente desde:	
	Título: FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Versión:	1
		Página:	1 de 1

FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. Datos Generales

- Fecha de Atención:
- Oficina de Atención:

2. Evaluación:

Por favor, marque con una "X" el nivel de satisfacción en cada aspecto:

Aspecto	Satisfecho	Regularmente Satisfecho	Insatisfecho
¿Cuán satisfecho se encuentra con la atención de su caso?	☐	☐	☐
¿Cuán satisfecho se encuentra con la atención del personal de la Defensoría del Pueblo?	☐	☐	☐

3. Recomendación:

¿Recomendaría a otras personas nuestros servicios?	☐ SI	☐ NO
--	-----------------------------	-----------------------------

4. En caso de insatisfacción:

Si no quedó conforme con el servicio, por favor déjenos sus datos y nos comunicaremos con usted:

Nombre:.....

Cel:.....

☐ Comentarios adicionales (opcional):

.....
.....
.....

¡Muchas gracias por ayudarnos a mejorar nuestro servicio!

Su información será confidencial

