



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL DP/RD/LPZ N° 14/2025

La Paz, 30 de diciembre de 2025

VISTOS:

El caso DP/SSP/14349/2025, presentado por el ciudadano Jorge Enrique Cuiza Cruz contra el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, la documentación de respaldo, la información otorgada por la institución denunciada y la investigación defensorial efectuada, se tiene lo siguiente:

CONSIDERANDO 1:

Que, el ciudadano Jorge Enrique Cuiza Cruz refirió que en fecha 2 de julio de 2025, acudió a la Plataforma de Atención a la Ciudadana (SITRAM), para presentar una solicitud dirigida al Director de Desarrollo y Administración Territorial y la funcionaria municipal, Carla Ibáñez, se habría negado a recepcionar el documento, exigiendo como requisito la presentación de una fotocopia de su cédula de identidad, y tachando el sello de recepción que inicialmente había estampado, devolviendo la solicitud.

CONSIDERANDO 2:

Que, conocidos los hechos e iniciada la investigación formal en el caso DP/SSP/14349/2025, se procedió a realizar las acciones investigativas defensoriales obteniéndose información sobre la que se basa la siguiente relación de hechos descrita de manera cronológica:

1. El 19/08/2025, se remitió Requerimiento de Informe Escrito al Alcalde del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), Hernán Iván Arias Durán¹, se solicitó información referente a la normativa que respalda al GAMLP para exigir fotocopia de la cédula de identidad a ciudadanos que desean realizar trámites en el municipio; el destino que se da a las fotocopias de cédula de identidad de los ciudadanos, las acciones que se adoptaran para que las disposiciones internas no afecten los derechos fundamentales y la confidencialidad de los datos registrados en la cédula de identidad.
2. En fecha 15/09/2025, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, informó², que: (...) el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz aprobó mediante **Resolución Ejecutiva N° 837/2023 de 14/11/2023** el funcionamiento del SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITES MUNICIPALES "e-Sitram" como herramienta tecnológica que permite la recepción, registro, identificación, procesamiento, seguimiento, archivo, sistematización, control y monitoreo de todos los trámites de correspondencia; así también el Reglamento Específico de Recepción, Registro, Clasificación, Distribución, Seguimiento y Control del Flujo Documental; en su artículo 11 fija que al momento de recepcionar la documentación los funcionarios

¹ Requerimiento de Informe Escrito de fecha 19/08/2025 con CITE: DP/SSP/RIE/LPZ/6257/2025

² Informe SMP-DDAT-URST N° 100/2025 elaborado por el Analista Legal, Abog. Miguel Ángel Rolando Helguero Waye



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro



LÍNEA GRATUITA
800 10 8004



www.defensoria.gob.bo



2113600 - 2112600



@DPBoliviaOf

Todas y todos somos
Defensores del Pueblo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

de Plataformas de Atención al Público tienen la obligación de según el tipo de trámite, verificar que el ingreso sea realizado por el titular, apoderado o representante legal.

También menciona que, conforme al artículo 17 de la Ley N° 145, la cédula de identidad es el documento de carácter público, individual e intransferible que acredita la identificación de las y los bolivianos.

Asimismo, en el citado informe se indica que es necesaria la exhibición de la cédula de identidad para verificar que el ingreso de cualquier trámite sea efectuado por el titular del derecho, adicionando además que el Reglamento Específico en su artículo 27 determina: "La documentación, deberá ser entregada al titular del trámite, previa verificación de la identidad mediante documento legal vigente que acredite la identidad de la persona y llenado de la nota de entrega (Nombre completo, N° de CI y firma); para lo cual no se solicitará fotocopia de la Cédula de Identidad."

Respecto al destino que se da a las fotocopias de cédula de Identidad de los ciudadanos, se informó que el Reglamento Específico de Recepción, Registro, Clasificación, Distribución, Seguimiento y Control del Flujo Documental, artículo 27, determina: "Las Plataformas de Atención Ciudadana custodiarán la documentación para entrega al ciudadano por el lapso de tres (3) meses, posteriormente devolverán en sistema y físicamente los expedientes a las Unidades Organizacionales que procesaron la correspondencia para su respectivo archivo."

3. En 14/10/2025, se remitió el Requerimiento de Informe Escrito Ampliatorio³ solicitando información sobre los motivos por los que el GAMLP continuaría exigiendo que en toda nota de solicitud se adjunte fotocopia de cédula de identidad y los avisos/letreros que exigen dicho documento; asimismo se solicitó una fotocopia de la Resolución Ejecutiva N° 837/2023 que aprueba el funcionamiento del SISTEMA INTEGRADO DE TRÁMITES MUNICIPALES "e-Sitram".
4. En fecha 19/11/2025, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz emitió el Informe⁴ en el que señaló que en atención a la normativa municipal, la cédula de identidad es exhibida (mostrada) a fin de verificar para que el ingreso de cualquier trámite sea efectuado por el titular del derecho, refiriendo también que el artículo 17 de la Ley N° 145, que establece que la Cédula de Identidad acredita la identificación de las y los bolivianos. Por otro lado, se adjunta la Resolución Ejecutiva N° 837/2023 "e-Sitram" que aprueba el funcionamiento del Sistema Integrado de Trámites Municipales para el procesamiento y control de la correspondencia.

CONSIDERANDO 3

Que, de los antecedentes del caso y la información obtenida, corresponde dilucidar si tales extremos constituyen hechos vulneratorios contra el derecho a la petición por parte del Gobierno Autónomo Municipal La Paz.

³ Requerimiento de Informe Escrito Ampliatorio, DP/SSP/RIEA/LPZ/6257-2/2025 de fecha 14/10/2025, dirigido al alcalde del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, Hernán Iván Arias Duran.

⁴ Informe SMP-DDAT-URST N° 165/2025 suscrito por el Abog. Miguel Ángel Rolando Helguero Wayer



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro



LÍNEA GRATUITA
800 10 8004



www.defensoria.gob.bo



2113600 - 2112600



@DPBoliviaOf

Todas y todos somos
Defensores del Pueblo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

I.- SOBRE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS QUE LIMITAN EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA PETICIÓN

El derecho de petición constituye un derecho humano fundamental que garantiza a toda persona la facultad de dirigirse a cualquier autoridad competente, de manera individual o colectiva, con la finalidad de solicitar, reclamar o requerir una actuación estatal, y obtener una pronta resolución. Cualquier exigencia administrativa que impida, condicione o dificulte injustificadamente el acceso del ciudadano a la autoridad pública desnaturaliza el contenido esencial del derecho de petición.

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (DADH), consagra el derecho de petición en su artículo XXIV, señalando: "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución"; esta norma establece el contenido esencial al Derecho de Petición determinando tres pilares esenciales en el estándar interamericano que supera la mera recepción para garantizar su cumplimiento como ser "Cualquiera Autoridad Competente", "Legitimación Activa" y "Obtener Pronta Resolución".

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en el artículo 24⁵ establece que el único requisito para ejercer el derecho de petición es la identificación del peticionario.

La Ley N° 145 en el artículo 17⁶ regula que la Cédula de identidad es el instrumento jurídico y material que el Estado boliviano reconoce oficialmente para cumplir con el requisito de "identificación" del ciudadano, haciendo operativo el requisito constitucional por lo que el Estado no puede exigir requisitos adicionales para responder a una petición y se evita la discrecionalidad de las autoridades al momento de evaluar si un ciudadano está "debidamente identificado" para ejercer su petición y la misma norma establece principios de seguridad y respeto en el manejo de datos de identificación.

La Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, en el inc. a) del artículo 16 establece como derechos de las personas a formular peticiones ante la Administración Pública, individual o colectivamente.

⁵ Constitución Política del Estado Artículo 24: "Toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirán más requisitos que la identificación del peticionante."

⁶ Ley N° 145

Artículo 17.- (Cédula de identidad)

I. La Cédula de Identidad -C. I., es el documento de carácter público, individual, único e intransferible, que acredita la identificación de las bolivianas y los bolivianos, individualizándolos del resto de los estantes y habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, oponible y válido en la jurisdicción territorial.

Asimismo, tendrá validez en otros estados con los cuales el Estado Plurinacional de Bolivia tenga acuerdos de reciprocidad vigentes.

II. La Cédula de Identidad -C. I., contendrá datos que individualicen a cada boliviana y boliviano de forma unívoca, de acuerdo a normativa legal y parámetros técnicos internacionales, respetando la privacidad de las personas.

III. La Cédula de Identidad -C. I., es un documento que con su sola presentación es suficiente para los efectos que señala la Ley.



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro



2113600 - 2112600



LÍNEA GRATUITA
800 10 8004



www.defensoria.gob.bo



@DPBoliviaOf

**Todas y todos somos
Defensores del Pueblo**



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

La SC 218/01-R de 20 de marzo de 2001 establece que “El derecho de petición es considerado como un derecho fundamental del ser humano, consiste en la facultad de toda persona para dirigirse a las autoridades públicas a fin de reclamar, **pedir** u observar alguna cosa incumbente a aquella, consagrándose como un derecho de los ciudadanos tendiente a morigerar el poder omnimodo del Estado, constituyéndose en un instrumento de particular importancia para que la sociedad civil pueda controlar a sus autoridades y hacer valer sus derechos. Es así que el derecho a formular peticiones (...) se refiere precisamente al derecho fundamental cuyo núcleo esencial comprende la respuesta pronta y oportuna, resolviendo en lo posible la petición en sí misma, es decir resolviendo el asunto objeto de la petición”

RESPECTO AL CASO CONCRETO

De la investigación defensorial realizada se puede colegir que el ciudadano Jorge Enrique Cuiza Cruz acudió a una Plataforma de Atención Ciudadana del GAMLP para presentar una solicitud escrita, cumpliendo con el requisito constitucional de identificación; sin embargo, la funcionaria municipal, que inicialmente habría estampado el sello en el documento presentado, lo tachó, devolviendo la solicitud al ciudadano, impidiendo el ingreso del trámite por no adjuntar la fotocopia de la cédula de identidad como condición para la recepción del documento.

Los hechos descritos trascienden la mera verificación de identidad y se traduce en una restricción material al derecho de petición, al condicionar su ejercicio a un requisito no previsto por la Constitución Política del Estado (CPE), toda vez, que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 24 de la CPE para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario, lo cual se acredita con la exhibición de la cédula de identidad; esta disposición constitucional tiene un alcance claro y vinculante, toda vez que el Estado y sus entidades no pueden imponer requisitos adicionales que condicionen el ejercicio del derecho de petición, pues ello supondría una restricción inconstitucional al acceso a la administración pública.

En el caso del Sr. Jorge Enrique Cuiza Cruz, la exigencia de presentar una fotocopia de su cédula de identidad como condición para recepcionar su solicitud excedió el único requisito constitucionalmente permitido, vulnerando de manera directa el artículo 24 de la CPE.

Por su parte, como se ha señalado en el artículo 17 de la Ley N° 145, el documento de identidad es el instrumento que acredita la identificación, de donde se infiere que no debe exigirse otros requisitos adicionales a la identificación como ser la fotocopia de la cédula de identidad, en ese contexto, la exhibición de la cédula de identidad resulta suficiente para acreditar la identidad del peticionario; ahora bien, la exigencia de adjuntar una fotocopia no solo carece de respaldo legal, sino que constituye un requisito adicional no previsto por la normativa, vulnerando el derecho de petición y exponiendo innecesariamente los datos personales del ciudadano.

Es importante considerar que la administración pública tiene la obligación de actuar conforme a los principios de buena fe, eficacia, informalismo, economía, simplicidad y celeridad entre otros, establecidos en el artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341, norma que en su inciso a) del artículo 16, reconoce expresamente como derecho



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro



LÍNEA GRATUITA
800 10 8004



www.defensoria.gob.bo



2113600 - 2112600



@DPBoliviaOf

Todas y todos somos
Defensores del Pueblo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

de las personas el formular peticiones ante la Administración Pública, individual o colectivamente; de lo que se desprende que este derecho impone a las entidades públicas la obligación de recibir las solicitudes presentadas por los ciudadanos; evitar prácticas administrativas que obstaculicen o dilaten el ejercicio de este derecho; y garantizar un procedimiento accesible, razonable y no discriminatorio; en el caso concreto, la negativa a recepcionar la solicitud del Sr. Jorge Enrique Cuiza Cruz, condicionándola a la presentación de una fotocopia de su cédula de identidad y anulando incluso un sello de recepción previamente otorgado, constituye una actuación administrativa restrictiva y contraria a la Ley N° 2341.

Cabe mencionar también que de la información remitida por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, la Resolución Ejecutiva N° 837/2023, que aprueba el sistema "e-SITRAM" y el Reglamento Específico de Flujo Documental, en su artículo 11 establece que al momento de recepcionar la documentación los funcionarios de Plataformas de Atención al Público tienen la obligación de (...) *verificar que el ingreso sea realizado por el titular, apoderado o representante legal*, no advirtiéndose la exigencia de la fotocopia de la cédula de identidad como requisito para admitir una petición, lo cual denota que el accionar de la funcionaria municipal fue atentatorio al derecho a la petición del Sr. Jorge Enrique Cuiza Cruz cuando pretendió entregar una solicitud en fecha 02/07/2025; no existiendo por ende un respaldo normativo para exigir la fotocopia del documento de identidad como requisito de recepción de solicitudes.

De lo señalado precedentemente, se advierte que la actuación de la funcionaria municipal condicionó indebidamente el ejercicio del derecho de petición a un requisito no previsto por la Constitución ni por la ley; impidió el acceso efectivo del Sr. Jorge Enrique Cuiza Cruz a una autoridad competente; desconoció el principio de legitimación activa, al exigir un requisito formal innecesario; impidió la posibilidad de obtener una pronta resolución, al no permitir siquiera la recepción de la petición. En consecuencia, se evidencia una vulneración al derecho de petición, en su dimensión constitucional, atribuible a una práctica administrativa contraria al principio de legalidad y a los deberes de la administración pública frente a la ciudadanía.

CONSIDERANDO 4. Que, de la investigación y el análisis defensorial realizados se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que, el ciudadano Jorge Enrique Cuiza Cruz pretendió ejercer su derecho constitucional de petición ante una Plataforma de Atención Ciudadana del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, cumpliendo con el único requisito exigido por el artículo 24 de la Constitución Política del Estado, consistente en la identificación del peticionario mediante la exhibición de su cédula de identidad; no obstante, la exigencia de una fotocopia del documento de identidad como condición para la recepción de su solicitud, así como la anulación de un sello de recepción previamente estampado, constituyeron una actuación administrativa carente de respaldo constitucional y legal.
2. Que, la actuación municipal configuró una restricción material al derecho de petición, al impedir el acceso efectivo del ciudadano a la administración pública y vulnerar los principios de legalidad, informalismo, simplicidad, economía y



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro

LÍNEA GRATUITA
800 10 8004

www.defensoria.gob.bo

2113600 - 2112600

@DPBoliviaOf

Todas y todos somos
Defensores del Pueblo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

celeridad, establecidos en la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, así como lo dispuesto en la normativa interna del propio Gobierno Autónomo Municipal de La Paz; por lo que, se denota la existencia de una vulneración al derecho de petición, atribuible a una práctica administrativa incompatible con el marco constitucional vigente.

POR TANTO:

El Delegado Defensorial Departamental de La Paz de la Defensoría del Pueblo, designado mediante Resolución Administrativa RA/DP/2024/040 de 25 de julio de 2024, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, la Ley No. 870 y sus Reglamentos,

RESUELVE:

PRIMERO: RECOMENDAR AL ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ, que en cumplimiento del artículo 272 de la Constitución Política del Estado, de sus atribuciones establecidas en el artículo 26 de la Ley No. 482 Ley de Gobiernos Autónomos Municipales, modificada por Ley N° 733 y por Ley N° 803;

- a) Instruir a todas las unidades administrativas y Plataformas de Atención Ciudadana del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz la recepción obligatoria de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, sin exigir requisitos adicionales no previstos por la Constitución ni por la ley (fotocopias de cédula de identidad), a fin de garantizar el respeto irrestricto al derecho de petición, conforme lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución Política del Estado.
- b) Adecuar y reforzar los procedimientos administrativos internos al marco establecido por la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, particularmente a sus artículos 4 y 16, asegurando la aplicación de los principios de informalismo, simplicidad, buena fe, economía y celeridad en la atención de las peticiones ciudadanas.
- c) Por la Unidad que corresponda, capacitar de manera permanente al personal municipal, especialmente a quienes prestan servicios en Plataformas de Atención Ciudadana, en materia de derechos fundamentales, derecho de petición y deberes de la administración pública, conforme a la Constitución Política del Estado y la normativa administrativa vigente.
- d) Iniciar una investigación administrativa para determinar la responsabilidad de la funcionaria municipal por el acto de "tachar" el documento del ciudadano Jorge Enrique Cuiza Cruz y aplicar las sanciones correspondientes, asegurando la no repetición de actos arbitrarios.

SEGUNDO: RECOMENDAR AL CONCEJO MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ, que en cumplimiento de sus atribuciones establecidas en el artículo 16 de la Ley No. 482 Ley de Gobiernos Autónomos Municipales, modificada por Ley N° 733 y por Ley N° 803:

- a) Ejercer su función de fiscalización, conforme a las atribuciones conferidas por la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, verificando que los procedimientos administrativos del Ejecutivo Municipal se adecuen al artículo 24 de la Constitución Política del Estado y a la Ley N° 2341.



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro



LÍNEA GRATUITA
800 10 8004



www.defensoria.gob.bo



2113600 - 2112600



@DPBoliviaOf

Todas y todos somos
Defensores del Pueblo



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

- b) Promover la emisión o adecuación de normativa municipal que precise y garantice el alcance del derecho de petición en el ámbito municipal, asegurando que ninguna unidad administrativa exija requisitos adicionales a la identificación del peticionario para la recepción de solicitudes.
- c) Disponer acciones de seguimiento y control sobre las Plataformas de Atención Ciudadana, a fin de prevenir la reiteración de prácticas administrativas restrictivas que vulneren el derecho de acceso de la ciudadanía a la administración pública.

Notifíquese al peticionario y a las autoridades involucradas.

Regístrese y archívese.


Francisco Rodríguez Mamani
DELEGADO DEFENSORIAL
DEPARTAMENTAL LA PAZ
DEFENSORIA DEL PUEBLO



Oficina nacional: (La Paz) Calle Colombia N° 440, San Pedro



LÍNEA GRATUITA
800 10 8004



www.defensoria.gob.bo



@DPBoliviaOf



2113600 - 2112600

Todas y todos somos
Defensores del Pueblo