

Segundo informe anual 2011/2012

a las Cámaras Legislativas
de la Provincia de Buenos Aires

Dr. Carlos E. Bonicatto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires

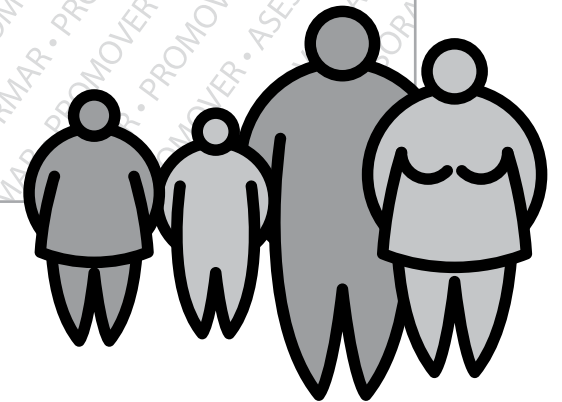


Defensor
del Pueblo
Provincia de Buenos Aires

Garantía de Derechos

Segundo informe anual 2011/2012

a las Cámaras Legislativas
de la Provincia de Buenos Aires



Dr. Carlos E. Bonicatto
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires



**Defensor
del Pueblo**
Provincia de Buenos Aires

Dr. Carlos E. Bonicatto
Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Sede Central:
Av. 7 N° 840 - CPA: B1900TFY - La Plata
Teléfono: +54 221 439 4000

En Ciudad Autónoma de Buenos Aires:
Casa de Derechos del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires
en la Casa de la Provincia de Buenos Aires.
Av. Callao N° 237 - CPA: C1022AAC

En Mar del Plata:
Casa de Derechos del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires,
Av. 25 de Mayo 3022 - CPA: 7600

En San Nicolás de los Arroyos:
Casa de Derechos, Almafuerde n° 118 - CPA: 2900

En toda la Provincia:
Línea gratuita: **0800 222 5262**
Correo electrónico: contacto@defensorba.org.ar
Sitio web: www.defensorba.org.ar



**Defensor
del Pueblo**
Provincia de Buenos Aires

AUTORIDADES

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires
Dr. Carlos E. Bonicatto

Secretario General
Dr. Marcelo Honores

Secretario de Promoción de Ciudadanía
Dr. Gustavo Ferrari

Secretario de Atención y Orientación al Ciudadano
Dr. Néstor Piscioneri

Secretario de Derechos y Garantías
Dr. Carlos Martiarena

Secretario de Coordinación Jurídica y Técnica
Dr. Fernando Pantín Colombo

Secretario de Atención y Prevención
contra la Violencia Institucional
Dr. Guillermo Gentile

Secretaria de Gestión Territorial
Sra. Amalia B. Goicochea

Secretario de Coordinación Operativa
Sr. Ignacio Jaureguiberry



FORMAR - PROMOVER - ASESORAR - DEFENDER - ACOMPAÑAR - INFORMAR



PROMOVER - ASESORAR - DEFENDER - ACOMPAÑAR - INFORMAR - PROMOVER



Defensor
del Pueblo
Provincia de Buenos Aires

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	
CAPITULO I - MARCO INSTITUCIONAL	25
<p>El Defensor del Pueblo como órgano constitucional de garantía para los habitantes de la provincia de Buenos Aires. Conformación y consolidación institucional. La Defensoría como organismo de garantías y control. Incidencia en las políticas públicas. Autonomía funcional y política. Autarquía financiera. Legitimidad y atribuciones. Competencia material y territorial. El carácter del Informe Anual ante las cámaras legislativas.</p>	
CAPITULO II - POLITICA INSTITUCIONAL	
1. Acciones para fortalecer la calidad del sistema democrático	
a) Gestiones del Defensor del Pueblo.	37
<p>Principales ejes discursivos. El rol del Defensor. El derecho a un proyecto de vida, derecho a la ciudad. Derecho al hábitat urbano. Regionalización. Desarrollo Territorial. Los derechos de los niños, niñas, adolescentes y mujeres. El derecho a la identidad del recién nacido.</p>	

El derecho de las personas con discapacidad. Personas migrantes. Violencia de género. Mujeres rurales. Cooperación internacional. Cooperación universitaria. La importancia de la capacitación del personal de la Defensoría. Colegios profesionales. Colaboración crítica con el Gobierno. Vinculaciones con organismos de derechos humanos. Participación en seminarios, conferencias y congresos. Resoluciones de interés institucional.

b) Relaciones institucionales para enriquecer la gestión	61
<i>Actividades con defensorías de todo el país</i>	
b.1) Presidencia de la Asociación de Defensores de la República Argentina ADPRA.	61
Reuniones con autoridades nacionales. Encuentros con defensores. Actividades del 2012.	
b.2) Actividades con defensorías municipales de la provincia de Buenos Aires.	67
b.3) Mesas de trabajo interjurisdiccional para el Área Metropolitana.	69
Mesa salud. Mesa Niñez y adolescencia. Mesa Servicios Públicos. Mesa medioambiente. Mesa Seguridad Vial.	
b.4) Actividades de la Cátedra Libre del Defensor del Pueblo.	72
Otras acciones para contribuir a la cultura de la paz, de respeto a los derechos humanos y de relación con la sociedad civil.	
b.5) Acuerdos interinstitucionales de cooperación y asistencia.	74
Convenios con universidades. ONGs. Colegios profesionales. Organismos de derechos humanos. Organismos públicos. Convenios en desarrollo.	
b.6) Plan institucional de investigaciones.	83
Por qué investigar. Los ejes de análisis. Proyectos en curso sobre: agroquímicos; seguridad vial; ac-	

cesibilidad al transporte; derechos humanos y democracia; derechos humanos y educación; suelo, tierra, vivienda y hábitat social; programa integrado de monitoreo preventivo de conflictividad violenta; migraciones; proyecto audiovisual; ejercicio de la maternidad de las mujeres detenidas en unidades carcelarias de la provincia de Buenos Aires; violencia hacia mujeres detenidas en unidades carcelarias; estudio de la población carcelaria; situación de mujeres víctimas de violencia en los refugios de la provincia de Buenos Aires; violencia de género y políticas públicas.

c) Política de descentralización social.	95
c.1) Programa Guías Ciudadanos.	95
Descripción del programa. Operatividad. Implementación. UNLZ. Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia – Almirante Brown. Estadísticas. Desarrollo 2012. Diseño y comunicación.	
c.2) Programa de difusión social.	101
Difusión y sociedad. Una Defensoría inclusiva. Principios. Implementación.	
c.3) La Defensoría del Pueblo como mecanismo integrador para la generación de mejores prácticas en prevención de conflictos sociales y mediación en la comunidad.	104
Mediación comunitaria. Objetivos generales y específicos. Plan de acción. Mediación comunitaria.	
d) Política de calidad institucional.	
d.1) Panel de gestión y programación de tareas y proyectos institucionales.	107
Contexto. Marco conceptual. Visión.	
d.2) Mapa de políticas sociales.	109
Contexto. Desarrollo. Implementación.	
d.3) Centro de Referencia Documental CRD.	111

Cronología del proyecto. Funciones.	
d.4) Actividades académicas y capacitación permanente.	114
Seminarios, Cursos, Jornadas, charlas, y actividades pedagógicas.	
d.5) Actividades de promoción de los derechos humanos.	124
El arte para la promoción de los derechos humanos. PIV Feria del libro en La Matanza. Exposición Rural. Copa América 2011. 9° Feria de Buenos Aires Turismo. Maratón de la Universidad nacional de Avellaneda. 1° Fiesta del libro. Jornada de difusión de los derechos humanos en la Facultad de Bellas Artes. Homenaje a las mujeres rurales. Programas de orientación: seguridad vial en rutas; promoción del derecho humano a la educación; violencia contra la mujer; derecho a la identidad; derechos del consumidor. Acciones institucionales en escuelas; actividad pedagógica con el gobierno infantil de la República de los Niños. Talleres de promoción de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y mujeres. Equipo psicológico de atención. Salud mental y discapacidad.	
d.6) Promoción de los derechos humanos a través del Arte.	140
Talleres.	
d.7) Equipos Psicológico de orientación.	
d.8) Gestión del sistema informático. Telefonía. Redes.	
d.9) Proyectos iniciados. "Voces de la democracia".	
e) Comunicación institucional y prensa .	155
e.1) Política de comunicación.	155
Folletería, afiches y campañas institucionales sobre elecciones, fertilización asistida, vacunación, Malvinas, YPF. Campaña con las Abuelas de Plaza de Mayo. Sitio Web del Defensor.	
e.2) Prensa y medios de comunicación.	185
Sistema de monitoreo de medios ya lerta temprana.	

na. Principales temas de circulación masiva. El Defensor en los medios. Programa de radio "La Hora del Defensor". Sistema de alerta temprana de conflictos sociales. Libro Ciclo de Charlas 2011. Redes sociales, Facebook, Twitter. Red de comunicadores de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA y de la Federación Iberoamericana del Ombudsman FIO. Proyectos con Canal Encuentro, "Voces de la Democracia" y radio digital de la Defensoría. La ley de medios y los derechos humanos.

CAPITULO III - INTERVENCIONES JUDICIALES

201

CAPITULO IV - GESTIÓN INSTITUCIONAL

225

1. Actuaciones en materia de política tributaria.	235
Principales reclamos relacionados a los impuestos. Gestiones ante ARBA.	
2. Actuaciones en relación a los servicios públicos.	238
Deficiencias en la prestación de agua y energía. Intimaciones a las empresas en defensa de los derechos de los usuarios y pedido de informes sobre la calidad de los servicios, monitoreo de las inversiones y resarcimiento a los afectados. Investigación sobre la accesibilidad al transporte público. Telefonía fija y Gas.	
3. Actuaciones en relación a los derechos del consumidor.	256
Recomendaciones de la Defensoría en defensa de los derechos de los usuarios: faltante de dinero en los cajeros automáticos, la incorporación de la señal Paka Paka a la grilla de canales del servicio básico de televisión por cable, el incremento injustificado del precio de la yerba mate y de las velas después del tornado que afectó zonas de la Provincia. Cablevisión. Consumo responsable. Desafíos de la protección al consumidor en la era digital.	

4. Actuaciones en materia de política y seguridad vial.	266
Resoluciones del Área en relación a la bajada de la autopista en Villa Elisa y la necesidad de incorporar un nuevo carril de circulación. Verificación Técnica Vehicular (VTV). Derecho a la circulación. Investigación sobre el estado de infraestructura de las rutas, volúmenes de tránsito, formas de manejo y siniestralidad. La información como defensa. La problemática vial en la Argentina. Rutas provinciales, seguimiento de obras. La necesidad de ampliación de carriles en la autopista La Plata-Buenos Aires.	
5. Actuaciones en relación al derecho a la salud.	277
Resolución en defensa de los celíacos y la falta de cobertura en el tratamiento de fertilidad asistida. Ejercicio del derecho a la salud y al mejoramiento de la calidad médica de la población. Principales quejas contra IOMA, PROFE, otras obras sociales y establecimientos sanitarios localizados en la Provincia. Investigación sobre salud mental.	
6. Actuaciones en relación a personas con discapacidad.	293
Transporte accesible; certificado único de discapacidad. Nuevos paradigmas frente a la discapacidad, lo "social" y lo "médico". Quejas en relación a la inserción laboral, el transporte, la vivienda y la educación. Interacción con ONGs del sector discapacidad.	
7. Actuaciones relacionadas al medioambiente.	302
Relevamiento de la utilización de agroquímicos en la Provincia. Mapa de situación e incidencia sobre la salud. Derecho a gozar de un ambiente sano. Control estatal de los servicios de agua potable y cloacas. Agua con arsénico; contaminación en la cuenca del Río Reconquista; Club Aldosivi; cuenca del Arroyo del Gato; residuos sólidos urbanos; contaminación en la Cuenca del Río Matanza – Riachuelo; antenas de telefonía; otros casos.	
8. Actuaciones relacionadas en materia de vivienda y urbanismo.	330
Derecho a tierras y vivienda. Déficit habitacional y desalojos forzosos. Principales denuncias planteadas; contenido	

para la futura construcción de propuestas. Diálogo y articulación de soluciones. Plan de investigación. Intervención en desalojos.	
9. Actuaciones en relación a la seguridad social y previsión.	350
Resoluciones; casos. Proyecto para promover la accesibilidad y seguimiento de la tramitación previsional. Gestión de quejas relevantes.	
10. Actuaciones relacionadas con temas municipales.	357
Reuniones de trabajo con Intendentes de la Provincia. Quejas sobre ruidos molestos, pavimento, recolección de residuos, alumbrado público y red de cloacas.	
11. Atención y prevención de la violencia institucional.	362
Estudio de la población carcelaria de la provincia de Buenos Aires. Programa integrado de monitoreo preventivo de conflictividad violenta. Migraciones. Informes técnico-jurídicos sobre la materia: trata de personas, desaparición de menores, niños en situación de detención junto a sus madres, condiciones de migrantes indocumentados. Visitas a establecimientos del servicio penitenciario provincial.	
12. Grupos de atención preferente.	381
Áreas de Intervención: niñez y adolescencia. Violencia de género. Migrantes. Personas en situación de calle. Comunidades originarias. Adultos mayores. Situaciones especiales.	
13. Gestión y Manejo de Conflictos.	390
14. Turismo y Patrimonio.	393
	397
Recomendaciones destacadas y Resoluciones del Defensor del Pueblo	
Control de legalidad y archivo	568
CAPITULO V - CENTRO DE ATENCION Y ORIENTACION	571
Procedimiento de Atención.	571
Área de atención presencial. Área de atención telefónica. Área de gestión. Mesa de entradas y salidas.	



PRÓLOGO

El Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires es una instancia de comunicación de la labor llevada a cabo por esta Institución en el período 2011-2012, y también de socialización de la información con la comunidad. De acuerdo a los artículos 30, 31 y 32 de la ley 13.834, que reglamenta el funcionamiento del Defensor del Pueblo, el Informe Anual centra su desarrollo específicamente en el reclamo, para de esta forma “dar cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas; y de las que fueron objeto de investigación, con el resultado de las mismas.” (Art. 31 - Ley 13.834). No obstante, los casos que forman parte del Informe ofrecen algo más que una recopilación de quejas. Esta etapa de reflexión y balance no es un muestreo inocente, neutral ni objetivo de la sociedad. Si tenemos en cuenta que cada reclamo es un derecho presuntamente vulnerado, el Informe Anual se convierte así en un registro pormenorizado de las principales debilidades del sistema democrático y de los errores u omisiones de gestión que deben corregirse.

La información, y el consecuente ejercicio del derecho a la información, son condiciones que hacen posible la intervención en la realidad. No hay forma de solucionar los problemas de la sociedad sin conocer lo que realmente está pasando. Y en este sentido, la Defensoría obtiene datos diferentes, singulares, parciales o genéricos, que complementan la vi-

El Defensor en la Provincia y el lazo con la comunidad. Casas de Derechos. Grupo Social de Intervención Directa.	
Acciones extraordinarias	575
Gestión de Carácter Inmediato Gráfico 1 y 2. Gestiones Inmediatas Relevantes.	
Encuesta de Satisfacción	581
Propósito. Valores. Diseño. Resultados.	
CAPITULO VI - ESTADÍSTICAS	595
CAPITULO VII - QUEJAS: SITUACIÓN Y ESTADO	
Quejas resueltas por gestiones inmediatas	615
Quejas activas en proceso de gestión	688
Quejas resueltas	725
Quejas en investigación	732
Anexo - quejas rechazadas	763



sión de las otras áreas del Estado acerca de lo que sucede en la relación entre el ciudadano y el ejercicio de sus derechos. Siguiendo con este criterio, es importante tener en claro para qué necesitamos esos datos y qué es lo que queremos hacer con ellos. La Defensoría del Pueblo no es un mero ente de recepción y gestión de quejas. No actúa de manera automática, sino que lo hace desde un carácter y una perspectiva profundamente política: el principio que guía las acciones de la Defensoría, y que a través del diálogo, la mediación y la cooperación, proyecta en su relación con los distintos poderes del Estado, es el del reconocimiento de la desigualdad en la sociedad. Al asumir esta posición, el Defensor del Pueblo deja de lado el papel de árbitro, no se presenta como un actor neutral, sino que toma partido por los que menos tienen, por aquellos que ven sistemáticamente vulnerados todo tipo de derechos, por los que no están suficientemente representados ni contenidos. Esta perspectiva, y su correlato en acciones, representan toda una actitud política y moral.

Tomar partido por los más débiles es aceptar que existen injusticias en lo social y asimetrías en lo económico, y que para reparar esa desigualdad es imprescindible construir la convicción institucional que la lucha por la democracia y por la vigencia de los derechos es la lucha por la igualdad. Significa entonces comprender que la desigualdad disminuye o se elimina con acciones concretas. La intención de cambio encuentra su forma en los actos cotidianos, pero muere si se queda sólo en la retórica. Y justamente es en el plano material, comprobable entre otras cosas por la información suministrada en el Informe Anual, que la Defensoría del Pueblo intenta afirmarse como un agente apto para fortalecer la gestión democrática cuando es transformadora de la realidad. Pensamos que la violación más clara de Derechos Humanos es someter a cualquier persona a vivir en estado de pobreza y en consecuencia, para trabajar con el objetivo de eliminar toda situación de indignidad dentro del estado democrático, proyectamos la Defensoría como una institución austera, transparente, creíble y útil.

Pero somos conscientes de que esta enorme tarea sólo puede ser encarada desde el Estado. Y en ese sentido, la Defensoría del Pueblo, como



integrante del Estado, puede alcanzar algún éxito en su rol transformador de la sociedad sólo si lo hace en sintonía con las otras partes que lo componen. De lo que se trata entonces es de coordinar soluciones y tareas trabajando en conjunto con distintas áreas del Estado: la Defensoría del Pueblo debe cumplir una función de colaboración crítica, marcando las omisiones y arbitrariedades de la administración pública y cualquier órgano estatal, y corrigiéndolas apelando a la cooperación y al diálogo. La Defensoría no es un organismo contradictor del Estado, sino que debe procurar que se apliquen las pautas de buena administración y sólo recurrir en casos extremos a la judicialización del conflicto. De esa manera se busca que la autoridad administrativa de gestión, el gobierno, asuma su responsabilidad de enmendar ante el error que vulnera derechos o accione en situación de omisión. Y como consecuencia directa, se libera a la Justicia de la carga de expedirse sobre cuestiones desplazadas indebidamente al ámbito del Poder Judicial, como los supuestos de judicialización de temas sociales. Esta postura institucional, que expresa un aspecto doctrinario de la Defensoría frente a los problemas, es una decisión basada, en principio, en el Derecho Humano a la paz, que tiende al diálogo y a la reducción de conflictividad, pero también, y fundamentalmente, en la confianza en el Estado como principal instrumento para solucionar los más importantes problemas de afectación de derechos de las personas.

Consideramos que el Estado es imprescindible para la aplicación, el respeto, reconocimiento y sostenimiento de los Derechos Humanos. Para el Estado, garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos es un fin en sí mismo, es su objetivo. El respeto a los Derechos Humanos crea las condiciones para que se garantice el cumplimiento del derecho a un proyecto de vida, lo que incluye a todos los derechos por igual, ya que no se dan en forma aislada, sino que están imbricados, son indivisibles. En la actualidad, el efectivo cumplimiento de los Derechos Humanos debe ser una guía para cualquier Estado; la perspectiva de derechos tiene que estar en cada una de las acciones que lleva adelante.

Como principal receptor de las conflictividades sociales, las tensiones y las demandas populares, el Estado debe hacerse cargo del rol que le



toca ejercer. Y también del lugar que ocupa en el inconsciente colectivo: en la medida en que se le siga exigiendo la solución de conflictos sociales, se lo reconoce y legitima como actor fundamental para alcanzar el bienestar general. ¿Quién más va a llevar igualdad adonde no la hay? ¿Quién va a privilegiar los intereses de las mayorías por sobre los intereses sectoriales y corporativos? ¿Quién más va a garantizar el respeto a los derechos de las minorías o de los excluidos? Quién más sino el Estado. La figura del Defensor del Pueblo implica incorporar más Estado a la realidad, lo que significa aportar positivamente a las instituciones de la democracia y trabajar necesariamente sobre las patologías del sistema, pero siempre protegiendo este sistema político.

La experiencia acuñada cuando el Estado renunció a su rol de regulador de la economía y a la atención de los problemas sociales es testimonio suficiente para conocer cuáles son las consecuencias de ese modelo: la destrucción del aparato productivo, la fuerte concentración de la economía, la profundización de las diferencias entre los sectores sociales de mayores y menores ingresos, más desempleo, precariedad laboral y sobre todo, como secuela más grave, la exclusión social. La superación de esa experiencia, y también la presencia de los problemas estructurales que aún perduran, determinaron el perfil y el carácter de los tiempos que corren.

Afortunadamente, y no obstante la crisis global, vivimos un momento de recuperación económica y social, en el que no solo se dejó de expulsar, sino que se comenzó a incluir, a integrar en la diferencia, a reconocer nuevos derechos y a afianzar los existentes, a otorgar a millones de personas la certeza de sentirse ciudadanos y ciudadanas de verdad. Se trata, ni más ni menos, de un proceso de reparación social, en el que se hizo propia la agenda de los Derechos Humanos, al adoptarlos como política de Estado y como valor central en la configuración de la identidad del pueblo.

Es en este marco que entendemos el accionar de la Defensoría respecto a problemáticas globales de Derechos Humanos, como es el caso del apoyo brindado por esta Institución a la figura del juez español Baltasar



Garzón, un símbolo universal de la lucha por la verdad y la justicia, mediante la adhesión a un manifiesto firmado por organismos internacionales de Derechos Humanos como Human Rights Watch y la Comisión Internacional de Juristas. En la misma línea se explica nuestra cooperación constante con Abuelas de Plaza de Mayo en la difusión de la causa por la recuperación de la identidad de cientos de nietos apropiados durante la dictadura militar.

Esta postura también se da en el mismo sentido frente a los Derechos Humanos que se violan cotidianamente, y cuya naturalización por parte de la sociedad tiende a invisibilizarlos; entre los más graves, la violencia de género y los derechos de las personas privadas de la libertad. Para intentar dar alguna respuesta a estas dos problemáticas, por un lado se creó un Observatorio de Violencia de Género, cuyo objetivo es monitorear e incidir en la formulación de políticas públicas eficaces para la prevención, sanción y erradicación de la violencia de género. Así también, la elaboración de la resolución 17/11, en la que la Defensoría recomienda al Poder Ejecutivo y Legislativo provincial, y a los Municipios, que tomen las medidas necesarias para regular la publicidad sexual en los medios de comunicación. Y por otro lado, con respecto a las personas privadas de la libertad, se efectuó una recomendación de la Defensoría a favor de que quienes estén condenados en juicios penales puedan hacer ejercicio de su legítimo derecho al sufragio.

A su vez, la recomposición de los lazos de solidaridad entre la ciudadanía y la recuperación de la dimensión colectiva en la construcción de proyectos son dos características que cobraron mayor fuerza durante estos últimos años. En este sentido, el vínculo que la Defensoría mantiene con organizaciones de la sociedad civil, instituciones de Derechos Humanos de la Argentina y de la región y universidades nacionales, demuestran nuestra intención firme de reforzar el entramado social por medio de las acciones que se llevan adelante con organismos de competencias y conocimientos específicos, pero que a partir de la articulación de tareas y miradas permiten un abordaje integral para la solución y el análisis de determinadas problemáticas sociales. Del mismo modo, el trabajo en conjunto con las distintas esferas del Estado provincial y nacional favo-



rece el fortalecimiento del rol del Defensor en torno a la defensa y promoción de los Derechos Humanos.

Con respecto al rol del Estado en este periodo histórico, es destacable que, como principal articulador de las relaciones sociales, ha retomado sus atribuciones en la planificación y orientación política, y la recuperación de su sentido social, de mayorías. Producto de esta reconfiguración del rol del Estado se pueden comprender y tomar decisiones soberanas como la nacionalización de YPF, para que nuevamente esté al servicio de los argentinos y las argentinas. Por eso mismo, entendemos que sólo con la intervención estatal es posible pensar un proyecto colectivo, que privilegie el interés común por sobre los sectoriales, que se proponga la construcción de una sociedad democrática, igualitaria, plural, con justicia social y que reconozca la dignidad de las personas. El Estado reconoce la dignidad cuando se generan las condiciones para que alguien pueda conseguir un trabajo, cuando una familia puede tener más de una comida diaria, cuando las clases populares acceden a bienes de consumo que antes les eran negados, cuando se trata a un inmigrante en igualdad de derechos que los nacidos en el país o cuando una madre recibe una asignación universal para que sus hijos puedan crecer y desarrollarse con mejores condiciones de vida.

Pero como todo proceso de cambios profundos, demanda entre otras cosas de tiempo; lo necesario para que el concepto de Derecho Humano pueda asentarse en el seno de la sociedad, en el espíritu del pueblo. Estamos hablando nada más ni nada menos que de consensos respecto a una manera de convivir en sociedad, por lo que es fundamental que la construcción de estos nuevos valores sea gradual y progresiva, para que puedan perdurar en el tiempo y sean defendidos por todos y todas. Solo en democracia y con procesos sostenidos a lo largo de los años es posible llegar a asumir los Derechos Humanos en el sentir colectivo. Y por supuesto, con el acompañamiento del Estado en cada uno de sus niveles. La conjunción de estos factores explica, entre otras cosas, cómo es que se llegó a la sanción y la aceptación de leyes como el matrimonio igualitario o la ley de migración.



Todo Estado se define por las acciones que realiza, y a través de esas acciones va moldeando el perfil de una sociedad. En este marco, se han podido forjar valores irrenunciables en la ciudadanía como el repudio generalizado al terrorismo de Estado, la construcción de una verdad y memoria histórica respecto al genocidio de la dictadura militar, la recuperación de la política como herramienta de transformación de la sociedad, la convicción de que la democracia es el mejor de los sistemas en que se puede vivir y la afirmación de que la mejor manera de progresar dentro de un ámbito ético es hacerlo dentro de un marco colectivo. Cada uno de estos principios aparece así como producto del aprendizaje y la maduración de un pueblo en democracia.

Tal vez, como ejemplo más claro de este proceso democrático de construcción de principios colectivos, aparezca la cuestión de Malvinas: el reclamo irrenunciable por la soberanía de las Islas Malvinas, Sandwich del Sur y Georgias del Sur se ha convertido en una causa común y un sentimiento compartido por todo el pueblo argentino. Acompañando esta demanda nacional, y también sudamericana, la Defensoría del Pueblo ha adherido al pedido realizado por seis Premios Nobel de la Paz, quienes solicitaron al Primer Ministro de Gran Bretaña, David Cameron, que atienda a las reiteradas resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas y del Comité Especial de Descolonización, a fin de entablar negociaciones para encontrar una solución pacífica al conflicto por la soberanía de las islas.

La figura del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires surge entonces como una clara muestra de los alcances de la dinámica progresiva entre Estado, sociedad, democracia y tiempo: el Defensor del Pueblo es un emergente de este período histórico. La reivindicación de la política de Derechos Humanos como un elemento primario de nuestra vida democrática ha instalado a la Argentina en un lugar de privilegio, que posibilitó, entre otras cosas, la puesta en marcha de la Defensoría del Pueblo en la provincia de Buenos Aires, como un salto de calidad institucional en la defensa de los derechos de todas las personas.

El funcionamiento actual de esta Defensoría aparece en el marco de de-



mandas históricas del movimiento de Derechos Humanos y de su posterior adopción como política de Estado. Este proceso implicó primero su incorporación en la Constitución Provincial, con la reforma de 1994. Paradójicamente, su inclusión en la Carta Magna de la Provincia se hizo en un momento en que se cercenaban sistemáticamente derechos fundamentales de la mayoría de los y las habitantes de la Argentina; quizás esto explica por qué su puesta en funciones se dio recién en 2010. Fue necesario un cambio de paradigma y de rumbo histórico para que se requiera de mayor institucionalidad en la defensa de los Derechos Humanos. Y a su vez, como anteriormente se mencionó, fue clave la decisión política para que su figura funcionara plenamente: no estaríamos presentando este informe si no hubiese sido por el consenso y el trabajo de la Legislatura, junto con el vital aporte del Poder Ejecutivo provincial, encabezado por el gobernador Daniel Scioli.

Este marco de trabajo nos permite afrontar de la mejor forma nuestra misión, fortalecidos por la coordinación de miradas y tareas con los distintos organismos que componen el Estado. En este momento Estado nacional, Estado provincial y la Defensoría del Pueblo compartimos los mismos objetivos; hay una sinergia en nuestras acciones que permiten sostener la democracia y alimentar la dinámica virtuosa de expansión de derechos. Este tipo de vinculación entre los distintos organismos del Estado permite entender los significativos avances en materia de derechos de las personas cuando se trabaja en conjunto. Como ejemplo de los resultados que se consiguen con la articulación de tareas, podemos mencionar lo realizado en base a la problemática de Fertilización Asistida: primero con la sanción de la ley provincial, luego con el trabajo de la Defensoría y del gobierno de la Provincia en su aplicación, y actualmente con la discusión en el Congreso de la Nación de una ley que vaya en la misma dirección.

Por último, queremos hacer referencia a la singular etapa que estamos viviendo, tan fascinante como compleja. En primer lugar, hacemos mención a la consolidación del proceso democrático en nuestro país. El año que viene se van a cumplir 30 años de democracia, una conquista de todo el pueblo argentino, un proceso único en nuestra historia por du-



ración y por participación. Esta experiencia genera el marco adecuado para actuar con determinación, porque permite transformar desde la política, con libertad.

Por otro lado, a nivel global, el mundo asiste a un derrumbe de paradigmas y verdades sagradas, en lo que más que una época de cambios, parece ser un cambio de época. Esta situación nos obliga a pensar que es posible construir nuestro propio camino, desde el sur del mundo, junto con el resto de los países de Latinoamérica. La unidad latinoamericana, tan buscada desde hace siglos, nos pone frente a una oportunidad histórica: nuestro país forma parte del único continente que no atraviesa hoy una profunda crisis orgánica, y sus pueblos son portadores de una conciencia social superadora producto del aprendizaje realizado por las crisis ya atravesadas.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo debe actuar con herramientas novedosas, creativas y audaces, que permitan intervenir en lo social y no quedar atrás respecto a los vertiginosos cambios que se dan en todos los órdenes de la vida y de la realidad.

Y a su vez, debe aparecer como promotor de las estrategias del Estado para mejorar el ejercicio de los Derechos Humanos. Como parte del Estado y por las atribuciones constitucionales que le corresponden, la Defensoría tiene que estar presente, a partir de su experiencia, análisis e investigaciones, en la planificación de políticas públicas. Además, tiene que visibilizar problemáticas que no hayan aparecido en el debate político, detectar problemas estructurales y llegar a aquellas personas para quienes el Estado aún hoy sigue quedando muy lejos. Es en esa inteligencia que sostenemos que quizás la tarea más profunda de la Defensoría del Pueblo sea la de opinar fundadamente sobre la asignación de los recursos del Estado, especialmente en el momento de la determinación presupuestaria, en mérito a la experiencia surgida de la observación de la realidad social y política. Opinar con seriedad y prudencia sobre el costo de los derechos en tiempos de democracia tiene una relación directa con el compromiso de defender la gobernabilidad.



Insistimos en que la vinculación interinstitucional y las gestiones coordinadas con el Gobierno provincial y Nacional son indispensables para seguir consolidando la Defensoría como una verdadera institución crítica pero colaboradora del Estado. La necesidad de un estrecho vínculo de trabajo coordinado y equilibrado con recomendaciones racionales y coherentes que impacten sobre las políticas públicas es la condición que hace posible que esta Institución potencie su papel de fortalecimiento de la democracia y garantía de derechos.



Dr. Carlos E. Bonicatto

Defensor del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires



Carta a las dos Cámaras Legislativas

A la Comisión Bicameral "Defensor del Pueblo"

Me dirijo a ustedes en carácter de Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, para informar por su intermedio a ambas Cámaras Legislativas, acerca de la labor llevada a cabo por esta Institución en el período 2011-2012, conforme a los Art. 30, 31 y 32 de la Ley 13834, que reglamenta el funcionamiento del Defensor del Pueblo.

Por ley, el Informe Anual centra su desarrollo específicamente en la queja, para dar cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas; y de las que fueron objeto de investigación, con el resultado de las mismas" (Art. 31 - Ley 13834). No obstante, los casos presentados ofrecen algo más que una recopilación de quejas. Este informe puede pensarse como un registro pormenorizado de las principales falencias del sistema, partiendo de los casos personales hasta llegar a los problemas estructurales, vale decir, determina lo individual siempre apuntando a la dimensión colectiva.

Esta etapa de reflexión y balance no es un muestreo inocente, neutral, ni objetivo de la sociedad, si tenemos en cuenta que cada reclamo es un derecho vulnerado. Se trata ni más ni menos que de un recorte de las cuentas pendientes de la democracia, en un sentido amplio y, más particularmente, las del Estado provincial y nacional. La base de datos de este Informe Anual nos habla; nos dice algo sobre la sociedad, sobre la administración pública e incluso sobre la Defensoría, como institución.

Pero honrando el espíritu de colaboración crítica que identifica a las defensorías, no basta sólo con exponer y hacer públicos los datos. Es necesaria una instancia superior que implique hacer algo más con la información, vale decir, transformarla en acción. Si los datos publicados tanto en los informes anuales como en otras publicaciones que intervengan sobre lo social, son transformados en recomendaciones a la administración pública, indefectiblemente el aporte del Defensor del Pueblo se



convierte en una herramienta de cambio social.

Como parte del Estado y por las atribuciones constitucionales que le corresponden, el Defensor del Pueblo debe estar presente, a partir de su experiencia, análisis e investigaciones, en la planificación de políticas públicas. La Defensoría del Pueblo es un organismo político, y una de sus obligaciones es intervenir en la realidad. Y lo hace tanto en la atención de la vulneración de derechos en la instancia final, es decir la queja del ciudadano; como en la instancia estructural que origina ese reclamo. El Defensor del Pueblo puede así recomendar que se reasignen mayores partidas presupuestarias a aquellas áreas que haya detectado como deficitarias o bien vulneradoras de derechos por falta de presupuesto. En este sentido, intervenir en el presupuesto es intervenir en la realidad.

Existe un principio que guía las acciones de la Defensoría. Existe un principio que se ve reflejado en su relación con los distintos poderes del Estado a través del diálogo, la mediación y la cooperación. Este principio es el reconocimiento de la desigualdad en la sociedad. El Defensor del Pueblo no es neutral, sino que toma partido por aquellos que menos tienen, por aquellos que ven sistemáticamente vulnerados todo tipo de derechos, por aquellos que no están suficientemente representados ni contenidos. Consolidar este principio significa reexaminar la legislación, pretender un plexo normativo con más protección para los más débiles y trabajar para que todo derecho sea reconocido en la práctica de la vida como verdadera garantía de la dignidad de las personas.

Bajo esta perspectiva, el Defensor del Pueblo aporta elementos para elevar los niveles de gobernabilidad e institucionalidad, haciendo uso de herramientas democráticas, comprometidas con los derechos humanos, y con trabajo responsable, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales, culturales, económicos de todas y todos los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires. En suma, el Defensor detecta, advierte, gestiona, colabora y soluciona, y en ese constante y firme movimiento, nutre y sostiene la práctica democrática.



Dr. Carlos E. Bonicatto

Defensor del Pueblo
de la Provincia de Buenos Aires



MARCO INSTITUCIONAL

El Defensor del Pueblo como órgano constitucional de garantía para los habitantes de la provincia de Buenos Aires

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires es una institución del Estado que se caracteriza por:

- Sus elevados estándares éticos, políticos, de estructura y funcionamiento, propios de un organismo de derechos humanos;
- Una visión definida que aporta a la consolidación de la democracia y al pluralismo;
- Principios de organización interna que determinan un servicio de proximidad y protección de los derechos del ciudadano para cada situación y contexto;
- Generar resultados propios de una organización inteligente comprometida con un permanente proceso de aprendizaje;
- Líneas estratégicas de gestión que fortalecen un diálogo e intercambio permanente con los individuos o colectivos afectados por los problemas más críticos de la sociedad; y
- Una impronta que subraya y enfatiza el rol de colaborador crítico de la administración.

Conformación y consolidación institucional

La estructura organizativa y administrativa adoptada propone fluidez



y descentralización, equipos conformados interdisciplinariamente y ajustados a un contexto cambiante. En el presente año de gestión, se ha diseñado un *panel de planificación operativa* que, en virtud de la utilización plena de las tecnologías de información y comunicación, integra los diferentes niveles de decisión, acción y monitoreo de programas y actividades institucionales.

La Defensoría como organismo de garantías y de control

El Defensor del Pueblo representa una magistratura de rango constitucional que tiene como primordial función garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires. Es una herramienta establecida al servicio de las personas, que actúa en su beneficio para la protección de sus derechos y que, al mismo tiempo, enriquece a la administración pública promoviendo mejores prácticas administrativas.

En la reforma producida en el marco de la Asamblea Constituyente de 1994, el Defensor del Pueblo quedó incorporado en el Art. 55 dentro del capítulo de Declaraciones, Derechos y Garantías de la Constitución provincial como institución de defensa de los derechos fundamentales.

En base a los llamados *Principios de París*, aprobados por la Asamblea de la Organización de las Naciones Unidas, la Defensoría del Pueblo se reconoce como una institución de garantía autónoma a la vez que un organismo de control. En el caso de la Defensoría de la provincia de Buenos Aires, los requisitos y mecanismos de elección para su titular fueron establecidos dando prevalencia a la relación del Defensor con la sociedad, sus problemas y su experiencia en la protección de los derechos humanos.

El rol específico del Defensor del Pueblo como organismo de control, de acuerdo a lo preceptuado constitucionalmente, consiste en vigilar el funcionamiento de la administración pública para prevenir actuaciones que vulneren derechos de los habitantes a la vez que supervisa la eficacia de los servicios públicos.

A diferencia de otros órganos constitucionales, no controla de por sí la legalidad de la actuación de la administración, sino que interviene en



tanto aquella afecta derechos. La función del Defensor es garantizar los derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, y muchas veces ello se logra a partir del control de los hechos u omisiones de la administración. El Defensor monitorea las políticas públicas con el objeto de elaborar un juicio objetivo sobre la forma en que el Estado cumple u omite cumplir sus obligaciones.

Incidencia en las políticas públicas

El Defensor del Pueblo acumula un conocimiento que le permite identificar las causas que propician la violación de derechos humanos, haciendo que se instituya como un esencial organismo para promover políticas públicas de protección de esos derechos. Esta facultad debe pensarse como promotora de las estrategias del Estado para mejorar el ejercicio de los derechos humanos, y para ello impulsa el estudio de propuestas provenientes de organismos internacionales, de las mejores experiencias y prácticas desarrolladas en otros países o estados, detectando de esta manera conceptos, enfoques y modalidades exitosas de gestión que puedan ser aplicables a la realidad local.

El accionar del Defensor del Pueblo puede concebirse como una *tarea de mediación* entre la sociedad y el Estado, tarea que se sostiene en base al diálogo y no a la confrontación. Desde este punto de vista, una de sus principales funciones es la de *prevención*, toda vez que el Defensor del Pueblo, y a través de sus recomendaciones, intentará poner en evidencia aquellas fallas o arbitrariedades administrativas que amenacen derechos. Para ello, tomará como base la observación de los casos traídos a su consideración, pudiendo formular recomendaciones de carácter general que prevengan eventuales irregularidades. Especialmente, el Art. 14 de la Ley 13834 brinda al Defensor del Pueblo la facultad de "*proponer la modificación o sustitución de normas y criterios administrativos*". La función del Defensor del Pueblo, como auténtica misión de servicio y solidaridad, goza del atributo de la informalidad, tanto en su actitud frente a las personas que acudan para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.



Autonomía funcional y política

La norma que instituye al Defensor del Pueblo, le asigna caracteres propios de autonomía tales como la duración de su mandato, la independencia de sus decisiones, la libertad de opinión, la autarquía financiera entre otros. La *independencia* es entonces el atributo que sostiene la legitimidad del Defensor del Pueblo.

Autonomía funcional

Como funcionario estatal, no gubernamental, el Defensor del Pueblo se desempeña en el ámbito de la estructura del Estado, encontrándose sujeto a las mismas obligaciones de todos aquellos que ejercen cargos representativos. El lugar que ocupa la Defensoría del Pueblo de la Provincia en el diagrama de poder de la Constitución provincial es asimilable a un órgano "extra poder".

En función de su autonomía, el Defensor del Pueblo dicta sus propias normas de funcionamiento. Así, proyectó el desarrollo de su estructura orgánica, funcional y administrativa, como también la forma de organizar el trabajo y sus equipos técnicos.

El Defensor elaboró su Reglamento Interno y el Manual de Procedimientos de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, en cumplimiento a la manda legal instituida en el Art. 13 de la Ley 13834 que establece que "deberá dictar un Reglamento Interno de Procedimiento, respetando los siguientes principios: informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad, celeridad, confidencialidad, accesibilidad, inmediatez y pronunciamiento obligatorio".

Autonomía política

El desempeño del Defensor goza de plena autonomía funcional y política. Esto se refleja en el hecho de no recibir instrucciones de ninguno de los poderes del Estado, ni aun de aquél que lo designa.

Complementa lo expresado el Art. 8 del mismo cuerpo norma-



tivo, que señala que "el Defensor del Pueblo no puede ser acusado ni interrogado judicialmente, respecto de las opiniones que emita desempeñando su cargo". De esta forma, el texto legal que regula este organismo prevé una autonomía política amplia, de acuerdo a las pautas establecidas en los llamados Principios de París, aprobados en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1991 y por las reglas del Instituto Internacional del Ombudsman IOI.

Autarquía financiera

La Ley 13834 consagra la autarquía financiera al recoger la opinión de los legisladores, quienes durante su debate parlamentario señalaron que el Defensor del Pueblo es "un instituto que goza de autarquía, elemento imprescindible para que pueda actuar con total independencia o con independencia propia de un órgano extra poder que no tendrá o aceptará incidencias ilegítimas de cualquier otro sector del poder estatal".

Legitimación y atribuciones

La Constitución Provincial de 1994 que introdujo la figura del Defensor del Pueblo, le confirió en su Art. 55, una competencia de carácter amplio para actuar, tanto en defensa de derechos individuales como colectivos, frente a hechos u omisiones no sólo de la administración central, sino también de los entes descentralizados, empresas del Estado y concesionarias de servicios públicos.

La legitimación procesal del Defensor del Pueblo, es decir la capacidad de ser parte, surge primordialmente del Art. 43 de la Constitución nacional, del Art. 55 de la Constitución provincial, y de la Ley 13834 que reglamenta la figura del Defensor del Pueblo y fija sus funciones, estructura y modo de actuación.

Legitimación para iniciar procesos urgentes. Amparos

El Art. 43 de la Constitución nacional, al habilitar expresamente al Defensor del Pueblo y a otras asociaciones a interponer acciones de amparo en materia de tutela de derechos de incidencia colectiva, representó un cambio sustancial en la estructura cons-



titucional a nivel nacional. De este modo, quedó reconocido el derecho a interponer una acción de amparo para sujetos potencialmente distintos de los afectados en forma directa por el acto u omisión que, en forma actual o inminente, lesiona, restringe, altera o amenaza, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos o garantías reconocidos por la Constitución, un tratado o la Ley. Asimismo, un sujeto singular queda autorizado a arrogarse la representación de un grupo indeterminado de personas obteniendo con su accionar una sentencia judicial con efectos *erga omnes*.

Competencia material y territorial

Según prescribe el Art. 55 de la Carta Magna local, el Defensor del Pueblo de la provincia es competente para actuar en todos aquellos asuntos relacionados con la protección de derechos individuales y colectivos, ante hechos u omisiones provenientes de entes u organismos de la administración pública provincial.

No obstante, fue necesario analizar cuál es su competencia en aquellos municipios que no cuentan con Defensor del Pueblo municipal como así también en cuestiones de orden local que, según sus incumbencias, pertenezcan a la órbita provincial.

Atento a la naturaleza de las cuestiones correspondientes al ámbito local, a la inmediatez con el ciudadano y a la temática planteada, corresponde que el Defensor municipal sea el encargado de velar por la protección de los derechos.

Por lo tanto, en aquellos municipios donde existe el Defensor del Pueblo, será éste quien tomará intervención cuando se trate de la defensa de derechos cuando la vulneración se encuentre relacionada con órganos o entes de la administración pública municipal o bien impliquen cuestiones de materia meramente local, propias de ese ámbito.

En este mismo orden de ideas, se entiende que la actuación de esta Defensoría Provincial debe extenderse a cuestiones de índole equivalente a las descritas, en aquellos municipios donde no exista el defensor de derechos local ya que de no hacerlo, el ciudadano se encontraría indefenso ante actos u omisiones de los organismos de la administración pública municipal.



El carácter del Informe Anual ante las Cámaras Legislativas.

*En primer lugar considero oportuno explicar por qué los informes anuales son tan importantes para la sociedad en general, como para el sistema democrático. Por su labor diaria, las Defensorías del Pueblo son portadoras de conocimientos, saberes y experiencias sumamente valiosas para la ciudadanía, aunque a veces la dinámica misma del trabajo no permite espacio para la reflexión acerca de su relevancia. La recopilación de todos los casos nos hace contar con un registro pormenorizado de las principales falencias del sistema, partiendo de los casos personales para llegar a los problemas estructurales. Esta etapa de reflexión y balance que es el informe anual no es muestreo inocente, neutral ni objetivo de la sociedad, si tenemos en cuenta que cada reclamo es un derecho vulnerado. Es decir, se trata ni más ni menos que de un **recorte de falencias de la democracia**, en un sentido amplio, y más particularmente de la administración pública. Esa base de datos nos habla, nos dice algo sobre la sociedad, sobre la administración pública y sobre nosotros como institución; y además pone en evidencia un proceso dialéctico entre las transformaciones operadas en el plano social, por un lado, y la capacidad de gestión y sobre todo de respuesta de las Defensorías a esos cambios, por el otro.*

Ponencia del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en el XVII Seminario Internacional "Elaboración y Difusión de Informes Defensoriales", noviembre 2011

El Art. 30 de la Ley 13834, está tomado casi textualmente del Art. 32 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de España, sancionada el 6 de abril de 1981, y esto mismo se ha replicado en el Art. 31 de la Ley Nacional 24284 del Defensor del Pueblo de la Nación.

Esta referencia es absolutamente apropiada ya que valida las reflexiones que acompañaron la redacción adoptada. El tercer párrafo del artículo en cuestión establecía que "los informes anuales y, en su caso los extraordinarios, serán públicos". El texto finalmente aprobado señala que serán publicados y la ley argentina expresa que serán publicados en el Boletín Oficial y en los diarios de sesiones de ambas Cámaras. Vale subrayar que



nuestra ley provincial presenta igual redacción.

Al apartarse de su antecedente portugués que también ordenaba su publicación en el diario de sesiones de la Asamblea- el proyecto desechado por la constituyente española, desvirtuaba en cierto modo el efecto político institucional del informe, al no imponerle la obligación de ser publicado en las gacetas oficiales. Progresivamente el informe anual constituirá una verdadera radiografía social de la Provincia. Debe ser conocido por la Legislatura, el Poder Ejecutivo, el Poder Judicial, los organismos de control constitucionales y la sociedad sea por propia determinación o a través de la prensa. Será también publicado por medios electrónicos y, dentro de sus posibilidades, el Defensor del Pueblo procurará su edición en versión completa y/o parcial para su divulgación en ámbitos académicos, judiciales, políticos, gremiales y en las organizaciones de la sociedad civil.

El Informe Anual posee un triple significado:

- a) Informa al Poder Legislativo sobre las eventuales acciones u omisiones en que pudiera haber incurrido el Estado;
- b) Hace públicas esas acciones para dar transparencia a la actividad de la Defensoría con la finalidad de prevenir o evitar la repetición de conductas reñidas con las buenas prácticas administrativas, y
- c) Sugiere al legislador o a la administración central, la sanción de nuevas normas o modificación de las vigentes, tanto a partir de los reclamos que convocaron su atención como de las investigaciones realizadas.

Estos significados, que también pueden pensarse como propósitos, requieren que el Informe Anual cumpla con los siguientes principios:

a) Casuística (Art. 31 de la Ley 13834)

La información de los casos (casuística) es indispensable para tener un inventario preciso tanto de las quejas y reclamos recibidos como de las actuaciones promovidas de oficio. El Defensor



del Pueblo no es un agente político aunque su gestión sí lo es. El Defensor del Pueblo no honra su misión considerando opiniones personales, convicciones o credos políticos, gremiales, religiosas o sectoriales. Sus procedimientos para proteger y defender derechos, para promover modificaciones normativas individuales, parciales o de alcance general, se encuentran respaldados en presentaciones efectivas y/o investigaciones *ex officio* sustentadas en verificaciones objetivas y comprobables.

b) Confidencialidad (Art. 31, Párrafo 2º de la Ley 13834)

Esta regla surge del principio de confidencialidad que preside todas las actuaciones ante el Defensor del Pueblo ya que es su obligación salvaguardar la intimidad, en sentido amplio, de todas las personas que acudan en queja a su intervención. Es precisamente de esta norma que se infiere la rigurosa reserva de la identidad del denunciante. Este principio no alcanza, de ninguna manera, a quien se vea criticado o repudiado en su accionar como consecuencia de la intervención del Defensor del Pueblo, sea éste un agente de la administración pública o un sujeto privado.

c) Evaluación

No es posible hacer un informe de la labor realizada sin dar contenido y valor a las actuaciones promovidas bien de oficio, bien por las personas individuales o colectivas. Todos los procedimientos que se desarrollan, toda recomendación, cualquiera sea su sentido, implica un enjuiciamiento de los hechos o actos de la administración sometidos a su consideración.

El Defensor del Pueblo no puede limitarse exclusivamente a informar qué hechos fueron denunciados y cuál fue el procedimiento cumplido. Debe evaluar el contenido de la denuncia, valorar la fundamentación de la investigación que promueve, ya que de esa manera su resolución poseerá un efecto de carácter universal. Aquí no se está haciendo alusión al elemental principio que impone motivar cualquier resolución; sino que se subraya el juicio de valor con efecto social que el Defensor del Pueblo debe por sus intervenciones. Y este juicio no puede tener



carácter exclusivamente técnico ni exclusivamente jurídico. El Informe Anual expresa, de cierto modo, cómo hacer efectivos los valores de la Constitución y del derecho, y esto entraña un alto significado político.

d) **Acción**

Se dice que el Defensor del Pueblo ejerce una magistratura de opinión, pero eso no lo convierte solamente en un hombre de opinión. El Defensor del Pueblo es también un hombre de acción, que nutre y sustenta su palabra desde la actividad.

Así se apoya en la investigación, en el celoso requerimiento de informaciones, la presencia física en los lugares en conflicto, la atención individualizada y grupal de las personas con problemas.

El Informe Anual del Defensor del Pueblo debe hacer manifiesto este sello distintivo, esta marca que lo identifica con un verdadero defensor de aquellos que, por la situación de vulnerabilidad en que se encuentran, no pueden hacer pleno el ejercicio de sus derechos.

e) **Contralor**

En relación con el principio anterior se encuentra el de verificar el cumplimiento de sus recomendaciones, si bien no son vinculantes. Una actuación no debe archivarse sin antes saber qué suerte corrió, en uno u otro sentido. El tratamiento que le fuera conferido a sus resoluciones forma parte necesaria del informe a la Legislatura pues si bien el Defensor del Pueblo no puede anular ni sancionar una norma de la naturaleza que sea, esto no significa que sus intervenciones carezcan de efectos jurídicos, y tiene, por lo menos, el derecho de ser informado de las razones que evidencian el no cumplimiento de su recomendación.

f) **Denuncia por incumplimiento del deber de colaborar con el Defensor del Pueblo**

El Art. 27 de la Ley 13834 titulado "Advertencias y Recomen-



ciones dispone que si formulada una recomendación no se produce, dentro de un plazo razonable, una medida adecuada en tal sentido por parte de la autoridad administrativa involucrada o no informa los motivos determinantes de su no acatamiento, el Defensor informará esta situación a la autoridad que corresponda.

Si tampoco tuviera una justificación adecuada, deberá incluir en su informe una especial mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado esa actitud. A su vez, el Art. 29 establece que "*los funcionarios responsables de las áreas observadas por el Defensor del Pueblo, como en las situaciones previstas en el presente capítulo, estarán obligados en todos los casos a responder por escrito en el término de 15 (quince días)*".

Esto quiere decir que es un imperativo legal consignar en el Informe Anual cuándo y en qué casos no se dio respuesta a un pedido de informes o no se respondió una recomendación, así sea para expresar que se disiente con ella. De cualquier manera, el Defensor del Pueblo deberá manejar con prudente razonabilidad este instrumento, teniendo en cuenta la naturaleza de los hechos y las circunstancias en que se producen, ponderando lógicamente y reflexivamente la presencia de una actitud obstructiva o bien una justa comprensión de los motivos que explican la inobservancia de la recomendación.



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Acciones para fortalecer la calidad del Sistema Democrático

(A) Gestiones del Defensor del Pueblo

Durante el período 2011/12, la gestión del Defensor del Pueblo tuvo como directriz, además de la casuística propia de la Institución, el fortalecimiento de la calidad del sistema democrático. La descentralización territorial ocupó un capítulo trascendente en la agenda del Defensor, desde el mismo momento en que adoptó la decisión de acercar la Institución a la gente a través de visitas y encuentros con los municipios. Esta política también fue materializada con el formato de charlas, reuniones y acciones directas, que se extendieron a diversas de ciudades del interior de la Provincia, así como un comprometido ejercicio en la promoción y defensa de los derechos de la solidaridad.

La atención y recepción, el tratamiento y seguimiento personalizado de las quejas de los ciudadanos, fue una característica relevante. La impronta de la Defensoría fue robustecer la tarea de campo y tomar dimensión de los problemas en el propio territorio, en forma directa con los vecinos, procurando llegar a los sitios de radicación de las familias en condiciones de mayor vulnerabilidad.

La protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; de las personas migrantes; de las mujeres; de los adultos mayores; de las per-



sonas con discapacidad; el medioambiente; el derecho a un proyecto de vida; el acceso al suelo urbanizado, la vivienda y la paz, fueron los pilares sobre los que el Defensor estructuró sus ejes de intervención.

La colaboración crítica con el Estado se reflejó en encuentros y reuniones de trabajo con funcionarios de los órdenes nacionales, provinciales y municipales, a quienes les planteó la necesidad de corregir políticas públicas en función de la experiencia forjada a partir de las quejas tratadas en la Defensoría.

Las relaciones del Defensor con organismos de derechos humanos tuvieron como objetivo articular programas para la protección de los derechos. Universidades, colegios profesionales, ONGs y defensorías nacionales e internacionales fueron actores fundamentales a la hora de coordinar acciones e investigaciones en temas centrales de la vida de las personas, como la salud, la vivienda, los servicios públicos y el acceso a la justicia.

Ejercer la presidencia de la Asociación de Defensores de la República Argentina ADPRA, le permitió al Defensor del Pueblo de la Provincia, abordar situaciones críticas de vulneración de derechos desde una óptica más compleja. La actuación en el plano nacional, fortaleció y consolidó el conocimiento de la Institución Defensoría y terminó por visualizar y reflejar en los medios, su utilidad para la gente.



Principales ejes discursivos

Como órgano garante del ejercicio de los derechos, todas las intervenciones del Defensor presuponen la óptica de los derechos humanos. Bajo esta premisa, al momento de analizar las políticas públicas se tiene en cuenta el goce pleno de los derechos y cómo colaborar con mejoras o avances si se hubiere detectado alguna ineficiencia en dichas políticas. Al entender que los derechos humanos son interdependientes e indivisibles, la tarea del Defensor es promover una cultura de respeto de los derechos de manera integral. El foco de todas las presentaciones, además, estuvo puesto en el aporte que puede brindar la Defensoría, como nuevo actor del Estado en pro de los derechos humanos.



El rol del Defensor del Pueblo

La creación de la Defensoría del Pueblo representó un importante aporte a la calidad institucional en la provincia de Buenos Aires. Éste es un organismo constitucional que tiene como función primordial garantizar el ejercicio de los derechos por parte de los habitantes de la provincia de Buenos Aires. Además se erige como un colaborador crítico de la Administración, a través del ejercicio del *Magisterio de Opinión*.

El objetivo de la Institución es conformarse en un puente entre la gente y el Estado, entre los derechos vulnerados de las personas y el accionar de los diferentes organismos y funcionarios públicos. Es en este sentido, que las defensorías del pueblo se constituyen como actores claves para el fortalecimiento de la democracia como valor y como un régimen político que garantiza la igualdad, la libertad, el acceso a la justicia y los derechos económicos, sociales y culturales.

Tal como el Defensor del Pueblo señaló en ocasión del seminario internacional sobre informes defensoriales "las defensorías deben examinarse con honestidad, valorando su pasado pero siendo capaces de replantearse si se han tomado las decisiones acertadas para responder con todo su potencial. En consecuencia, deben considerar oportuno abandonar un criterio neutral y tomar partido por los más débiles, para robustecer el enriquecimiento institucional y aportar en la consolidación de la democracia y la gobernabilidad".

Tomar partido significa reexaminar legislación, pretender un plexo normativo con mayor protección de los más débiles y trabajar para que los derechos puedan ser reconocidos en la práctica de la vida como verdaderas garantías de la dignidad y del derecho al desarrollo.



El derecho a un proyecto de vida, derecho a la ciudad

Resulta oportuno destacar que la ciudad es un espacio en que se evidencian las injusticias de una estructura económica y social. Por lo tanto, la Defensoría interviene en las ciudades desde una perspectiva de derechos. Así, la tarea del Defensor es proteger los derechos de las personas excluidas o que presentan altos niveles de informalidad en su inclusión,



exigiendo al Estado el derecho a tener una planificación estratégica en el crecimiento de las ciudades.

En este caso, el derecho a un “proyecto de vida” en las áreas metropolitanas nos permite analizar las problemáticas existentes de manera transversal, puesto que las localidades próximas a las mega-ciudades interactúan en espacios que deben ser estratégicamente pensados.

De esta manera, el Defensor trabaja en la consolidación de ciudades integradoras y participativas y sostiene principios como descentralización, autonomía, equidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, sostenibilidad, participación ciudadana y seguridad, como ejes para contribuir a una mejor gobernabilidad en las ciudades.



Derecho al hábitat urbano

La noción de derecho al hábitat urbano está íntimamente ligada al “derecho a la ciudad” y al “derecho a un proyecto de vida”. El efectivo respeto del derecho a una vivienda digna, por ejemplo, repercute inmediatamente en la calidad del ejercicio de tantos otros derechos fundamentales por la indivisibilidad que los caracteriza.

Dicho esto, el planteo de la Defensoría es que el Estado debe garantizar el acceso al “suelo urbanizado”, no basta solamente con acceder a una vivienda o a un terreno, sino que demanda de otras condiciones para el respeto integral del derecho al hábitat urbano como la accesibilidad al transporte y comunicación, seguridad, medioambiente sano, alumbrado público, recolección de residuos, cercanía de establecimientos educativos y sanitarios.

En cuanto a la tierra, la Institución vela por ella como un valor social, interpretada como un derecho humano y no como un valor de cambio, que parece desconocer la existencia de personas con derechos.



Regionalización

Los principios a partir de los cuales la Defensoría busca construir el desarrollo territorial se identifican con el fortalecimiento de la autonomía de los municipios, la reforma administrativa general del aparato público,



un nuevo Estado central redefinido a partir de la regionalización operativa, la instalación del criterio de gobierno basado en regiones productivas y toda otra iniciativa que promueva la desburocratización de las acciones del Estado.



Desarrollo Territorial

La tendencia hacia la descentralización de todos los sistemas estatales, acompañada por una mayor autonomía organizacional y una significativa mejora en la participación de la comunidad, es entre todas las líneas actuales de pensamiento, la que mayor optimismo y aceptación suscita respecto del futuro de las organizaciones modernas.

Uno de los principales objetivos expresados en el Informe Anual anterior anunciaba la decisión de llevar a la Defensoría a cada uno de los rincones de la Provincia. Esta estrategia encontró su motivación y fundamento en la igualdad de oportunidades como condición necesaria para promover el ejercicio pleno de los derechos, sobre todo en los grupos sociales más vulnerables.



El presidente de la Universidad Nacional de La Plata, Fernando Tauber, y el Defensor del Pueblo, realizan estudio de factibilidad socio-urbanística para situar unidades de promoción de derechos en la provincia de Buenos Aires.

Es esencial facilitar el acceso de esta Institución de garantías a todos los habitantes del territorio y desde este entendimiento se adoptó un criterio de desarrollo territorial paulatino, responsable, directamente vinculado a la posibilidad de respuestas y a la necesidad de promoción de derechos tomando en consideración las particularidades de nuestro territorio, dada la diversidad y extensión geográfica, la particular distribución demográfica, los roles y ubicación de los sectores de producción



económica y la conflictividad social, elementos que conforman y definen un complejo cuadro de situación.

En este sentido, se han creado Casas de Derechos que representan espacios funcionales estratégicamente distribuidos que permiten recibir y gestionar las quejas presentadas por los ciudadanos. Un intenso proceso de formación es cumplido para garantizar la misma calidad en la respuesta brindada y al mismo tiempo, todas las casas de derechos acceden al sistema integral de gestión de quejas gracias a la plataforma tecnológica desarrollada.



El intendente Ismael Passaglia y el Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto, anuncian en conferencia de prensa la apertura de una oficina de la Defensoría en San Nicolás, cabecera del departamento judicial.

Así nacieron las casas de derechos de Mar del Plata, San Nicolás y Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, y a partir de convenios celebrados con los colegios de abogados se han formalizado áreas de atención en Junín y Saladillo. El desarrollo territorial también se vio fortalecido gracias a la implementación del Programa Guías Ciudadanos, articulado con la Universidad de Lomas de Zamora y algunas ONGs.



Los derechos de los niños, niñas y adolescentes y mujeres



Jornada sobre los derechos del niño en la República de los Niños.

La promoción de los derechos del niño es un capítulo medular de la Defensoría. Las acciones diarias tendientes a la protección y de los derechos del niño quedan reflejadas en acciones de diversa naturaleza. Un capítulo muy destacado tiene que ver con la promoción de los derechos del niño y un particular interés de la Defensoría en este sentido. Es por ello que se creó la figura del Defensor dentro del gobierno infantil de la República de los Niños, espacio que Carlos Bonicatto visitó en reiteradas oportunidades.



Distribución de folletería en la jornada sobre los derechos del niño que se realizó en la República.



También, el Defensor participó del festival "Paka Paka para todos" con el objetivo de apoyar la incorporación de la señal infantil, creada por el ministerio de Educación de la Nación, dentro de la grilla de todos los operadores de televisión por cable del país y, en paralelo, difundir la labor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia.

Por un lado, esta actividad apuntó a promover que el primer canal educativo y público llegue finalmente a la pantalla de todos los argentinos, tal como lo establece la nueva ley de servicios de comunicación audiovisual. Por el otro, el propósito constante fue la defensa de la libertad de información y los derechos culturales de los niños.

Otra importante actuación del Defensor, corresponde a la observación y atención de los niños menores de cinco años con sus madres en situación de privación de libertad. Para ello se realizaron visitas periódicas a los establecimientos penitenciarios, entre ellos a la Unidad N° 33 de la localidad de Lisandro Olmos, donde se alojan casi todas las madres en situación de encierro, con niños menores de cinco años.

En materia de promoción y protección de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, el Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires centraliza y prioriza su accionar para erradicar el trabajo infantil, atender a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, facilitar el acceso a políticas integrales destinadas a garantizar el derecho a la identidad y promover la implementación y fortalecimiento interinstitucional del sistema de promoción y protección establecido por Ley N°13298.



El derecho de las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son víctimas, en gran número, de múltiples y agravadas formas de discriminación en diferentes ámbitos: espacio público, medios de transporte, situaciones de empleo y desempleo, escuelas, establecimientos de salud, entre otros. La Defensoría promueve el principio de igualdad de oportunidades e integración plena y trabaja para lograr la real accesibilidad de todas las personas al ejercicio de los derechos. Es fundamental poder garantizar el derecho a la buena administración y al correcto desempeño de la gestión de acuerdo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.



El decano de la Facultad de Arquitectura de la UNLP, Gustavo Azpiazu, y el Defensor del Pueblo, firman un convenio de investigación que apunta a realizar un audiovisual que refleja la experiencia de las personas ciegas en sus ámbitos de integración.

El gran desafío de la Defensoría del Pueblo es instalar una agenda orientada a informar y aportar investigaciones y experiencias útiles para tomar decisiones estratégicas de reformas institucionales, políticas públicas y acciones sociales, destinadas a las personas con discapacidad.



Personas migrantes

La migración es inherente al ser humano y migrar es un derecho. Si bien esta consideración fue esbozada en diferentes tratados internacionales, la protección de este derecho obtuvo consagración expresa en el ordenamiento jurídico interno con la sanción de la Ley N° 25871 de Migraciones en el año 2004.

La ley consagra que "el derecho a la migración es esencial e inalienable de la persona". La migración es ahora un derecho subjetivo de la persona que no depende de la voluntad de ningún Estado. La vulneración de los derechos de los migrantes consiste, en grados distintos, desde actos burocráticos que retrasan la acreditación de la condición de residencia legal, en algunos casos actitudes xenófobas y racistas que violan el legítimo acceso de migrantes a la salud o a la educación; hasta problemas de raíz que atraviesan a toda la sociedad pero que golpean con mayor intensidad a los grupos migrantes.



Violencia de género

El rol de las defensorías respecto del flagelo de la violencia de género, está relacionado al acompañamiento y reconocimiento de la lucha por la reivindicación de los derechos de las mujeres. La violencia de género es un tema que constituye una de las principales violaciones de derechos en nuestros tiempos, por lo que en función de las competencias constitucionales conferidas al Defensor del Pueblo, le asiste la facultad de efectuar recomendaciones de política pública en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, en carácter de colaborador crítico de la administración, y con la idea de que las mismas constituyan aportes que puedan ser tomados en cuenta.



El Defensor del Pueblo abrió el acto de presentación del informe del Observatorio de Violencia de Género, en la Universidad Nacional de La Plata, con la presencia de Mariana Carabajal, Josefina Fernández y las integrantes del OVG, Laurana Malacalza, Carolina Racak e Irma Colanzi.

Por tal motivo, se impulsó el análisis sobre las políticas públicas para prevenir y sancionar la violencia de género en la Provincia, lo que culminó en la presentación del Informe Anual del Observatorio de Violencia de Género OVG. De esta manera, el Defensor cumple con un aspecto importante de su misión en relación a esta materia, al dotar de herramientas informativas y conceptuales a la sociedad para que pueda preguntarse, reflexionar y participar de la construcción de caminos para terminar con la naturalización de todas las manifestaciones de la violencia: la institucional, la económica, la simbólica, la sexual y la física.



Mujeres rurales

Es una línea estrategia de esta Defensoría dar visibilidad a una problemática que según las Naciones Unidas involucra a más de 86 millones de mujeres en América Latina y el Caribe, de las cuales el 50% viven en extrema pobreza.

Una manera de reivindicar la tarea invaluable que realizan las mujeres rurales en la Argentina y en especial en la provincia, es propiciar el reconocimiento de los múltiples roles que desempeñan como productoras, campesinas y agricultoras en la economía y la sociedad en general. Por otro lado, es necesario reflexionar acerca de la lucha que vienen desarrollando las mujeres por la reivindicación de sus derechos tanto en el ámbito privado como público, posibilitando la construcción de prácticas de transformación social.

En tal sentido, se han acordado gestiones con la Secretaría de Agricultura del Ministerio de la Nación para llevar acciones conjuntas entre ambas instituciones que efectivicen la promoción y protección de los derechos de las mujeres rurales en nuestra Provincia.



Cooperación internacional

La Defensoría del Pueblo es un organismo de derechos humanos, y en este sentido, es fundamental aunar esfuerzos y trabajos con aquellas organizaciones que comparten nuestra tarea. En este sentido, la colaboración y asistencia recíproca resulta imprescindible para enriquecer la gestión de todas las instituciones de derechos humanos, compartir información, y fortalecer demandas y exigencias para que se cumplan todas las instancias de garantía de los derechos.

En cuanto a las relaciones con otros defensores del ámbito internacional, el Defensor del Pueblo de la Provincia se vinculó y firmó acuerdos de colaboración con los defensores del País Vasco, Dr. Iñigo Lamarca Iturbe, de Bolivia, Lic Rolando Villena Villegas y de Paraguay Dr. Manuel Páez Monge.



Cooperación Universitaria

El Defensor considera estratégica la sinergia con las universidades instaladas en el territorio bonaerense y resulta indispensable contar con los recursos provenientes de la investigación científica ante las diferentes y complejas problemáticas que se presentan en la Defensoría.

En este orden, el Defensor firmó convenios con numerosas casas de altos estudios, previéndose en el futuro la incorporación de más unidades académicas.



La importancia de la capacitación del personal de la Defensoría

Una de las premisas de la tarea del Defensor es brindarle a la sociedad una respuesta calificada que garantice el real ejercicio de los derechos humanos.

Para esto, se diseñó un plan permanente de capacitación del personal de la Defensoría pensado para proporcionar un marco teórico y práctico de la defensa de los derechos a fin de poder elaborar mecanismos de



respuesta aptos para la función que desarrolla la institución.

La tarea que se realiza requiere de la mayor información y formación posible en todos los niveles, con el propósito de conjugar los elementos y conocimientos adecuados ante cada reclamo, queja o caso que toque la puerta de la Defensoría, todo esto en un esfuerzo por descubrir, entender y conocer en profundidad las situaciones “invisibles” que padece la gente más vulnerable.



En el marco de la actividad propuesta por Guillermo Entrala y Henry Stegmayer, el Director de Asuntos Indígenas Daniel Fernandez explica la problemática de comunidades originarias

Con este fin, las capacitaciones abarcaron algunas cuestiones referidas a democracia y ciudadanía, participación, derechos humanos, mostradores de derechos en la favelas de Río de Janeiro, violencia de género y trata de personas, el derecho a la educación, pueblos originarios, mediación de conflictos en la Defensoría, la problemática de la tenencia de la tierra, la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, juicio por jurados, protección de datos personales, personas con discapacidad, servicios públicos y la regulación provincial.



El ex presidente del IPS, Javier Mazza, también disertó en el ciclo de charlas 2011 de la Defensoría del Pueblo de la Provincia.

↓ Colegios profesionales



El Defensor del Pueblo con Fernando Levene y Juan Pedro Augé, autoridades del Colegio de Abogados de la provincia de Buenos Aires. Se firmó un acuerdo interinstitucional.

Para fortalecer los lazos con los diferentes actores de la sociedad, elaborar políticas de consenso, y crear espacios de recepción de quejas con la idea de acercar a todos los sectores de la sociedad a la Defensoría, una de las estrategias desarrolladas fue la de acercarse a los colegios profesionales.



Por tal motivo, se firmaron convenios con el Colegio de Abogados de la provincia de Buenos Aires, de La Plata, de Junín, de Pergamino, con el Foro de Consejos y Colegios Profesionales de General Pueyrredón, con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas y el Colegio de Farmacéuticos, ambos de la provincia de Buenos Aires.

En estas relaciones institucionales el Defensor del Pueblo enriquece su tarea cotidiana, con los planteos de los ciudadanos, a través de capacitaciones con especialistas y en la consulta permanente con universidades, colegios profesionales, ONGs y distintas organizaciones de la sociedad.

↓ Colaboración crítica con el Gobierno

Para cumplir con su misión estratégica de proteger los derechos de las personas como institución de garantías y secundariamente actuar como contralor de la administración pública, la Defensoría del Pueblo, en el marco de su autonomía funcional y administrativa, debe intervenir con la característica de "colaborador crítico" del gobierno y no como contradictor.

En esa inteligencia más que marcar los problemas como un tercero, ajeno a la situación conflictiva, debe involucrarse en las causas que motiven las acciones u omisiones que vulneran los derechos de las personas, y desde allí intentar la corrección para resolver la cuestión puntual y por consecuencia todas las otras afectaciones de derechos ante situaciones iguales o similares que puedan involucrar un número indeterminado de personas.

En esto consiste la colaboración crítica que tiende a una relación permanente, intensa con la administración para acercar la solución del caso planteado con más serenidad y enmendar el error administrativo evitando caer en la judicialización de los casos, salvo situaciones extremas.

La atención primaria de mujeres víctimas de esclavitud sexual y cuestiones vinculadas a violencia de género, motivó reuniones de trabajo con la posterior firma de convenio con la Procuradora General de la Provincia con la finalidad de establecer líneas de acción conjuntas y compartir insumos de información críticos.



Con la Corte Suprema de Justicia, se articuló un proyecto que permitirá diagnosticar y monitorear situaciones de violencia, detectando núcleos problemáticos que señalen condiciones de vulnerabilidad criminalizante y victimizante, como también los efectos en el funcionamiento del aparato preventivo y represivo. El proyecto se basa en la idea que el Estado promueva el desarrollo de la criminología de campo orientada a la prevención, para lo cual no basta con la acción aislada de cada órgano de Gobierno sino que es menester un esfuerzo conjunto de los Poderes, sin perjuicio del respecto a las competencias de cada uno de ellos.

La manifiesta preocupación sobre la situación de los niños, niñas y adolescentes en la Provincia, tuvo particular desarrollo en la reunión que el Defensor mantuvo con el Secretario de Niñez y Adolescencia de la provincia de Buenos Aires, en la cual debatieron ejes fundamentales para el mejoramiento de las políticas públicas llevadas adelante por la Provincia.



Las representantes del OVG exponen al ministro de Desarrollo Social Matín Ferre y el Subsecretarios Santiago Cafiero la investigación en la materia.

Por otro lado, la Defensoría presentó el informe del Observatorio de Violencia de Género al Ministro de Desarrollo Social y al Subsecretario de Políticas Sociales.



En cuanto respecta a la situación del agua en la localidad de 9 de Julio, la Institución firmó un acuerdo marco con los Ministros de Infraestructura y de Salud, el Presidente de Aguas Bonaerenses ABSA S.A., el Diputado Provincial Horacio Delgado y representantes de la ONG "Todos por el Agua"; para poner en marcha una serie de obras clave que apuntan al saneamiento del agua que consumen los vecinos de dicha localidad, afectada por elevados niveles de arsénico.

Otro de los asuntos por el cual el Defensor convocó a funcionarios provinciales fue el de agroquímicos. Junto al Subsecretario de Calidad Agroalimentaria y al Director de Fiscalización Vegetal analizaron los avances en la reforma del Decreto que regula toda actividad relacionada con los agroquímicos.

El medioambiente y los casos en que trabaja la Defensoría fue el motivo de la reunión con el Director del Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable OPDS, con quien se acordó coordinar acciones a fin de lograr un acercamiento entre ambas instituciones para optimizar los esfuerzos de trabajo y articular actividades en las cuestiones referidas a medioambiente.

Un asunto en el que el Defensor se hizo eco de los reclamos y el pedido de otras Defensorías del Pueblo locales y organizaciones sociales, fue el aumento en el precio y la escasez de la garrafa social. De este modo,



los funcionarios de la Secretaría de Energía de la Nación expusieron la composición del precio de la garrafa y los inconvenientes que generaron los sobrepuestos en la venta de este elemento fundamental, sobre todo para las personas más desprotegidas.

Otras invitaciones tuvieron que ver con la tarea de difusión y promoción constante de los derechos humanos para intensificar nuestra participación en situaciones de desaparición de personas. Este fue el caso de la visita del Director del Registro de Personas Desaparecidas bonaerense, quien brindó asesoramiento sobre la metodología de búsqueda de personas desaparecidas y dio instrucciones sobre qué hacer ante las denuncias que llegan a la institución.

También visitó la sede de la Defensoría, el Tesorero General de la provincia de Buenos Aires. Lic. Amílcar Zufriategui quien fuera declarado ciudadano ilustre de la Provincia y se intercambiaron ideas acerca de la relación institucional.



El tesorero general de la provincia de Buenos Aires, Amílcar Zufriategui, fue recibido por el Defensor del Pueblo y los secretarios de la organización, Fernando Pantín Colombo, Guillermo Gentile, Julio Ledesma, Carlos Martiarena, Marcelo Honores y Néstor Piscioneri.

Son de especial mención, los encuentros por la incorporación de la Defensoría a los controles que garanticen el derecho de los ciudadanos a transitar de manera segura por las rutas provinciales. Con el Director de Vialidad, para el seguimiento y control de las obras que se realicen en Ruta Provincial 6. Con el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia y Jefatura de Gabinete, por medio de los cuales se profundizaron las acciones conjuntas en el marco del Operativo Sol para la prevención ciudadana durante la temporada de verano.

Uno de los encuentros más recientes estuvo relacionado con una inves-



tigación de la Defensoría sobre el puerto de Mar del Plata, caso por el cual se convocó al Ministro de Infraestructura de la provincia de Buenos Aires y al Subsecretario de Actividades Portuarias.



Los equipos técnicos de la Defensoría del Pueblo, encabezados por el Defensor y el director de Planificación Estratégica, Ricardo Solís, expusieron ante el secretario de Coordinación Institucional del gobierno bonaerense, Eduardo Camaño, la problemática provincial sobre la que trabaja la institución y las estrategias de abordaje.



Vinculaciones con organismos de derechos humanos

La naturaleza especial de la temática de la Defensoría la vincula estrechamente con las acciones de organismos nacionales e internacionales, estatales o provenientes de la sociedad civil, dedicados a las problemáticas de los derechos humanos.

Para una mejor asistencia de los derechos de las personas y desde el comienzo de su actuación pública, la Defensoría del Pueblo tomó contacto con diversos organismos de derechos humanos.

En el ámbito de la provincia de Buenos Aires, se estableció un acuerdo para realizar trabajos conjuntos con la Secretaría de Derechos Humanos.

Los vínculos con el Comité contra la Tortura de la Comisión Provincial por la Memoria se potenciaron como asimismo con el Observatorio Social Legislativo que dirige el Dr. Norberto Liwski y el Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Nacional de La Plata, a cargo de Dr. Fabián Salvioli.



En esta línea, se realizó un acuerdo de trabajo con el Secretario General del Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR, Víctor Abramovich, con quien se abordó una serie de investigaciones sobre la problemática migratoria a nivel provincial y nacional, y su correlato en el plano internacional y la estandarización de indicadores sociales para establecer parámetros de medición comunes entre los distintos estados.

Con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo, se firmó un acuerdo rubricado por su presidenta Estela B. de Carlotto, que prevé la realización de un programa de cooperación mutua, que abarca tareas de investigación, trabajos de campo, capacitaciones y acciones que apuntan a la difusión de los derechos humanos y de la tarea específica de recuperación de la identidad.



El Defensor del Pueblo y la presidenta de Abuelas de Plaza de Mayo, Estela de Carlotto, acordaron desarrollar acciones conjuntas que apunten a la promoción de los derechos humanos.

En referencia al acceso a la tierra, suelo, vivienda y hábitat social, se promovió un proyecto de investigación con la *Fundación por Nuestros Hijos*, *Fundación Crecer en Democracia*, el Centro de Estudios Legales y Sociales CELS y la Universidad Nacional de General Sarmiento UNGS.

Por último, una descripción exhaustiva del conjunto de actividades en materia de Derechos Humanos, se encuentra incluida en el Capítulo 4 – Área de Prevención y Atención a la Violencia Institucional - Participación



en Actividades vinculadas a la materia.

Participación en seminarios, conferencias y congresos

En consonancia con la labor de divulgación y difusión, el Defensor del Pueblo participó en conferencias y seminarios sobre aspectos centrales de la temática institucional con la finalidad de establecer criterios doctrinarios que sirvan de guía a las estrategias de gestión, exponiendo en cada caso la posición de la Defensoría.

Entre las materias abordadas, y sin perjuicio de la exhaustiva enunciación en el capítulo pertinente, se destacan la protección de la democracia y los derechos humanos, la libertad de expresión, la defensa integral de los derechos de las personas con discapacidad, el derecho al hábitat urbano, el derecho a la identidad, la violencia de género, la cultura de la paz y la importancia de los derechos culturales de las personas, derecho a la vivienda digna, medioambiente y salud, la salud como derecho humano, la migración como derecho humano, acerca de las mujeres rurales, código contravencional, código ambiental, entre otros.

Resoluciones de interés institucional

Las resoluciones de “interés institucional” son actos administrativos por los cuales el Defensor del Pueblo adhiere a determinados acontecimientos de índole social, académica, artística o deportiva, y que por sus objetivos concuerdan con los de la Defensoría, tales como la promoción de derechos, las capacitaciones en temáticas y fomento de buenas prácticas con un perspectiva de derechos y el reconocimiento a personas que por sus valores contribuyen a la cultura de la paz. En este período, las resoluciones aprobadas fueron las siguientes:

Resolución 12/11. Con fecha 9 de mayo de 2011 se resolvió declarar de interés institucional por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría, el “*Curso de Mediación en Salud*”, organizado en forma conjunta por el Instituto de Obra Médico Asistencial y la Universidad Nacional de La Plata, que se llevó a cabo en la sede de IOMA a partir del día 10 de mayo de 2011, con una carga horaria de sesenta (60) horas.



Resolución 13/11. En mayo de 2011 se declararon de interés institucional las IV Jornadas de la Asociación de Peritos de Asesorías Periciales del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires “Estado actual de la práctica pericial en el ámbito jurídico: Polémica y Nuevos Desafíos”, que se realizaron los días 4 y 5 de noviembre de 2011.

Resolución 22/11. En julio de 2011 se resolvió declarar de interés institucional por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría, el “Curso de Evaluación de Impacto Ambiental para Obras Civiles y de Arquitectura”. Este curso tuvo lugar en la sede del Centro de Ingenieros de la provincia de Buenos Aires durante los meses de agosto, septiembre y octubre.

Resolución 23/11. También en julio de 2011 se declaró de interés institucional el “Tercer Congreso Internacional sobre Cambio Climático y Desarrollo Sustentable”, organizado por la Universidad Nacional de La Plata, en colaboración con la Comisión Internacional de Cambio Climático y Desarrollo Sustentable. Este congreso se realizó los días 8 y 11 de agosto de 2011, y su importancia, vital para el derecho ambiental actual, fue fundamental como herramienta de capacitación para el personal afectado al Área de Medioambiente.

Resolución 24/11. En Julio de 2011 se resolvió declarar de interés institucional, por resultar afín a los objetivos de la Defensoría, las I Jornadas Bonaerenses de Derecho Ambiental, Procesos y Procedimientos Ambientales “Actualidad, eficacia y desafíos”, que se desarrollaron los días 15 y 16 de septiembre de 2011.

Resolución 36/11. Por medio de esta resolución y en agosto de 2011, se declaró de interés institucional la VIII Edición del Encuentro Intercolegial e Interindividual “La Escuela Canta y Baila” que tuvo lugar los días 30 y 31 de agosto y 1 de septiembre de 2011 en el Centro Cultural de Berazategui.

Resolución 48/11. En diciembre de 2011, se adhirió a las Reglas de Brasilia sobre “acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad”, incorporando las mismas como una pauta



de procedimiento para la tramitación de las quejas de los habitantes de la provincia de Buenos Aires. Estas reglas se basan en la promoción y desarrollo de políticas públicas que garanticen el acceso; y para que se otorgue a las personas en condiciones de vulnerabilidad, un trato adecuado a sus particulares circunstancias.

Resolución 9/12. Con fecha marzo de 2012, se declaró de interés institucional la visita a la sede de esta Defensoría, del Monseñor Ilario Franco, Vicario de la Diócesis de la ciudad de New York, en virtud de su extensa trayectoria, y por su fe y compromiso en la construcción de un mundo más justo y humano.



Monseñor Ilario Franco, Vicario de la Diócesis de Nueva York, en la visita que realizó a la Defensoría del Pueblo, en su paso por la ciudad de La Plata.

Por su parte, las disposiciones son actos administrativos que se utilizan para la adopción de medidas internas y para la organización de cualquier otra actividad institucional. En este período, las disposiciones aprobadas fueron las siguientes:

Disposición N° 3. Con fecha 27 de septiembre de 2011, se auspició la 2º edición del Maratón 2011 de la Universidad de Avellaneda que tuvo lugar el 27 de noviembre de 2011.

Disposición N° 43. Con fecha 25 de octubre de 2011, se aprobó la participación del organismo en el “III Congreso Latinoamericano



de Niñez, Adolescencia y Familia” que tuvo lugar los días 10 a 12 de noviembre en el Centro de Eventos y Convenciones Triple Frontera de la Ciudad de Iguazú en la provincia de Misiones.

Disposición N° 44. Con fecha 25 de octubre de 2011, se aprobó la participación del organismo en las “*II Jornadas de Capacitación e Intercambio con la Defensoría del Pueblo de Córdoba*” que se realizaron el 27 de noviembre en la ciudad de Córdoba.

Disposición N° 46. Con fecha 4 de noviembre de 2011, se aprobó la participación del organismo en las “*II Jornadas de Derecho al Consumo*” que se llevaron a cabo los días 11 y 12 de noviembre en el Salón Las Nereidas Norte del Hotel UTHGRA Sasso de la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires.

Disposición N° 49. Con fecha 11 de noviembre de 2011, se aprobó la participación del organismo en el “*XVII Encuentro de Asesores Letrados Bonaerenses*” organizado por la Asesoría General de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Este encuentro se celebró los días 24 y 25 de noviembre en el Salón Columnas del Boulevard del NH Gran Hotel Provincial de la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires.

Disposición N° 53. Con fecha 25 de noviembre de 2011, se aprobó la participación del organismo en las “*Jornadas de Gerenciamiento de Recursos Hídricos de la Franja Costera Medanosa Oriental*” que se realizaron los días 29 y 30 de noviembre en las instalaciones del Hotel del Sindicato de Obras Sanitarias de la Provincia de Buenos Aires SOSBA de la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires.

Disposición N° 5. Con fecha 7 de febrero de 2011, se organizó la “*1° Edición del Maratón y Corre caminata de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires*” en conmemoración del 50° Aniversario del fallecimiento de la Beata Sor María Ludovica. Este evento contó con el auspicio de la Municipalidad de La Plata.



Multitudinaria maratón en el Bosque, organizada junto al Hospital de Niños, el Círculo de la Atletas Veteranos y la Municipalidad de La Plata, en el marco de la protección de derechos de la infancia, en homenaje al 50 aniversario del fallecimiento de la Beata Sor María Ludovica.

Disposición N° 6. Con fecha 13 de febrero de 2012, se aprobó la participación del organismo en el “*Encuentro de Actividades de Intercambio*” a realizarse con la Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela.

(B) Relaciones Institucionales para enriquecer la gestión

Actividades con Defensorías de todo el país

B.1. Presidencia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA

El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires fue designado Presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA, en la segunda asamblea general de la organización, que tuvo lugar el 8 de julio de 2011 en la ciudad de Santiago del Estero.

La nueva gestión puso el acento en la transversalidad y la participación de las defensorías en los asuntos de ADPRA, así como en la interrela-



ción permanente de todos sus miembros basada en una comunicación fluida y constructiva. Con este propósito, la Dirección de Prensa de la Defensoría se hizo cargo de la coordinación operativa; la comunicación interna y externa y las relaciones institucionales y públicas con ADPRA.

La principal misión de esta coordinación es mantener un contacto fluido y directo con todos los actores con quienes ADPRA se vincula en función de llevar adelante los objetivos planificados por la presidencia, la mesa ejecutiva y la asamblea de defensores. Esa tarea, que abarca tanto al plano interno como a las relaciones exteriores, incluye, en paralelo, la coordinación de prensa y las comunicaciones: actualización y mantenimiento de la página Web (publicación de noticias de todas las defensorías, elaboración del Newsletter, fotos, agenda, etc.); comunicación de actividades, envío de propuestas, comunicados, intercambio y socialización de problemáticas y una conexión personal y permanente con defensores, funcionarios y asesores miembros de todas las defensorías del país, que suman más de cuarenta.

La conjunción de esas herramientas gestionadas desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia, motivó un nivel de visibilidad de la organización que superó los límites geográficos de Buenos Aires hasta alcanzar en numerosos temas una proyección nacional, quedando claramente expuestos los postulados fundacionales de la institución bonaerense, vale decir la defensa de los derechos humanos; la promoción de derechos y la protección de las garantías de todos los ciudadanos. Pero además, la socialización de los temas analizados por las defensorías de todo el país en su conjunto, permitió una mirada más abarcativa de las problemáticas, lo que redundó en una mejora sustancial en los resultados de la propia gestión de la Defensoría bonaerense.



Reuniones con autoridades nacionales

Una de las propuestas de la presidencia de ADPRA consistió en la organización de reuniones de trabajo con funcionarios nacionales, con el fin de canalizar y poder dar respuesta a los principales reclamos que llegan a las defensorías.

En este marco, el 21 de julio los defensores analizaron con el Secretario



de Energía de la Nación, la problemática de los combustibles en todo el país y la normalización del abastecimiento.



Bonicatto, en su rol de presidente de los defensores del Pueblo de la República Argentina, junto al Defensor del Pueblo de la provincia de Tucumán, Hugo Cabral Cherniak, se reunió con el secretario de Energía de la Nación para analizar el tema del abastecimiento de combustibles. También estuvieron los defensores de Santiago del Estero, Martín Díaz Achával y Mario Decara.

El 6 de septiembre los defensores firmaron un convenio con el Ministro de Justicia de la Nación, con el objetivo de coordinar trabajos contra la trata de personas, la violencia de género y el monitoreo de la publicidad con oferta sexual en los medios. Este convenio incluyó también cuestiones vinculadas a la mediación, la resolución de conflictos y la capacitación de los empleados de las defensorías.

En otra ocasión, los defensores se reunieron con el Director del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas INAI para elaborar un acuerdo de trabajo con el fin de establecer mecanismos de coordinación, complementación y protección de los derechos de los pueblos originarios. En la reunión celebrada en la Casa de la Provincia de Buenos Aires, se analizaron las tareas que despliega el Instituto, entre las que se destacan el relevamiento y la propiedad de las tierras indígenas, la organización de las comunidades y la reconstrucción del aspecto histórico cultural, pilares de la política nacional en asuntos indígenas.



Encuentros con defensores

El 28 de julio, el Defensor se reunió en Córdoba con el Defensor del Pueblo de esa provincia, en el marco de una gira que se extendió al interior mediterráneo y que tuvo como segundo destino la ciudad de Río Cuarto.

El 29 de julio, el Presidente y el Secretario de ADPRA y Defensor del Pueblo de Río Cuarto, mantuvieron un encuentro de trabajo que se trasladó luego a la ciudad de Villa María. Allí se encontraron con el Auditor General y el intendente de esa localidad.

El 29 de agosto se reunió el Consejo Directivo de ADPRA en Corrientes con intervención de los defensores de la provincia y la ciudad de Corrientes, de la provincia de Santiago del Estero y Formosa, y de las ciudades de Paraná, La Banda, Neuquén y Goya. Los defensores trataron los siguientes temas: certificado único de discapacidad, trata de personas, publicidad sexual, problemáticas vinculadas a los inmigrantes, seguridad vial, resguardo de datos sensibles, portabilidad numérica, medioambiente y protección de la niñez. Además, analizaron la formación de un consejo ad honorem integrado por ex defensores del pueblo.

El 26 de septiembre se firmó un acta acuerdo para trabajar sobre violencia familiar. En la ciudad de Salta, el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y presidente de ADPRA, junto a los defensores de la Nación, de Santiago del Estero, Tucumán, Jujuy y Salta, se comprometieron a cooperar e intercambiar información vinculada a la promoción, prevención, asistencia, protección, resguardo, reparación y restablecimiento de los derechos de las mujeres, potenciando las acciones de cada Defensoría en su respectiva jurisdicción.

El 6 de octubre se suscribió un convenio sobre migrantes entre las defensorías de Santa Fe, Paraná, ADPRA representada por su presidente y la Universidad del Litoral, para llevar a cabo acciones conjuntas a fin de consolidar, coordinar y desarrollar el asesoramiento y defensa irrestricta de los derechos de las personas migrantes y refugiados.

El 11 de noviembre se celebró en la ciudad de La Plata, una reunión de



trabajo de los defensores del Pueblo de la Provincia. La agenda se centró en la problemática de la seguridad vial en las rutas bonaerenses y las tarifas de los servicios públicos, en especial de la energía eléctrica y el gas. Además, analizaron una amplia temática que pasó revista a cuestiones que a diario nutren el ranking de quejas que reciben las distintas organizaciones. En efecto, el estado de las rutas, las autopistas, el transporte de pasajeros y el tren como alternativa, fueron los ejes de las deliberaciones.

El 22 de noviembre se desarrolló la asamblea general de ADPRA, en la sede de la Defensoría de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Participaron de la tercera sesión plenaria de ADPRA, los representantes de las provincias de Buenos Aires, Ciudad Autónoma, Santiago del Estero, Río Negro, Tucumán, Santa Fe, Chubut, Formosa, Corrientes, y las ciudades de Neuquén, Paraná, Bariloche, Salta, Santiago del Estero, Corrientes, Río Cuarto, Posadas, Villa María, La Matanza, Escobar, Morón, Vicente López, Mar del Plata, Quilmes, Goya, La Banda, Pilar, Frías, Avellaneda y La Plata.

El 23 de noviembre se celebró el *XVII Seminario Internacional "Elaboración y Difusión de Informes Defensoriales"*. El congreso fue organizado por el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica PRADPI y las defensorías de provincia de Buenos Aires, Ciudad Autónoma y Nación. Durante el seminario disertaron defensores y funcionarios de España, Costa Rica, Honduras, México, Paraguay, El Salvador, Perú, Venezuela, Colombia y Bolivia.

El PRADPI es un programa que pretende conformar un espacio de comunicación constructiva sobre la elaboración y difusión de informes, en aras de contribuir al fortalecimiento de las capacidades de las defensorías del pueblo en la materia. Se compartieron experiencias, se debatió sobre las debilidades y fortalezas de las defensorías y se reflexionó sobre la conveniencia de elaborar recomendaciones y conclusiones que sirvan de insumo para mejorar el futuro desempeño del defensor en este ámbito.

El 24 de noviembre, y en el marco de la XVI Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman FIO que tuvo lugar



en la ciudad Autónoma de Buenos Aires, se desarrolló el Seminario Internacional "Erradicación de la violencia contra las mujeres", organizado por la Defensoría del Pueblo de la Nación.

El presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA, compartió la jornada con el Defensor del Pueblo de la Nación y el Ministro de Justicia de la Nación y resaltó el compromiso de dotar a la sociedad de las herramientas que permitan visibilizar y erradicar la violencia de género contra las mujeres.

El 27 de diciembre, los defensores del pueblo de la provincia de Buenos Aires tuvieron un encuentro en la sede de la Defensoría bonaerense, durante el cual analizaron las tarifas y los subsidios de los servicios públicos, además de la explotación de las personas y asuntos relativos al derecho a la vivienda y la tierra. De la reunión participaron el Defensor de la provincia de Buenos Aires y los Defensores de Avellaneda, de La Matanza, de Morón, de Quilmes, de La Plata, de Escobar, de Mar del Plata, de Vicente López y de Pilar. Además, la jornada de trabajo contó con la presencia del Director del Observatorio Social Legislativo.



Actividades del 2012

El 23 de febrero en la ciudad de Morón, tuvo lugar un encuentro de defensores de la Provincia, quienes decidieron llevar adelante un pormenorizado estudio del sistema ferroviario, profundizando el que ya había comenzado la Provincia, tomando en consideración los aspectos relacionados con el servicio, la seguridad, las inversiones comprometidas por los concesionarios y los subsidios que aporta el Estado nacional para su funcionamiento.

También se analizó la quita de subsidios a las tarifas de los servicios públicos; los aumentos de las tasas comunales y del Impuesto Inmobiliario; la problemática del uso de agroquímicos; la discusión de un proyecto de modificación del Código Contravencional y cuestiones vinculadas a la implementación del Plan Federal de Salud PROFE que es de aplicación en varios distritos bonaerenses.



Además del presidente de ADPRA, participaron de la jornada el Defensor del Pueblo de Morón, de Quilmes, de Avellaneda, de Mar del Plata, de Escobar, de La Matanza, la adjunta de Vicente López y la Defensoría de La Plata.

Del 21 al 23 de marzo se realizó el Primer Plenario del año de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA en la ciudad de Bariloche. Entre los temas centrales tratados a lo largo de estas jornadas figuraron el análisis de los factores que condicionan el normal abastecimiento y la disparidad de precios de los combustibles en vastas regiones del país; la problemática ligada al uso irregular de agroquímicos y cuestiones derivadas de los fenómenos migratorios, como la trata de personas y el trabajo esclavo. También se llevó a cabo el Seminario "Derecho al hábitat urbano, coyuntura de una problemática nacional" y las reuniones de las redes de discapacidad, por un lado, y de prensa y relaciones institucionales, por otro, durante las cuales se debatieron las principales inquietudes relacionadas a estas temáticas dentro de la organización. Por otro lado, el 24 de marzo los defensores participaron de un acto conmemorativo del Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia, al cumplirse 36 años del golpe de Estado que derrocó al gobierno democrático e instaló a la dictadura genocida. Bajo la presidencia del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, la asamblea de ADPRA convocó a representantes de las defensorías provinciales de Santa Fe, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Córdoba, Río Negro, Corrientes, Jujuy, Chubut, Tucumán, Santa Fe y Santiago del Estero. También participó la Defensoría de la Nación y las ciudadanas de Bariloche, Paraná, Escobar, Mar del Plata, Pilar, Morón, Vicente López, Neuquén, Avellaneda, La Matanza, La Banda, Centenario, Corrientes, Quilmes, Santiago del Estero, Frías, Posadas, Villa María y La Plata.

B.2. Actividades con defensorías municipales de la provincia de Buenos Aires

En este período las actividades con las defensorías locales marcan una continuidad con la labor desarrollada durante el año anterior desde la Defensoría de la Provincia y se complementan con las actividades ejecutadas desde la presidencia de ADPRA.



Una actividad destacada fue la inauguración de la sala de mediación comunitaria “Cardenal Antonio Samoré” en la sede de la Defensoría del Pueblo de Vicente López. Calle M. Pelliza 1401, 2º piso, Olivos el pasado 8 de Junio de 2011.



El Defensor del Pueblo encabeza la reunión de los representantes de las áreas de discapacidad de las defensorías municipales de la provincia de Buenos Aires.

En el marco de una reunión con los defensores locales, se gestó la creación de una comisión destinada al análisis de las tarifas y los subsidios de los servicios públicos que reciben los vecinos de la Provincia. Asimismo los Ombudsmen municipales, junto al Defensor provincial, también analizaron la problemática de la explotación de las personas y pusieron como eje de la agenda 2012 los asuntos relativos al derecho a la vivienda y la tierra. Además, la jornada de trabajo contó con la presencia del Director del Observatorio Social Legislativo, quien expuso los principales lineamientos del organismo dedicado al estudio de las leyes con un enfoque de derechos humanos. Como cierre de año, se homenajeó a Abraham Gak, distinguido ciudadano ilustre de la Ciudad Autónoma y a los Defensores reelectos en sus cargos, Sebastián Vinagre y Orlando Bargaglio.

Finalmente, el 23 de febrero de 2012 tuvo lugar la reunión con los defensores del pueblo con asiento en la provincia de Buenos Aires. El lugar fue la Casa de la Memoria y la Vida del Municipio de Morón, sito en la calle Santa María de Oro 3530, Castelar.



B.3. Mesa de trabajo interjurisdiccional para el Área Metropolitana de Buenos Aires AMBA

A partir de la firma del convenio con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se fueron delineando distintas Mesas de Trabajo para el estudio de diferentes aspectos y temáticas relativas al área metropolitana de Buenos Aires AMBA. Estas mesas se encuentran conformadas por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos de la provincia de Buenos Aires que limitan con dicho territorio.

Este proyecto de mesas de trabajo temáticas tiene como objetivo elevar las distintas conclusiones a los Defensores del Pueblo vista la necesidad de dar respuestas coordinadas en las diferentes jurisdicciones a problemáticas comunes. Esto es así en razón de la gran cantidad de personas que transitan diariamente de un territorio a otro y la implicancia que éstos tienen en cuanto al desarrollo de políticas públicas lo que ha motivado que la sede en CABA se encuentre localizada cerca de la estación ferroviaria de Constitución y la Autopista Buenos Aires – La Plata.



Mesa Salud

Las personas en situación de pobreza sufren la mayor carga de afectaciones de su salud debido a las condiciones de vida en que se encuentran. Muchas veces los servicios y la atención que requieren no alcanzan a compensar las disparidades sociales.

Es en este contexto, que la Defensoría desde una perspectiva de derechos, procura que los servicios sean eficaces y que no reproduzcan inequidades, sino más bien que tiendan a compensarlas fortaleciendo el acceso a los dispositivos de salud, mejorando su calidad.

Es por ello que la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, junto con las autoridades de la Defensoría de CABA desarrolla trabajos de investigación para tratar de obtener un diagnóstico de las áreas críticas en el Área Metropolitana de Buenos Aires AMBA, con fuerte incidencia en los establecimientos públicos de salud del Gran Buenos Aires hacia la Capital Federal. En este sentido, es que se hace indispensable también propiciar un funcionamiento en red de los servicios de salud.



Mesa Niñez y Adolescencia - Área Grupos de Atención Preferente

Entendiendo que se debía asumir una actitud proactiva, se asistió a la reunión de la Mesa con una propuesta de ejes temáticos concretos para posibles investigaciones conjuntas:

- a) Articulación entre los sistemas de protección de derechos de ambas jurisdicciones.
- b) Seguimiento y contralor de las medidas de protección tomadas en una jurisdicción que se ejecutan en otra.
- c) Verificación de condiciones de habilitación, contralor y monitoreo de las instituciones convivenciales y de salud conveniadas por organismos de una jurisdicción que tienen sede en otra. Adhesión e implementación en ambas jurisdicciones del Registro Único de Aspirantes a Guarda con fines adoptivos.
- d) Articulación entre los operadores de contacto y de revinculación en la jurisdicción del domicilio familiar de niños y adolescentes en situación de calle.
- e) En cuanto al área de salud mental, problemática de externación y seguimiento ambulatorio de pacientes domiciliados en provincia e internados en el Hospital Tobar García.
- f) Finalmente, y en cuanto al sistema de responsabilidad penal juvenil, ámbitos para el cumplimiento de las medidas socioeducativas y respeto de la institucionalidad de la provincia de Buenos Aires frente a las medidas tutelares de los Tribunales Orales de Menores TOM para jóvenes domiciliados en una jurisdicción que cometen delitos en otra.



Mesa Servicios Públicos

Desde esta problemática, se planificó una programación conjunta a fin de llevar adelante la tarea de difusión de los derechos de los usuarios de ferrocarriles en las distintas líneas y en especial en las cabeceras. Se



persiguen los siguientes objetivos inmediatos:

- a) Relevar los trabajos de campo que se hayan hecho o que se estén haciendo con respecto a la calidad del servicio.
- b) Repasar las deficiencias que se encuentren a la vista: seguridad (tanto en lo relativo al transporte en sí mismo, como a la delictualidad en viajes y estaciones), higiene, puntualidad, entre otros.
- c) Establecer un mapa de calidad según las diferentes líneas.

De esta manera, se podrá integrar el trabajo que el Equipo de Difusión Social de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires viene realizando desde el mes de diciembre pasado.



Mesa Medioambiente

En el ámbito de temas relacionados con las cuestiones ambientales de la Cuenca Matanza-Riachuelo ACUMAR, y sin perjuicio del requerimiento de intervención directa en la causa "Mendoza" formulado por esta Defensoría ante la Corte Suprema de la Nación, se acordaron en esta mesa, trabajos puntuales con la Defensoría de CABA y la Defensoría del Pueblo de la Nación; estableciéndose como posible línea de intervención actual el seguimiento de los controles sobre la documentación de las industrias declaradas como "agentes contaminantes".

En función de la gran vinculación salud-ambiente, cada miembro de la *Mesa de Trabajo Medioambiente* se contactará con las Áreas de Salud respectivas, con el objetivo de delinear estrategias conjuntas para realizar las acciones.



Mesa Seguridad Vial

Se consideró importante incluir la problematización del autotransporte público de pasajeros en función de la magnitud que guardan los accidentes con vehículos de transporte de pasajeros con respecto a otros tipos de accidentes de tránsito, sobre todo por las numerosas víctimas que se producen.



Teniendo en cuenta que los pasajeros se vinculan con los distintos modos de transporte a través de los "centros de transbordo", entendiendo como tal al ámbito en el cual se facilita la transferencia de un modo a otro, se concluyó que los centros de transbordo constituyen elementos inescindibles de la operación entre los medios de transporte. Son el punto de captación y de descarga de los viajes que realizan los usuarios del sistema. La reducción de los tiempos de espera, obtención de pasajes, la seguridad y comodidad en los desplazamientos, la orientación, el entorno y el confort para la persona en el cual se realizan los desplazamientos y la espera, son factores que hacen a las funciones de un centro de transbordo.

En síntesis, se propuso la realización de un estudio sobre los centros de transbordo para optimizar el movimiento de los pasajeros y presentar diferentes alternativas que contribuyan a hacer efectivos los derechos de los usuarios de los servicios públicos de pasajeros en el Área Metropolitana de Buenos Aires AMBA.

B.4. Actividades de la Cátedra Libre del Defensor del Pueblo 2011

Con el objetivo central de investigar y analizar la situación de los derechos humanos en la Provincia, detectar los ejes problemáticos de mayor impacto y los grupos más vulnerables, el Ombudsman bonaerense puso en marcha la cátedra libre del Defensor del Pueblo, en el seno de la Universidad Nacional de La Plata.

La cátedra libre "El Defensor del Pueblo, una institución de la democracia por los derechos", tiene como objetivos la promoción y difusión de la figura del Ombudsman, sus funciones y alcances y la formación de los estudiantes, docentes, funcionarios y ciudadanos.

El 11 de abril de 2011 se inauguró la Cátedra del Defensor del Pueblo en la Universidad Nacional de la Plata. El acto tuvo lugar en el salón Alfredo L. Palacios e hicieron uso de la palabra el señor Presidente de la Universidad de La Plata Dr. Fernando Tauber, el Director de la Cátedra y Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y el Coordinador Académico de la Cátedra y Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo, Dr. Carlos R. Constenla.



Charla del Dr. Julián Axat, Defensor Oficial del Fuero Penal Juvenil de La Plata en la Universidad Nacional de La Plata junto al Dr. Carlos Constenla, Secretario y Coordinador Académico de la Cátedra Libre del Defensor del Pueblo.

El 7 de junio de 2011, la Cátedra del Defensor del Pueblo de la Universidad Nacional de La Plata organizó una conferencia sobre el tema "Adolescencia, derechos y rol de las defensorías del pueblo", a cargo del Dr. Julián Axat, Defensor Oficial del Fuero Penal Juvenil del Departamento Judicial de La Plata.



El Defensor del Pueblo y el ex decano de la Facultad de Derecho de la UNLP, Pablo Reca, en un encuentro de la Cátedra Libre Defensor del Pueblo.

El 26 de agosto de 2011, la Cátedra del Defensor del Pueblo de la Universidad Nacional de La Plata, organizó el coloquio "El Defensor del



Pueblo: una institución de la democracia por los derechos” a cargo del Dr. Pablo Reca, profesor de la Universidad Nacional de La Plata y del licenciado Javier Varani, docente y especialista en temas municipales.

El 1° de diciembre de 2011, la Cátedra del Defensor del Pueblo de la Universidad de La Plata, organizó en encuentro con todos los defensores del pueblo municipales de la Provincia de Buenos Aires y catedráticos especialistas en derecho municipal, para debatir un proyecto de ordenanza modelo para instituir al Defensor del Pueblo en los municipios, según lo prescribe el Art. 33 de la Ley 13.834.

El 13 de diciembre, la Cátedra del Defensor del Pueblo de la Universidad Nacional de La Plata, organizó una conferencia en torno al tema *“Bioética y derechos humanos”* a cargo del Dr. Eduardo Tanús, profesor de Bioética en la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires y en la Universidad René Favaloro.

Con la misma finalidad de extensión de actividades docentes sobre la figura del Defensor del Pueblo, se firmó un convenio con las autoridades de la Universidad Nacional del Noroeste de la provincia de Buenos Aires creando la cátedra libre en esa casa de estudios donde ya se dictó una conferencia explicando el rol de la Defensor del Pueblo a los alumnos de la Facultad de Derecho.

Otras acciones para contribuir a crear una cultura de la paz, de respeto a los derechos humanos, y de relación con la sociedad civil

B.5. Acuerdos interinstitucionales de cooperación y asistencia

A través de los convenios, la Defensoría del Pueblo desarrolla los enlaces interinstitucionales con el propósito de estrechar lazos de cooperación mutua para fortalecer y promover la defensa y protección de los derechos humanos.

En este sentido, el trabajo mancomunado con otros organismos le permite a la Defensoría fortalecer su tarea, tanto en los aspectos antes mencionados, como también en las tareas técnicas y académicas de investigación y relevamiento. Con esa perspectiva, se priorizan las tareas vinculadas a la identificación y establecimiento de mecanismos de



cooperación técnica con instituciones y organismos internacionales que acompañen el fortalecimiento institucional y la maximización de los recursos propios. A estos fines se firmaron convenios con:

B.5.1. Universidades

Debemos destacar que las universidades públicas y privadas con asentamiento en la provincia de Buenos Aires son contrapartes fundamentales para la tarea de la Defensoría del Pueblo. A partir de trabajo académico, sus grupos de investigación, y su vasta experiencia en el trabajo con el Estado, estas altas casas de estudio se erigen en aliados estratégicos de gran importancia para las investigaciones y los informes técnicos que elabora la Defensoría y que tienen como objetivo recomendar al Estado provincial modificaciones en las políticas públicas.

La nómina de los convenios firmados es la siguiente:

- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional del Sur
Protocolo N° 1: el Consejo participa, ad honorem y como asesor externo, en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de Mar del Plata
- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO
- Convenio Marco de Colaboración Técnica y Asistencia Recíproca con la Universidad Católica de La Plata
- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de Avellaneda UNDAV
Protocolo N° 1: La UNDAV participa, ad honorem, y como asesor externo, en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires
- Convenio Marco con la Universidad Nacional de Lomas de Zamora UNLZ



Protocolo N° 1: La UNLZ participa, ad honorem, y como asesor externo, en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Protocolo N° 2: La Facultad de Derecho de la UNLZ se compromete a implementar el "Programa Guías Ciudadanos" para promover y difundir los derechos humanos

- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires

Protocolo N° 1: La Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires participa, ad honorem, y como asesor externo, en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

- Convenio Marco de Cooperación para la asistencia técnica, capacitación e investigación con la Universidad de la Fundación ISALUD.

Protocolo Adicional N° 1: Proyecto de Investigación Multi-céntrico – Relaciones humanas y calidad de atención sanitaria prenatal en el AMBA. El objetivo consiste en identificar desigualdades en la calidad de la atención prenatal básica y su relación con el perfil y otras variables seleccionadas del recurso humano y su contexto, dentro del subsector público del área metropolitana.

- Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca Universidad Tecnológica Argentina La Plata UTN

Protocolo N° 1: La UTN coopera con la definición de un modelo de gestión de servicios de tecnología de la información TI de la Defensoría. Se desarrollará un sistema de gestión troncal tendiente a garantizar la buena gestión operativa y de servicios de TI en las diferentes áreas de la Defensoría.

- Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de La Plata UNLP

Protocolo N° 1: Tiene como objetivo el estudio del "impacto económico y jurídico" que traen aparejadas algunas de las principales problemáticas que afectan los derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, para luego poder, a través de los mecanismos institucionales adecuados, realizar las recomendaciones pertinentes para que las autoridades provinciales y municipales provean las medidas necesarias para resolver las causas



primeras de las problemáticas, así como también, los daños y costos que acarrear los efectos secundarios.

Protocolo N° 2: Se acuerda la ejecución de 2 (dos) proyectos de asistencia e investigación vinculados a la implementación de políticas sociales en el territorio de la Provincia de Buenos Aires:

a) Accesibilidad a hospitales públicos.

b) Relevamiento de programas de políticas sociales.

Protocolo N° 3: El objeto es el análisis y sistematización de la información sobre las dificultades de accesibilidad a programas sociales que se implementen en el territorio de la provincia de Buenos Aires.

Protocolo N° 4: La Facultad de Ciencias Naturales y Museo desarrollará tareas científicas y técnicas en el marco de los estudios e investigaciones correspondientes al Proyecto de Investigación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires "Relevamiento de la utilización de agroquímicos en la Provincia de Buenos Aires – Mapa de situación e incidencia sobre la salud"

- Acta Acuerdo General con la Facultad de Bellas Artes de la UNLP.

Protocolo N° 1: Tiene como finalidad promocionar y defender los derechos humanos a través del arte como medio de acercamiento social, en este caso a partir de la intervención artística de objetos, convocando específicamente a la intervención artística de pavas. Esta propuesta surgió con el objetivo de llevar a la práctica dos conceptos que la Defensoría del Pueblo se ha propuesto desarrollar: buscar espacios comunes que compartan los distintos integrantes de la comunidad, y desarrollar y potenciar la diversidad. Por eso, para esta convocatoria se eligió la pava como objeto común al pueblo de la Provincia de Buenos Aires al ser parte del ritual del mate. En este sentido, en tanto que el mate es una costumbre y un ritual presente en los hogares familiares y en las instituciones, así como en el ámbito urbano y en el rural, nos une porque atraviesa las diferentes clases, razas, religiones y zonas geográficas de la Provincia, y permite expresar la diversidad en la propia identidad. Además, esta costumbre refleja valores tales como el respeto por los tiempos para hablar y escuchar, el compañerismo, la sensibilidad, la solidaridad, la generosidad y la hospitalidad.

Protocolo N° 2: El objetivo de este documento es defender y promocionar, conjuntamente con la Facultad de Bellas Artes, los



derechos de niñas, niños y adolescentes, en este caso, a través de la organización de talleres artísticos en el marco de la Jornada Recreativa y Cultural en conmemoración del “*Día Mundial contra el Trabajo Infantil*”, que se realizó en la República de los Niños el día sábado 11 de junio del 2011, y que fue organizada por la Comisión Provincial para la Erradicación del Trabajo Infantil COPRETI.

- Acta Acuerdo con la Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales de la UNLP para llevar adelante el Programa de Trabajo “Subproyecto: Análisis del uso de agroquímicos asociados a las actividades agropecuarias de la Provincia de Buenos Aires”.
- Convenio de Cooperación Institucional con la Comisión de Investigación Científica de la Provincia de Buenos Aires CIC.
- Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM).

Protocolo N° 1: Tiene como objetivo participar del “Programa de Investigación en Criminología”, tiene como objetivo promover la investigación y el trabajo interdisciplinario para abordar las temáticas referidas a los estudios sobre criminalidad y el funcionamiento de las agencias de seguridad y de justicia penal.

B.5.2. Organizaciones de la Sociedad Civil

La Defensoría del Pueblo considera fundamental el desarrollo de proyectos de trabajo con las organizaciones de la sociedad civil, debido a que a través de ellas se expresan las iniciativas de gran parte de los ciudadanos. Además, debemos reconocer que a lo largo de las últimas décadas han cumplido importantes tareas de cohesión social, de fortalecimiento de los lazos sociales, así también como canalizadores de los reclamos ciudadanos. En este sentido, la Defensoría apuesta al trabajo conjunto con estas organizaciones, para colaborar en la tarea que vienen desarrollando, y para fortalecer la promoción, difusión y garantía de los derechos humanos a lo largo y ancho del territorio provincial.

La nómina de los convenios firmados es la siguiente:

- Acuerdo Marco de Cooperación con el Centro de Integración Libre y



Solidario de Argentina CILSA

- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con el Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia
- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Asociación Consumidores Argentinos
- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Fundación CREAR desde la Educación Popular
- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Fundación Conurbano
- Acta de Compromiso con todos los actores involucrados para resolver la problemática del agua contaminada en la localidad de 9 de Julio

B.5.3. Colegios Profesionales

La Defensoría considera muy importante el trabajo con los colegios profesionales ya que allí se reúnen recursos humanos y profesionales de gran valía, que trabajan cotidianamente en el territorio provincial, conociendo las fortalezas y debilidades en los diferentes ámbitos en que desarrollan sus actividades. En ese sentido, la Defensoría trabaja mancomunadamente con estas instituciones a fin de diagnosticar, investigar y elaborar informes técnicos que permitan desarrollar acciones específicas en pos de la defensa irrestricta de los derechos humanos.

La nómina de los convenios firmados es la siguiente:

- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la provincia de Buenos Aires.
Protocolo N° 1: el Consejo participa, ad honorem, y como asesor externo, en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Veterinarios – Distrito IV- de la provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Bioquímicos de la provincia de Buenos Aires –Colegio Zonal VIII.



- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Kinesiólogos -Delegación IX- de la provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Técnicos -Distrito V- de la provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Magistrados y Funcionarios del Departamento Judicial Mar del Plata.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de la provincia de Buenos Aires - Departamento Judicial Mar del Plata.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Sociólogos de la provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Colegio de Asistentes y Trabajadores Sociales de la provincia de Buenos Aires -Distrito Mar del Plata.
- Convenio de Cooperación Técnica con el Consejo Profesional de Agrimensura -Distrito IV- de la provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca Colegio de Abogados de la provincia de Buenos Aires.

Protocolo N° 1: El Colegio participará en el Consejo Técnico Asesor de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, coordinando la cooperación y el asesoramiento de los colegios de abogados departamentales de la provincia de Buenos Aires, todos, en calidad de asesores externos ad honorem.

Protocolo N° 2: El objetivo es que las partes destinen espacios públicos visibles en sus correspondientes edificios y sedes a fin de colocar allí afiches, carteles, pósters y demás materiales gráficos. Además las partes brindarán espacios para exponer y ofrecer al público material de promoción y difusión de las actividades que ambas instituciones realicen y deseen dar a conocer.

- Acuerdo de Asistencia Técnica con el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Junín.
- Acuerdo de Asistencia Técnica con el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Pergamino.
- Acuerdo de Asistencia Técnica con el Colegio de Abogados del



Departamento Judicial de Lomas de Zamora.

- Acuerdo de Asistencia Técnica con el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata.

B.5.4. Organismos de derechos humanos

La Defensoría del Pueblo es un organismo de derechos humanos, y en este sentido, es fundamental aunar esfuerzos y trabajos con aquellas organizaciones que comparten nuestra tarea. En este marco, la colaboración y asistencia recíproca resulta fundamental para enriquecer la tarea de todas las instituciones de derechos humanos, compartir información y fortalecer demandas y exigencias para que se cumplan todas las instancias de garantía de los derechos.

La nómina de los convenios firmados es la siguiente:

- Convenio Marco de Cooperación Institucional con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Protocolo N° 1: Se conformó la "Mesa de Trabajo Interjurisdiccional para el Área Metropolitana de Buenos Aires AMBA" con el objetivo de trabajar conjuntamente sobre aquellas problemáticas vinculadas a la vulneración de los derechos humanos de los habitantes de dicha área, destacando como principales ejes temáticos salud, ambiente, transporte y espacio público entre otros.
- Convenio Marco de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con el Ararteko, Defensor del Pueblo del País Vasco.
- Acta de Compromiso con el Defensor del Pueblo de Paraguay.
- Acta de Compromiso con el Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Convenio Marco de Cooperación Institucional con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba.



B.5.5. Organismos Públicos

La Defensoría es un organismo del Estado, no de Gobierno. Por su función, como contralor de las acciones u omisiones de la Administración que vulneren derechos, el trabajo cercano al Estado es fundamental. Como organismo de garantía, y haciendo uso del magisterio de opinión, la Defensoría debe constituirse en un organismo que colabore con el Estado garantizando los derechos de todos los habitantes de la Provincia. Es un colaborador crítico, que marca errores y sugiere modificaciones en las políticas públicas en beneficio de los ciudadanos.

La nómina de los convenios firmados es la siguiente:

- Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.
Protocolo N° 1: Tiene por fin la creación del “Programa para la erradicación de todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer” el cual será implementado por el Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio Marco de Asistencia Recíproca y Articulación de Acciones con el Ministerio de la Producción de la provincia de Buenos Aires.

B.5.6. Convenios en desarrollo

La nómina de convenios que se encuentran en fase de ejecución son los siguientes:

- Convenio Marco de Colaboración con el ILO
- Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Recíproca con el IIDH.
- Convenio de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de La Matanza, Universidad Nacional de Quilmes y



Universidad de Morón.

Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, con la Procuración de la provincia de Buenos Aires, con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina.

Convenio Marco de Colaboración y Asistencia Técnica con el Ministerio de Salud, con el Ministerio de Desarrollo Social, con la Secretaria de Derechos Humanos y la Dirección Provincial de Seguridad Vial, todos de la provincia de Buenos Aires.

B.6. Plan Institucional de Investigaciones

Desde su creación, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, propició el inicio de las investigaciones pertinentes para desarrollar acciones tendientes a proteger y garantizar plenamente los derechos de todos los habitantes. Ante cada queja presentada, en el marco de los expedientes, un equipo interdisciplinario en forma coordinada, inicia el desarrollo de la investigación y elaboración de estudios e informes en relación a los hechos denunciados. Todas las investigaciones, abordadas por profesionales especializados, resultan en informes y opiniones técnicas para que el Defensor pueda respaldar sus decisiones.

En este sentido, y para profundizar el trabajo investigativo derivado de las quejas así como también el que surge de oficio, en agosto de 2011 el Defensor puso en marcha el “Proyecto Institucional de Investigaciones” de la Defensoría de la Provincia a través de la Disposición N° 22-11, en consonancia con las atribuciones que le otorga la Carta Magna de la provincia de Buenos Aires y la Ley 13.834. El desarrollo y la efectiva implementación del conjunto de proyectos de investigación aspiran a producir conocimientos y corpus de datos sobre diferentes aspectos de la realidad, con el objeto de ofrecer al Defensor del Pueblo herramientas que sirvan de fundamento a posibles recomendaciones que sean consideradas necesarias y pertinentes y su implicancia sobre las políticas públicas provinciales.

Para este fin se destaca la importancia que tiene el trabajo mancomunado



do con las universidades nacionales con sedes en la provincia de Buenos Aires ya que estas unidades académicas cuentan con profesionales de alta calidad técnica, así como también, con centros de investigación de referencia en América Latina y el Mundo.

¿Por qué investigar?

La provincia de Buenos Aires se constituye como uno de los territorios más complejos de la República Argentina. Esta complejidad es el resultado de una importante cantidad de variables históricas, políticas, culturales, sociales y económicas que se imbrican conformando una trama de difícil observancia. Concomitantemente el peso específico que nuestra provincia mantiene, en términos de importancia geopolítica en relación al resto de las provincias de la Nación, la convierten en un territorio de flujos sociales y de acontecimientos que de manera cotidiana modifican su contexto.

En este marco, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se ha propuesto desarrollar un programa de investigaciones de carácter multidisciplinar a partir del cual poder consolidar las distintas estrategias de intervención en el territorio, como también las recomendaciones y propuestas a las demás áreas del Estado. Teniendo presente el espíritu fundacional de la tarea del Ombudsman, el establecimiento de diversas líneas de análisis significa la posibilidad de asir de manera objetiva situaciones estructurales de afectación de Derechos Humanos, generar una base de información sistemática acorde a las vicisitudes que presenta la realidad provincial y construir líneas de acción y trabajo que se anticipen a la emergencia de los conflictos.

La investigación, entendida en estos términos, implica tanto el despliegue de programas de acción, con objetivos claros y plausibles, como también la articulación con todas aquellas distintas áreas del Estado, organismos del denominado tercer sector, y centros de investigaciones especializados. Esta articulación reviste a las investigaciones de un carácter institucional por el cual se reconoce a las demás instancias provinciales y nacionales, públicas y privadas, que se abocan a tareas de análisis, al mismo tiempo que se precisan y jerarquizan los objetivos de los estudios al rol de un organismo público como es el de la Defensoría del Pueblo.



Los ejes de análisis

Los diversos proyectos de investigación que se vienen desplegando en el marco de la Defensoría, se asientan en el establecimiento de tres ejes centrales.

- a) **La demanda como síntoma estructural.** Una de las instancias centrales de la institución es la recepción de quejas por parte de la población. Si bien las mismas se realizan de manera individual, el análisis por nomenclador que las organiza según la temática, permite observar patrones de regularidad entre las mismas -empleo público y seguridad social, seguridad vial, protección al consumidor, servicios públicos, comunicaciones, entre otras. Por lo tanto es posible determinar la existencia de demandas - entendidas como el conjunto público y colectivo de quejas - de sectores sociales. Ahora bien, la diferencia entre quejas y demandas, dista mucho de ser meramente conceptual, ya que las últimas expresan situaciones colectivas que, de manera sintomática, remiten a disfunciones estructurales en el ejercicio de los derechos.
- b) **El paso de las quejas a las demandas, por medio del análisis comparativo permite observar en principio dos puntos centrales.** Por un lado los patrones de conflicto que atraviesan la provincia de Buenos Aires, en sus diferentes realidades: los municipios del conurbano, los conglomerados urbanos intermedios y las zonas rurales. Si bien estas áreas presentan sus propias particularidades y coyunturas específicas, la confluencia de demandas expresa la existencia de una herencia común en el acceso social al cumplimiento de todos los derechos ciudadanos. Por otra parte, por medio del estudio de las demandas es posible organizar una investigación que comprenda factores no siempre presentes en las quejas particulares, como variables de estudio.
- c) **El diagnóstico como herramienta de fortalecimiento de las recomendaciones.** La función de "nexo" asignada al Defensor del Pueblo, entre las instituciones del Estado y las necesidades y derechos de la población, consignada en la Ley 13.834, adopta distintas formas, como las recomendaciones, advertencias, sugerencias, etc. Un programa de investigaciones, en este marco, focaliza sus objetivos bajo el formato del diagnóstico social,



territorial y estructural de la Provincia, en pos de contribuir al fortalecimiento de las distintas acciones. Es en este sentido que la Defensoría se erige como un colaborador crítico del Estado que a partir de sus informes anuales y de los informes especiales contribuye a modificar las políticas públicas intentando corregir las vulneraciones que la Administración produce por acción u omisión. A este fin, la calidad de las investigaciones cobra un peso específico muy relevante porque de allí surgen los insumos cualitativos y cuantitativos que fortalecen las argumentaciones y razonamientos para sostener posiciones sugeridas al Estado. Las pruebas y ejemplos que la Defensoría acerque a la Administración deben ser acompañados de datos incontrostrables que fortalezca las recomendaciones.

El Defensor del Pueblo no puede ser neutral frente a las vulneraciones de derecho en general, y mucho menos, de aquellos grupos que por su situación socioeconómica están más expuestos. Es por ello que los resultados que las investigaciones aportan y que se transforman en recomendaciones y/o proyectos legislativos no pueden basar su acción en la sutilidad sino que deben brindar cambios profundos que realmente mejoren la calidad de vida y el ejercicio de los derechos por parte de todos los habitantes del territorio de la provincia de Buenos Aires. Si esa tarea se realiza adecuadamente, y la Defensoría acompaña al Estado marcándole errores o posibles mejores caminos, estará contribuyendo indudablemente al fortalecimiento de las instituciones, al derecho a una administración responsable, y por ende, a la democracia.

Proyectos en curso

Relevamiento de la utilización de agroquímicos en la provincia de Buenos Aires. Mapa de situación e incidencia sobre la salud.

Objetivo: Elaborar un mapeo del uso de agroquímicos en la actividad agrícola en la provincia de Buenos Aires y determinar su impacto sobre el medio ambiente (aires, agua y suelos), así como también, sobre la salud de la población.

Es función de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, garantizar al derecho a un ambiente sano, el derecho al ac-



ceso al agua potable, y el derecho a la salud, derechos humanos básicos inherentes a la dignidad e integridad del ser humano. A su vez es tarea de la Defensoría asesorar, asistir y orientar al Estado para que regule la actividad agraria y simultáneamente intervenir en el ámbito de las prácticas ciudadanas desde un enfoque agroecológico de la producción que deriven en técnicas sustentables para los productores. Es debido a esto que el proyecto se propuso realizar un mapeo de la situación de la provincia de Buenos Aires en relación con la utilización y contaminación de agroquímicos, un seguimiento y evaluación de los mejores usos y alternativas. La tensión entre productividad y ecología no se resuelve optando por una de ellas, la posibilidad de un uso responsable de los agroquímicos, que permita un desarrollo sostenido y sustentable de la producción agropecuaria. Apuntar a conocer los distintos modelos productivos, permite pensar en un modelo equitativo socialmente, rentable económicamente y cuidando la calidad de los alimentos.

Contraparte: Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales de la Universidad Nacional de La Plata UNLP y el Laboratorio de Química Ambiental y Geoquímica de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la UNLP.

Seguridad Vial en la provincia de Buenos Aires. Estado infraestructural de las rutas, volúmenes de tránsito, formas de manejo y siniestralidad

Objetivo: Realizar un aporte al estado de conocimiento, a las políticas de prevención e intervención sobre la problemática de la seguridad vial en la provincia de Buenos Aires, orientado a conocer en sus diferentes dimensiones la problemática y a diseñar herramientas de intervención desde una perspectiva integral. La problemática vial es un tema que ha generado y genera la preocupación de los habitantes de la provincia de Buenos Aires y ha determinado la intervención de esta Defensoría en distintas cuestiones. La misma forma parte de la política de protección de los derechos humanos, resultando los siniestros de tránsito consecuencia de una sumatoria de factores evitables. Es función de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires,



garantizar al ciudadano el ejercicio del derecho a la circulación, por ello se hace indispensable generar acciones centralizadas en todo su territorio, avanzando hacia la unicidad de criterios y conductas. Además, debe asesorar, asistir y orientar a todos los ciudadanos, contribuyendo a generar una conciencia colectiva en torno a la temática que nos ocupa, y en lo que atañe a la defensa de los derechos y garantías vulnerados. Es prioritario ejercer un seguimiento, monitoreo y evaluación del estado de las rutas de jurisdicción provincial, a través de un observatorio que detecte focos de peligro, con peritos en la materia. Asimismo reviste fundamental importancia, proponer y crear un mapa estadístico que contenga datos precisos y actualizados de la siniestralidad vial. Resulta también indispensable, sostener una política de seguridad vial que tenga por finalidad proteger las vidas y los bienes de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires, y que esta coincida con la protección de derechos que es deber esencial del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

Contraparte: CESVI, IRV y antropólogos sociales.

Accesibilidad al transporte público de pasajeros y discapacidad

Objetivo: Conocer la situación de la Provincia respecto a la accesibilidad al transporte público de pasajeros por parte de personas con discapacidad y/o movilidad reducida contextualizándola en lo referido a las normas vigentes y el paradigma social dominante en la sociedad.

Siendo que la accesibilidad al transporte público de pasajeros por parte de personas con discapacidad y/o movilidad reducida es un derecho que está contemplado por convenciones internacionales, leyes y otras normativas y que no siempre puede gozarse en plenitud, esta investigación se propone hacer un relevamiento que permita establecer las condiciones en que se encuentra la provincia de Buenos Aires respecto a este derecho en lo que hace al transporte público terrestre de pasajeros.

Contraparte: UNLP; Universidad Nacional de Mar del Plata UNMdP; Universidad Nacional Noroeste Buenos Aires UNNoBA y Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora UNLZ



DDHH y Democracia. Sistematización de los pronunciamientos de los órganos internacionales de protección de derechos humanos relativos a la Argentina

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento y consolidación de la democracia y los valores que la sustentan, trabajando sobre la correcta utilización y aplicación de normas y estándares dispuestos por los organismos internacionales de protección de derechos. El proyecto procura sistematizar un acervo documental ligado a los pronunciamientos de los organismos internacionales de derechos humanos, en particular, aquellos que conciernen a la Argentina. El resultado esperado es un informe que recoja, sistematice y analice ese acervo documental, extrayendo los estándares internacionales que allí toman forma. La relevancia del proyecto se pone en evidencia en su objetivo de promoción de los valores democráticos y de los derechos humanos, y por otro lado, en la producción de un instrumento que pueda ser de utilidad para la Defensoría del Pueblo, a la hora de sumar criterios normativos apropiados para sus intervenciones.

Contraparte: Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNLP.

DDHH y Educación. Estudio sobre la situación actual de la educación en derechos humanos en el currículum oficial de la escuela secundaria de la provincia de Buenos Aires

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento de la educación secundaria en el ámbito de la provincia de Buenos Aires desde perspectivas de Derechos Humanos. Además, difundir y promover una educación fundada en valores democráticos y de DDHH. El propósito del proyecto se orienta a conocer el modo en que es tratada la temática de los Derechos Humanos en los diferentes diseños curriculares de la educación secundaria orientada de la provincia de Buenos Aires. El proyecto se considera como un aporte a la tarea de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires de difusión y promoción de una educación fundada en derechos.



Contraparte: Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNLP.

Suelo, tierra, vivienda y hábitat social

Objetivo: Elaborar un documento de consenso para el diseño, ejecución, evaluación y control de políticas públicas en materia de vivienda y hábitat social.

El derecho a una vivienda adecuada incluye, entre otras cosas, el derecho a la protección contra la injerencia arbitraria o ilegal en la vida privada de las personas, de su familia, del hogar y el derecho a la seguridad jurídica de la tenencia. A través de las investigaciones y quejas tramitadas desde la Defensoría del Pueblo, se han constatado numerosas situaciones de familias que viven en condiciones de absoluta precariedad, hacinadas, sin servicios básicos, y la dificultad real, que hace casi imposible el acceso a lotes de terreno donde les sea posible instalar sus hogares. Esto ha llevado al Defensor a presentarse en numerosas actuaciones judiciales, donde tramitan desalojos forzosos, no para brindar una protección irrestricta a los asentamientos informales, espontáneos, sino para velar por una relocalización de las familias, que garantice un hábitat en lugares debidamente urbanizados, en igualdad de oportunidades, donde puedan acceder a una vivienda, a un hogar que permita el desarrollo de las personas en un ambiente sano, con acceso a la educación, a la salud, y al trabajo. Los casos denunciados ante esta Defensoría del Pueblo evidencian que cientos de familias en la provincia de Buenos Aires carecen de recursos para acceder a una vivienda, y ante el estado de necesidad se organizan en asentamientos cuyas condiciones habitacionales son de extrema precariedad, muchas veces en zonas no aptas ambientalmente, y sin los servicios mínimos indispensables. Importa así señalar que la no discriminación y la igualdad son componentes fundamentales de las normas internacionales de Derechos Humanos y son esenciales a los efectos del goce y el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales. La cuestión de derecho a la tierra, a la vivienda, a un hábitat social, supone que el hogar familiar forme parte del desarrollo productivo, a través de su acceso a fuentes



de trabajo, a la educación, a la salud y a la seguridad jurídica, para lo cual merece particular consideración el diseño políticas públicas apropiadas y la adopción de medidas específicas para superar las dificultades antes expuestas, pues de lo contrario seguiremos con políticas "parches" que no garantizan los derechos reconocidos, sino que resuelven tangencialmente casos aislados. El presente proyecto de investigación, tiene como objetivos no sólo plantear la no criminalización de la ocupación de la tierra, sino la necesidad de acordar de manera multiactoral un conjunto de principios para la elaboración de políticas públicas en materia habitacional.

Contraparte: Fundación por Nuestros Hijos, Centro de Estudios Legales y Sociales CELS, Universidad Nacional de General Sarmiento UNGS

Programa integrado de monitoreo preventivo de conflictividad violenta

Objetivo: Impulsar la criminología de campo orientada a la prevención de los hechos lesivos.

El desarrollo del proyecto permitirá diagnosticar y monitorear situaciones de violencia, detectando núcleos problemáticos que señalen condiciones vulnerables de criminalidad y victimización, como también los efectos en el funcionamiento del aparato preventivo y represivo. Dicho proyecto se sustenta en la idea que el Estado promueva el desarrollo de la criminología de campo orientada a la prevención, para lo cual no basta con la acción aislada de cada órgano de Gobierno sino que es menester un esfuerzo conjunto de los Poderes, sin perjuicio del respecto a las competencias de cada uno de ellos.

Contraparte: Corte Suprema de Justicia de la Nación, Ministerio de Seguridad de la Nación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Migraciones

Objetivo: Conocer la situación de niños, niñas, adolescentes migrantes y sus familias en la provincia de Buenos Aires en rela-



ción al acceso a derechos, especialmente vinculados al acceso a la documentación de radicación o residencia permanente; al programa de seguridad social; al sistema educativo y al de salud, así como también conocer las condiciones habitacionales de las familias.

El estudio sobre el acceso a derecho de las personas migrantes en la provincia de Buenos Aires incluirá un diagnóstico y propuestas de líneas de acción para fortalecer la capacidad de intervención de la Defensoría del Pueblo en la temática.

Contraparte: Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos, Universidad Nacional de La Plata, Universidad Nacional de Lanús, Centro de Estudios de Población.

Proyecto Audiovisual: El deseo de la imagen

Objetivo: Comprender como sociedad que la libertad es un logro de nuestra integración social; es la conquista de una autonomía simbólica por medio del aprendizaje que nos aclimata a innovaciones y elecciones posibles sólo dentro de la comunidad. Comprender la comunicación audiovisual como un concepto que abarca indistintamente y de forma equilibrada a la comunicación a través del sonido y de la imagen. Integrar en un acto de creatividad comunitaria los saberes y haceres de diferentes actores: instituciones educativas y culturales, a través de sus alumnos, maestros y profesores, profesionales de la arquitectura, del cine, de la fotografía y de la música, y del campo de las letras. El proyecto se propone desarrollar un proceso de documentación audiovisual y llevar a cabo la producción de comunicaciones innovadoras.

Contraparte: Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la UNLP, Facultad de Bellas Artes de la UNLP y Biblioteca Braille.

Ejercicio de la maternidad de las mujeres detenidas en unidades carcelarias de la provincia de Buenos Aires

Objetivo: Releva las modalidades de vinculación familiar de los niños y las niñas que se encuentran alojados junto a sus madres



en unidades carcelarias de la provincia y los hijos e hijas de mujeres detenidas y las definiciones de políticas públicas al respecto. En este sentido, se prevé relevar y fortalecer las actuaciones de los órganos especializados dependientes del Servicio Penitenciario Provincial y de los órganos pertenecientes al sistema de promoción y protección de derechos del niño/a. A partir de ello se podrán establecer líneas posibles de intervención y recomendación por parte del Defensor.

Violencia hacia mujeres detenidas en unidades carcelarias en la provincia de Buenos Aires

Objetivo: Releva las diferentes modalidades de violencia ejercida por parte de agentes estatales en las cárceles de mujeres de la provincia de Buenos Aires. Monitorear las políticas públicas diseñadas por el Estado provincial tendientes a cumplir recomendaciones del Comité CEDAW y otros tratados internacionales respecto a la violencia hacia las mujeres en lugares de detención.

A partir de este trabajo, elaborar un informe de diagnóstico preliminar acerca de la problemática de la violencia en las unidades carcelarias de la Provincia. Además, elaborar propuestas de intervención del Defensor del Pueblo respecto de la problemática relevada.

Estudio de la población carcelaria de la provincia de Buenos Aires.

Objetivo: Estudiar y relevar el contexto socio económico de procedencia de las personas que se encuentran privadas de la libertad en la órbita del Servicio Penitenciario Bonaerense para luego identificar los derechos fundamentales que se vulneran como producto de ese contexto.

Situación de mujeres víctimas de violencia en los refugios de la provincia de Buenos Aires. Líneas de análisis, intervención y capacitación.

Objetivo: Realizar un relevamiento de los datos sobre los refugios con los que cuenta el Ministerio de Desarrollo Social, así



como también los refugios que funcionan a través de convenios con ONGs. También solicitar información acerca de la localidad y el tipo de casos que recibe cada refugio. Efectuar un relevamiento de las características de los refugios y en vínculo que se establece con los establecimientos que derivan los casos para ser atendidos en los hogares. Para esto se hará una indagación en los Servicios locales de distintas localidades.

“Violencia de Género y Políticas Públicas”

El esquema de esta línea de investigación se centró en los núcleos críticos identificados en las políticas públicas en la Provincia de Buenos Aires:

Las políticas públicas se asientan en la denuncia o consulta de la víctima o de terceros como presupuesto de la actuación del Estado.

La información producida denota sub-registro y falta de intercambio entre las distintas dependencias.

Se observa una inadecuada articulación entre los actores estatales involucrados en el abordaje de la violencia de género.

Las políticas públicas provinciales se centran básicamente en una concepción de la violencia reducida al ámbito familiar. No han sido adecuadas a concepciones más amplias de la violencia tal como lo establece la legislación nacional.

Se advierten deficiencias en las capacitaciones de los operadores o equipos técnicos involucrados.

La versión electrónica del informe del Observatorio de Violencia de Género OVG se encuentra disponible en la home del Defensor www.defensorba.org.ar



(C) Política de Descentralización Social

C.1. Programa Guías Ciudadanos

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires desarrolló un plan de trabajo para el período contemplado en este informe que tenía como uno de sus principales ejes el desarrollo territorial. Esta tarea planteaba una profunda complejidad basada en la extensión del territorio provincial, así como también, la heterogeneidad de los desarrollos urbanos distinguiendo, por lo menos, tres grandes dimensiones de trabajo:

Conurbano: primer, segundo y tercer cordón

Grandes ciudades: La Plata, Mar del Plata, Bahía Blanca, entre otras.

Interior provincial: ciudades, pueblos y medio rural.

Esta clasificación, y las imbricadas realidades que expresan, desafiaban cualquier estrategia planteada por la Institución debido a que toda planificación que se llevara adelante debía poder dar respuesta a dichas complejidades. Debía contemplarse en el análisis previo la imposibilidad de abrir sedes a lo largo y ancho del territorio provincial por limitaciones presupuestarias, pero también a partir de condicionamientos operativos. En este sentido debemos destacar que uno de los principios rectores de la acción del Defensor es la *informalidad*, es decir, la atención rápida y la gestión veloz frente a la queja presentada. La ramificación de sedes en un número elevado atentaría indefectiblemente contra la prontitud y la rápida gestión, reproduciendo algunas de las demoras burocráticas que asemejarían algunos procedimientos de reparticiones del Estado que la Defensoría desea que sean corregidos.

A partir de este análisis situacional, el Defensor del Pueblo y sus equipos técnicos, se plantearon el desafío de desarrollar algún dispositivo de desconcentración territorial que permitiera adecuarse a la impronta institucional, al mandato constitucional y a la Ley 13.834. En este marco el Defensor creó en marzo de 2011 el “Programa Guías Ciudadanos” de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires a través de la





Resolución Interna N° 85/11.

Descripción del Programa

El Programa *Guías Ciudadanos* desarrolla una estrategia de articulación destinada a la promoción y difusión de los derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, a través de la interacción con distintas organizaciones sociales, académicas, culturales y profesionales, a fin de generar una relación de proximidad entre el Defensor del Pueblo y cada una de las personas que sufran una vulneración de derechos.

La directriz organizativa del programa consiste en apoyar a esas organizaciones para que desarrollen acciones de promoción y defensa de derechos en sus localidades de pertenencia, reconociendo y poniendo en valor el trabajo que previamente venían desarrollando. Fortalecer la tarea y el desempeño de las organizaciones permite, entre otras cosas, colaborar en la reconstrucción del entramado social urbano y peri-urbano, estrechar lazos inter-institucionales para favorecer la colaboración entre instituciones, auxiliar en el real ejercicio de los derechos y la consciencia sobre la exigibilidad de los mismos.



En este sentido los objetivos del Programa pueden sintetizarse del siguiente modo:

Componer una red plural, dinámica y representativa de organizaciones sociales, académicas, culturales y profesionales, identificadas con la tarea de promoción de los Derechos Humanos.

Apoyar las diversas actividades de promoción de derechos en especial, aquellas desarrolladas entre los grupos juveniles de la comunidad.

Animar las redes sociales comunitarias mediante actividades culturales, recreativas y de formación ciudadana.

Capacitar a los ciudadanos en Derechos Humanos, así como también, brindar recursos para la exigibilidad de los derechos.

Desarrollar tareas de relevamiento de derechos para identificar zonas con dificultades o conflictos.

Elaborar materiales gráficos de promoción y difusión a fines a cada territorio (folletería, cartelería y manuales de capacitación).





Operatividad del Programa

El programa se desarrolla sobre la base de una alianza estratégica con cada organización social, académica, cultural o profesional local. Para ello, se firma un instrumento que vincula a las partes para el desarrollo del plan de tareas propuesto por la Organización y aprobado por la Defensoría. Cada institución selecciona personas con trayectoria comprobable en el campo social, que luego de la capacitación cumplen el rol de Guías Ciudadanos, de acuerdo al perfil proyectado. En dicho contexto, la Defensoría aporta la capacitación de los actores y apoyo operativo, siendo la organización la encargada de la gestión del proyecto a nivel territorial.

Implementación

Programa Extensionismo Jurídico Vecinal

Hacé valer tus derechos con tus vecinos

Nombre y Apellido: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____

Consultá acá

0800 222 5262
 www.defensoria.org.ar

Defensor del Pueblo
 Gobierno de Buenos Aires

Universidad Nacional de Lomas de Zamora UNLZ

En julio del 2011 se firmó un Convenio de Colaboración y Asistencia Recíproca con la Universidad de Lomas de Zamora y un Acuerdo con la Facultad de Derecho de esa casa de altos estudios. Con la Facultad se acordó desarrollar el Programa Guías Ciudadanos, para lo cual se firmó un Protocolo especificando todas las acciones a llevar adelante. Dicha Facultad ya tenía en funcionamiento un programa coordinado por la Secretaría de Extensión denominado "Extensionismo Jurídico Vecinal" que llevaba adelante tareas similares a las pretendidas por la Defensoría. En este sentido, el Programa Guías Ciudadanos se sumó a esa iniciativa para fortalecerla y brindar mayores herramientas de acción y respuesta.



La Facultad de Derecho seleccionó a las personas para cumplir la tarea de guías y la Defensoría brindó talleres de capacitación sobre derechos humanos, la Defensoría del Pueblo, y el modo de guiar y resolver la toma de quejas. De esta manera se inició el Programa Guías Ciudadanos en su etapa piloto desarrollando las acciones de promoción y difusión en Avellaneda, Esteban Echeverría, La Matanza y Zárate. Hasta la fecha se registran importantes resultados que avalan la política institucional desarrollada y que han permitido profundizar el trabajo con la Universidad de Lomas de Zamora pero también con otras instituciones y en otros territorios.

Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia – Almirante Brown

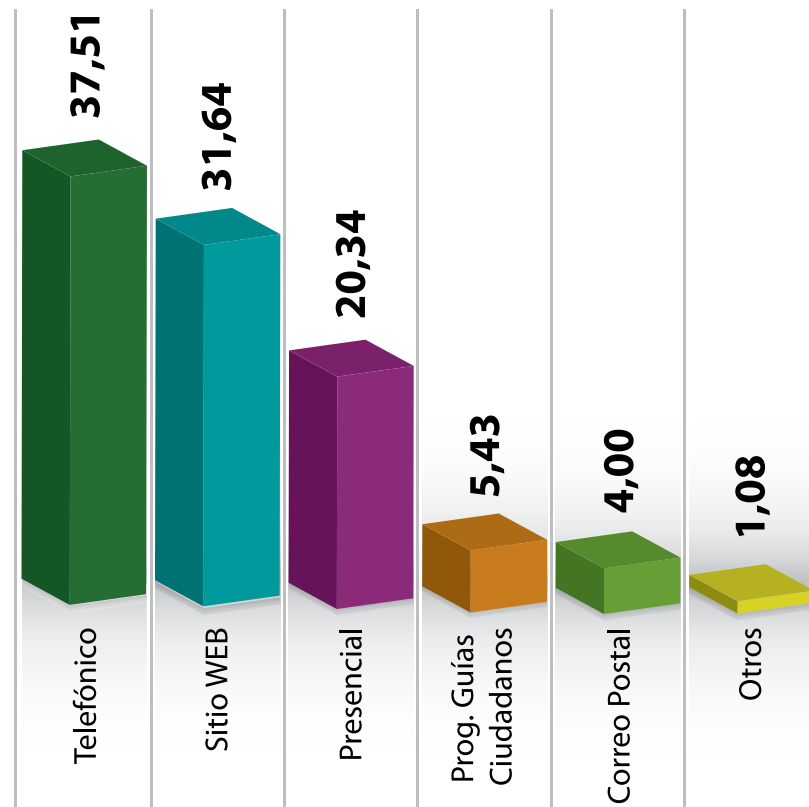
A mediados de noviembre de 2011 se firmó un acuerdo de colaboración con el Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia de la localidad de Almirante Brown a fin de implementar el Programa Guías Ciudadanos. El Centro seleccionó a las personas, la Defensoría las capacitó, y comenzaron a desarrollarse las actividades. En este marco se llevaron adelante tareas de promoción de derechos humanos, así como también difusión de la Institución recepcionando una gran cantidad de quejas. Además se llevaron adelante tareas de relevamiento de servicios públicos (luz, gas y agua) a fin de poder tener un diagnóstico situacional. Esto le permitió a la Defensoría elevar el reclamo correspondiente a las empresas en cuestión para que mejoren el servicio y cumplan con los contratos firmados con la Provincia. Al igual que la implementación llevada adelante por la UNLZ, el Programa Guías Ciudadanos desarrollado por el Centro ha obtenido resultados muy satisfactorios que han impulsado la profundización de las acciones y la continuidad del trabajo.



Estadística del Programa Guías Ciudadanos

El Programa Guías Ciudadanos ha arrojado importantes resultados, tanto en la dimensión cualitativa como en la cuantitativa. En cuanto a quejas recibidas, los datos que arroja el sistema integral de gestión de la Defensoría son los siguientes:

Medio por el cual ingresa la queja. En porcentajes.



Desarrollo del Programa Guías Ciudadanos 2012

Para el año 2012 se prevé extender el Programa Guías Ciudadanos fortaleciendo el desarrollo territorial y ampliando la zona de implementación. Esta tarea profundiza los vínculos interinstitucionales y fortalece el entramado social que posiciona a la Defensoría como un organismo que está cerca de la gente, defiende y garantiza los derechos, y colabora con el fortalecimiento de la democracia desde el trabajo territorial. En este sentido se está trabajando conjuntamente para implementar el Programa Guías Ciudadanos en nuevos barrios con la Universidad Nacional de Quilmes, la Universidad Nacional de Tres de Febrero, una nueva implementación conjuntamente con la Universidad de Lomas de Zamora en su sede en Trenque Lauquen y con la Fundación Conurbano.

C.2. Programa de Difusión Social

Difusión y sociedad

Una de las principales preocupaciones de esta Defensoría apuntó a utilizar nuevas prácticas y modalidades que colaboren con la difusión de la figura del Defensor a través de las estructuras que conforman una sociedad. Es desde esta mirada que entendemos la difusión; una forma de comunicación donde la información nueva y los mensajes asociados se dispersan y extienden entre los ciudadanos. Bien es sabido que la velocidad en que una nueva idea es comunicada depende de la modalidad en la que es recibida dentro del sistema social. Y puesto que los sistemas sociales son jerárquicos en su estructura, las nuevas ideas siguen un curso a través de estas jerarquías.

Teniendo este conocimiento como premisa, y dentro de las distintas alternativas consideradas a fin de alcanzar de la mejor manera a la mayor cantidad de ciudadanos, se entendió que la solución estaba dada no por un único mecanismo de difusión sino por un conjunto de herramientas que, combinadas y articuladas armónicamente, permitirían una comunicación fluida y libre de distorsión en cada uno de los niveles de la sociedad en donde la protección y promoción de derechos ciudadanos fuera primordial.



Desde este lugar, esta Institución interpretó que apostar tanto a un tratamiento simple y claro como a un abordaje interpersonal era fundamental para difundir la figura del Defensor. Y para esto se requiere de un programa a largo plazo que favorezca que cada nivel del sistema social se apodere de esta Institución y la emplee como mecanismo de protección de sus derechos.

Una defensoría inclusiva

Sin embargo, esto no era suficiente. Era necesario combinarlo con parte de la agenda de inclusión social de esta Defensoría de forma tal que lográramos mejores resultados para los ciudadanos más postergados de la sociedad y ejerciéramos desde la práctica constante la inclusión social como un todo constitutivo del espíritu de esta institución. Esto es así ya que imaginamos una sociedad inclusiva en donde todos los bonaerenses se sientan valorados y tengan la oportunidad de participar plenamente en la vida comunitaria. Lograr esta visión significa que todo ciudadano tendrá los recursos, oportunidades y capacidades incorporadas tales que pueda aprender a través de la participación en tareas de formación y entrenamiento; pueda trabajar participando en actividades comunitarias de difusión social y protección de derechos humanos, pueda comprometerse gracias al vínculo con otras personas y finalmente descubrir su propia voz a fin de que puedan hacerse oír en aquellas decisiones que los afecten.

Principios

Los principios del Programa de Difusión Social desarrollan y articulan los mismos objetivos de la agenda de inclusión social:

- 1) Reducir las desventajas de los más postergados asegurando el acceso equitativo a beneficios universales y servicios
- 2) Incrementar la participación social y civil asegurando que los ciudadanos posean habilidades necesarias para colaborar activamente en su comunidad
- 3) Promover el compromiso activo de las comunidades identificando necesidades y definiendo servicios, profundizando la obligación personal de emplear siempre lo mejor de cada uno a



fin de sentirse participe del progreso.

Poner especial énfasis en la inclusión social es crear una sociedad en donde las personas puedan desarrollar un potencial y llevar adelante vidas productivas y comprometidas con los derechos humanos. Tomando entonces como ejes esta concepción de difusión social dentro de un marco de inclusión, se estableció un marco metodológico de planificación estratégica para la creación de un programa piloto que asegure adecuada y convenientemente el uso de los herramientas de comunicación en el marco de una Defensoría presente en el territorio provincial como medio para facilitar el acceso al ejercicio pleno de la ciudadanía.

Puesta en marcha

La implementación de este programa piloto significó también elegir el lugar geográfico donde poner en marcha esta idea innovadora. El considerable incremento demográfico ha provocado que los desplazamientos cotidianos sean cada vez más extensos. Cuando pensamos en un ciudadano económicamente activo con salarios bajos y que reside en el Gran Buenos Aires, la idea de que es cautivo del transporte público es inmediata.

Con este conjunto de ideas y desde el pasado mes de diciembre, la Defensoría implementó un calendario de visitas a las estaciones del ferrocarril en donde difundir el rol de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Estas actividades fueron desarrolladas por ciudadanos que, encontrándose en situación de exclusión, recibieron una formación específica que les permitiera comunicar perfectamente el rol y la importancia de la Defensoría. Pero esto no fue todo, ya que se entendió como indispensable practicar un relevamiento del estado de conservación y mantenimiento de las estaciones ferroviarias que serían visitadas. Desde este lugar entonces, y tomando como marco de referencia las normativas que a nivel internacional se cumplen para esta temática, se elaboró una matriz que diera cuenta, de una manera simple y clara, del estado de las estaciones que diariamente son utilizadas por miles de ciudadanos bonaerenses.

Para cumplir con este trabajo de observación, los ciudadanos mencionados fueron también capacitados y si bien a esta fecha este trabajo aun no ha concluido, la lista de visitas realizadas es la siguiente: La Plata;



Pereyra; Sarandí; Bosques; Hudson; Ranelagh; Florencio Varela; Claypole; Plátanos; Berazategui; Rafael Calzada; Burzaco; Ezpeleta; Quilmes; Temperley; Avellaneda; Bernal; Don Bosco; Adrogué; Glew; Wilde; Villa Domínico; Guernica; Longchamps y Alejandro Korn.

C.3. La Defensoría del Pueblo como mecanismo integrador para la generación de mejores prácticas en prevención de conflictos sociales y mediación en la comunidad.

La Defensoría del Pueblo tiene el mandato de ser un eje articulador para gestar políticas públicas. También tiene un rol proactivo en donde debe haber acuerdos entre la sociedad civil y el Estado. La gestación de políticas públicas que permitan la convivencia pacífica en materia social es un pilar fundamental en el que se sostiene la voluntad política y los designios institucionales que la inmediatez y confianza pública otorgan a este organismo.

El *Defensor del Pueblo* es una institución en la que prevalece la cultura del encuentro y la proximidad. De allí el natural compromiso de esta Institución con la solución de los conflictos, cualquiera sea su naturaleza. Tal vez se encuentre en esta vocación, que hace a la naturaleza de cualquier institución diseñada a proteger los derechos humanos, antes que en cualquier otro motivo, la apelación al Defensor del Pueblo para mediar en los conflictos. El *Defensor del Pueblo* reúne varios atributos que facilitan su intervención como mediador en un conflicto: independencia, imparcialidad, informalidad, confidencialidad, prescindencia política. Por estas condiciones genera un ponderable nivel de credibilidad y aceptación (A. Pierini).

La mediación comunitaria como instituto válido para que a través del diálogo se puedan prevenir, gestionar, resolver y transformar los conflictos en la comunidad. La mediación comunitaria "es un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/ o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran" (A. Nato).

A partir de este concepto se torna necesario diseminar múltiples ámbi-



tos donde se les ofrezca a los vecinos la posibilidad de ser protagonistas de la resolución de sus propios conflictos, a través de este instrumento democrático y pacífico.

Sus objetivos son:

Objetivo general: Lograr que muchos, que son diferentes, diversos y plurales, puedan concertar propósitos comunes sin renunciar a su diferencia, su diversidad, ni su pluralidad.

Objetivos específicos: Contribuir a facilitar la comunicación como vehículo de la construcción de lo público; Disponer escenarios de deliberación pública y ciudadana; Promover la construcción de consensos y lugares de encuentro entre actores sociales diversos que les permitan organizar y planificar acciones estratégicas; Estimular la participación en la construcción de políticas públicas y el encuentro de canales de incidencia en los asuntos públicos; Trabajar sobre las representaciones sociales individuales, grupales y colectivas.

Plan de Acción

En atención a la necesidad de la generación de espacios capacitación y entrenamiento de los actores gubernamentales y sociales, se proponen las siguientes líneas de acción para la provincia de Buenos Aires y el área metropolitana:

Construcción del sistema integral de Cambio en Paz: Tiene como objetivo involucrar organizaciones de la sociedad civil, universidades, municipalidades, órganos legislativos y defensorías del Pueblo como asimismo actores sociales y periodistas en una iniciativa colectiva de largo plazo.

Una actividad que se encuentra en elaboración es la realización de talleres sobre "*Herramientas de construcción de paz social e interculturalidad y enfoques para la prevención y transformación de conflictos*" dirigido a actores clave como ser representantes de las organizaciones de la sociedad civil, funcionarios, periodistas y movimientos sociales que se desean involucrar con la temática ya sean de la Provincia de Buenos Aires como del área Metropolitana.



Encuentros con funcionarios gubernamentales en especial del gobierno de la Provincia, municipios y de defensorías del pueblo, incluyendo a las fuerzas de seguridad y funcionarios judiciales, y actores sociales que deben enfrentar situaciones de tensión y conducir procesos de negociación. Se prevé la dotación de herramientas prácticas para la prevención, el manejo y la transformación de conflictos.

Asistencia Técnica en el diseño de *metodologías y enfoques prácticos* que las diversas instancias oficiales y comunitarias pueden utilizar para el adecuado manejo de situaciones conflictivas según el rol que están llamadas a desempeñar. Sistemas de recepción y procesamiento de las demandas sociales. Trabajo de gabinete con diversos equipos de gobierno. Simulaciones, construcción y testeo de matrices.

Asistencia Técnica puntual a las organizaciones de la sociedad civil y movimientos sociales interesados en desarrollar iniciativas de construcción del cambio en paz y asesoramiento en el proceso de creación de redes de paz, cambio social y transformación de conflictos.

Mediación Comunitaria. Se prevén talleres de formación en mediación comunitaria para vecinos que sean convocados por las organizaciones de la sociedad civil, las intendencias o por las defensorías del pueblo que pretendan desarrollar programas y apertura de centros de mediación comunitaria y que garanticen la sostenibilidad del sistema.

Se potenciarán las redes de mediadores comunitarios ya existentes otorgándoles asistencia técnica y se fomentarán nuevas redes de mediadores comunitarios con el objetivo de formación de una red integrada.

Talleres de capacitación al personal de la Defensoría. Con el objetivo de sensibilizar a los agentes de la Defensoría en un enfoque dialógico. Estos talleres se estructuran a los efectos de dotarle al personal de una mirada colaborativa frente a los conflictos, con elementos de análisis para la toma de decisiones estratégicas y las herramientas apropiadas para la aplicación en intervenciones puntuales para escuchar, contener, derivar y actuar en la conflictividad.



(D) Política de Calidad Institucional

D.1. Panel de gestión y programación de tareas y proyectos institucionales

Contexto

Compartiendo la idea de que un Estado debe sumar desde una administración pública que sea cada día más confiable y eficiente, el espíritu de toda innovación y cambio que se impulse debe concebirse como algo que es mucho más que información y servicios en línea. Es por esto, que una apuesta a favor de la innovación y fortalecimiento institucional no es un pensamiento asociado solamente a la potencialidad interactiva de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Las mejores respuestas se construyen entre todos y se implementan entre todos. Es ésta la única manera de que también beneficien a todos, y desde tal concepción entendemos que la organización de esta Defensoría es el puntal sinérgico de una institución que busca satisfacer necesidades individuales y colectivas y, al mismo tiempo, promueve la inclusión social. Para alcanzar este objetivo, se entendió que era necesario diseñar un plan que respondiera fielmente a los lineamientos oportunamente comunicados y que al mismo tiempo sume a sus trabajadores como patrimonio del saber organizacional.

Marco Conceptual

Los pensamientos que operan como marco conceptual del Panel de Gestión son los siguientes:

- Una plataforma que impulse buenas prácticas de gestión puede definirse como la combinación eficaz de *TICs*, la revisión de *productos* y *procesos* organizacionales y la profundización de los *cambios culturales* promovidos, teniendo siempre al ciudadano, no como abstracción sino como eje central de la construcción conjunta de una identidad que nos contenga, y rescate nuestros mejores valores y tradiciones.



- El objetivo último es facilitar el *acceso y disponibilidad* a todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincule con la gestión pública y, en particular, con algunos servicios gubernamentales de importancia para el día a día de los ciudadanos.
- Esta misma mirada se traduce en la definición de instrumentos y herramientas de aplicación interna que acompañan el desarrollo de esta plataforma. Entre otras, podemos mencionar el mapa de políticas sociales, la gestión integrada de quejas, monitoreo y evaluación de la gestión que promueve la difusión e incorporación de buenas prácticas de gestión.

Visión

Consolidar el uso intensivo de las nuevas tecnologías de información y comunicación TICs para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión de la resolución de la queja e incrementar sustantivamente la transparencia y la participación ciudadana.

Afianzar el acceso de los ciudadanos a la figura del Defensor pensando en nuevas formas de presencia que consideren la dimensión geográfica (dónde se accede), la dimensión social (quién accede) y la dimensión temporal (cuándo se accede), asegurando la equidad del acceso en dichas dimensiones.

Fortalecer el modelo de gestión adoptado en cuanto a la plena utilización de las herramientas de mejora de los procesos misionales, diseñando e implementando mecanismos de atención al ciudadano, que acerquen con sensibilidad el ejercicio del cometido organizacional.

Procurar que los servicios provistos mediante el uso de TICs por parte del Defensor sean simples y sencillos para los ciudadanos. Esta orientación procura que los ciudadanos reconozcan en el modo tecnológico de relación con la Defensoría no algo complejo y dificultoso, sino una forma notablemente más fácil, rápida y efectiva de satisfacer sus necesidades.



Impulsar una gestión orientada a la *calidad*, con especial preocupación por la satisfacción del ciudadano y del bienestar de sus trabajadores, empleando conjuntamente con las herramientas de gestión, el desarrollo de una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo y la innovación.

D.2. Mapa de Políticas Sociales

Contexto

Dentro del Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca celebrado entre el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y la Universidad Nacional de La Plata, se estableció la construcción de un mapa de programas y prestaciones sociales implementados en la Provincia de Buenos Aires, con especial atención a los requisitos de ingreso y permanencia, mecanismos de prestación y administración, identificación de los responsables institucionales y los datos de contacto. El relevamiento de los programas y prestaciones sociales ayudaría a fortalecer otra función destacada del Defensor que es la de efectuar recomendaciones que mejoren la calidad institucional y el acceso de los ciudadanos bonaerenses a políticas públicas e intervenciones del Estado orientadas a garantizar, proteger y promover sus derechos.

Dado que el mapa de recursos de política social fue concebido como un instrumento que orientara y optimizara algunas de las acciones de la Defensoría, las dimensiones de su construcción fueron debatidas y consensuadas con los equipos de gestión de ambas organizaciones.

Desarrollo

Durante el desarrollo del proyecto se recolectó información correspondiente a doce agencias estatales (siete ministerios, incluida la Jefatura de Gabinete; cuatro secretarías y dos organismos descentralizados) que se enumeran a continuación: En cada una de estas agencias se relevaron programas correspondientes a secretarías, subsecretarías, direcciones provinciales y organismos descentralizados. En total, se recolectó información sobre cuatrocientos veintidós (422) programas o prestaciones sociales encuadrados en las agencias antes indicadas.



Implementación

Con la información obtenida se creó un registro y desde esta Defensoría se desarrolló un software integrado al sistema integral de gestión de quejas. Este aplicativo contiene datos sobre las siguientes dimensiones u aspectos de los programas: objetivos del programa; prestaciones; requisitos de accesibilidad; detalle de la documentación que los ciudadanos deben presentar para acceder al mismo, lugares de referencia donde tramitar lo solicitado; beneficiarios; edad, género, territorio, tipo de grupo familiar; acceso al Programa además de la documentación o requisitos a cumplir, domicilios de cada agencia o delegación, efectores de salud, regiones sanitarias como lugares de referencia para los ciudadanos – datos de contacto; referencias institucionales – Domicilio institucional, teléfono, pagina Web, correo electrónico –discriminado los espacios de atención al público y los contacto con Directores, Subsecretarios, Secretarías Privadas para garantizar un contacto institucional directo; horarios y días de atención.-

La recopilación de la información sobre los programas y prestaciones sociales de la provincia de Buenos Aires permitió observar la diversidad y amplitud de la intervención social del Estado Provincial. Más allá del relevamiento practicado, el mapa de recursos de política social resultante del trabajo de cooperación entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y la Universidad Nacional de la Plata resulta apreciable por el volumen y calidad de la información reunida.

En la actualidad, nadie discute, en el marco de las ciencias sociales, la importancia estratégica de la información para que los actores puedan sostener los procesos de interacción cotidiana y para que los agentes sociales, incluido el Estado, puedan alcanzar sus objetivos. En ese sentido general, el principal alcance del Mapa de Recursos de Política Social es la reunión de información estratégica para mejorar la accesibilidad a los programas sociales y para que los ciudadanos, agencias públicas y organizaciones de la sociedad civil puedan optimizar el uso de los recursos sociales del Estado en sus estrategias de reproducción social, mejoramiento de la calidad de vida y protección y promoción de derechos.



D.3. Centro de Referencia Documental

Disposición N° 23: (31 Agosto) - Crea Centro de Referencia Documental de la Defensoría.



El Centro de Referencia Documental CRD es una creación del primer ejercicio de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Desde el inicio de las actividades de la Defensoría del Pueblo, se percibió la importancia de contar con una unidad de información que reúna, gestione y difunda la documentación de las áreas del conocimiento producidas por el organismo, como así también, la documentación externa al mismo pero de necesaria utilización por los equipos técnicos y de consulta por el ciudadano.

En el CRD encontrarán normas, jurisprudencia y doctrina tanto nacional, como regional e internacional. Contará con documentación específica de Defensorías de Pueblo como sus resoluciones, recomendaciones o informes anuales. Cuenta también con documentación de organismos internacionales, de la Asociación de Defensores de Pueblo de la República Argentina ADPRA, de la Federación Iberoamericana de Ombudsman



FIO. Tendrá un completo archivo referente a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y de cada una de las Defensorías de Pueblo provinciales, municipales y nacional de la República Argentina y del exterior.

Cronología del proyecto

El 31 de agosto de 2011 el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires dictó la Disposición N° 23/11, por la cual dispone la creación del Centro de Referencia Documental, como así también encomienda al Secretario General, la implementación y coordinación del mismo. En ese quehacer, desde la Secretaría General se propuso un equipo de trabajo compuesto por personal de biblioteca e informático.

Se trabajó en la ingeniería de software denominada Elicitación de Requerimientos. Esta etapa consistió en la recolección y análisis de la estructura y funcionalidad que la Defensoría desea para su proyecto. En base a esto se han realizado diversas reuniones con integrantes del proyecto, en pos de definir aspectos visuales y de navegabilidad.

Reuniones de trabajo en las cuales se contemplaron aspectos relacionados con la creación del centro documental. Posibilidades y necesidades del mismo.

Relevamiento online de las distintas instituciones que presentan características similares observando el tratamiento de la información en sus centros documentales.

Análisis de los tipos de documentos que ofrecerá el centro documental.

Capacitación durante el curso "Protección de datos" destinado al personal de Defensoría.

Al día de hoy se cuenta con un espacio físico acondicionado, el personal se encuentra clasificando y ordenando la documentación recopilada: fallos, resoluciones, etc. acondicionando y anonimizando el material.



Funciones del CRD

Mantenimiento y desarrollo de colecciones. Tratamiento y proceso de los fondos bibliográficos. Recuperación y diseminación de la información.

Desde un primer momento, se observaron ciertas políticas de trabajo: (a) Distintos grados de anonimato de las personas incluidas en los documentos como participantes de denuncias. (b) Fidelidad del tipo de documento brindado por el centro de documentación (sugiriéndose para ello el uso del formato PDF). (c) Control de calidad sobre la carga de documentación del personal auxiliar.

Ultimada esta primera etapa de organización de la documentación interna, se procederá a la captación de la información procedente de afuera. Para su desarrollo se establecen pasos similares a la primera etapa, que incluyen:

- Selección y listado de sitios a consultar para extraer la información.
- Captación de la información.
- Descripción bibliográfica a través de normas preestablecidas
- Organización del conocimiento. Indización y resumen.
- Carga en base de datos.
- Control de calidad sobre la carga de documentación del personal auxiliar.

El área de Comunicación y diseño trabajó en las plantillas de diseño acordes a las modificaciones. Actualmente resta concluir el proyecto, mediante el trabajo de los desarrolladores: motores de búsqueda y navegabilidad.



D.4. Actividades Académicas y Capacitación Permanente



El Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto, el ministro de Justicia y Derechos Humanos, Julio Alak, y la Defensora de CABA, Alicia Pierini, en el seminario sobre "La Garantía de los Derechos Humanos en las Metrópolis".

IIIº Seminario Internacional "La garantía de los Derechos Humanos en las metrópolis"

Durante el 13 y 14 de junio de 2011, se realizó conjuntamente con la Defensoría de la Ciudad de Buenos Aires CABA, el III Seminario Internacional "La garantía de los Derechos Humanos en las metrópolis", donde participaron referentes de los Derechos Humanos de México y Brasil, como también, representantes del Instituto Interamericano de Derechos Humanos IIDH, Defensores del Pueblo locales, provinciales y nacionales; y funcionarios de gobierno del ámbito provincial y nacional. La inauguración estuvo encabezada el Defensor del Pueblo de la Provincia; el Ministro de Justicia, Julio Alak; y la Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alicia Pierini. Se trabajó conjuntamente con el área de comunicación de la Defensoría del Pueblo de Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el diseño de piezas de comunicación (tríptico, programa, diploma, CD que contenía imágenes de la jornada y documentos).



I Congreso de Desarrollo Urbano Sostenible "Impulsando una ciudadanía inclusiva" – 25 de abril de 2012 "I Curso Introductorio al Derecho Constitucional y Administrativo de la provincia de Buenos Aires"- Módulo I

En el marco del Convenio Marco de Colaboración Técnica y Asistencia Recíproca celebrado entre la Defensoría y la Universidad Católica de La Plata (UCALP), se llevó a cabo el "I Curso Introductorio al Derecho Constitucional y Administrativo de la provincia de Buenos Aires", dictado por profesionales de dicha Universidad. El objetivo de la capacitación fue incorporar conocimientos básicos en materia de derecho público nacional y provincial; y procedimiento administrativo general de la Provincia. En este contexto, se destaca el valor de afianzar el vínculo entre la Defensoría del Pueblo y el ámbito académico; como así también la importancia de mejorar la administración, a través de la capacitación del personal, como en este caso donde asistieron más de cincuenta personas de la Defensoría del Pueblo.

"I Curso Introductorio al Derecho Constitucional y Administrativo de la provincia de Buenos Aires"- Módulo II

En una segunda etapa, se desarrolló el Módulo II del "I Curso Introductorio al Derecho Constitucional y Administrativo de la provincia de Buenos Aires". A lo largo de los encuentros, se analizaron los principales artículos de la Constitución Nacional y Provincial, y se abordaron nociones fundamentales de las contrataciones de las administraciones públicas, centrándose principalmente la atención en la Provincia. A través de los conceptos desarrollados, se continuó con el estudio introductorio de los servicios públicos; en un nuevo encuentro se abordaron aspectos sobre las atribuciones que tienen el poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Seguidamente se trabajaron temas vinculados al empleo público, desde la concepción del derecho administrativo y la ciencia de la administración pública.

Jornada "Cultura y Seguridad Vial: una mirada antropológica"

La jornada se desarrolló el martes 7 de febrero, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata UNLP. La actividad estuvo enmarcada en el Plan de Investigaciones 2011-2012: "Seguridad



Vial en la provincia de Buenos Aires: estado infraestructural de las rutas, volúmenes de tránsito formas de manejo y siniestralidad". La capacitación estuvo encabezada por miembros de Culturalia de Antropología Vial ICAFFyL-UBA, expertos que brindaron los conceptos claves de la antropología, para luego analizar la temática, y sus relaciones con la seguridad en las rutas y calles. El objetivo del encuentro fue brindar herramientas conceptuales, metodológicas y pedagógicas que estudian la conducta vial, a fin de promover la conciencia ciudadana a la hora de transitar. Los antropólogos expertos en materia de seguridad vial, expusieron la importancia de concientizar a quienes son usuarios de la vía pública y conductores de automóviles. Con el apoyo audiovisual, los coordinadores focalizaron su atención en mostrar a los participantes la importancia de hacer efectivos los cambios para contribuir a reducir los siniestros viales.

Jornada de discapacidad con el Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina CILSA



El Defensor del Pueblo, en la jornada de reflexión por los derechos de las personas con discapacidad organizado en forma conjunta por la ONG CILSA y la Defensoría.

El encuentro se desarrolló en la Defensoría del Pueblo donde el equipo educativo de CILSA llevó a cabo la jornada de reflexión, dirigido al personal de la Institución. En un principio se hizo un recorrido histórico de la discapacidad, se plantearon paradigmas de la problemática, y su vinculación directa con los Derechos Humanos. Los puntos destacados de la Jornada fueron poder entender las barreras ideológicas, arquitectónicas y comunicacionales. Seguidamente, se realizaron trabajos en grupo,



donde se analizaron problemáticas y diferentes casos donde están involucradas personas discapacitadas.

Al finalizar la jornada, se entregaron sillas de ruedas a CILSA, donde se manifestó la intención de dar inicio a un trabajo conjunto para promover que no se vulneren los derechos de las personas con discapacidad.

Actividades pedagógicas con escuelas de la Provincia

A lo largo del 2011, se realizaron diferentes visitas a escuelas de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de brindar charlas institucionales y trabajar con los alumnos y docentes la importancia de respetar y ejercer los Derechos Humanos. Además, llevar adelante acciones que permitan transmitir los principios institucionales de la Defensoría del Pueblo, el rol y función del Defensor. *Objetivos generales:* Promover la Defensoría del Pueblo. Difundir el rol y misión del Defensor del Pueblo. Promocionar el ejercicio de los Derechos Humanos. Trabajar la importancia de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Programa de Alfabetización Jurídica en Lomas de Zamora

En el marco del Convenio con la Universidad de Lomas de Zamora se acordó trabajar conjuntamente en el Programas de Alfabetización Jurídica, con el objetivo de realizar un Manual de Alfabetización Jurídica que brinde las herramientas teóricas fundamentales de información fehaciente para quienes reciban la capacitación, como también los fundamentos esenciales de la impronta institucional que permite dar a conocer el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia. Semanalmente se visitan instituciones educativas, donde se distribuye material institucional, a todos los alumnos, docentes y directivos de cada establecimiento.

Curso "Política de Protección de Datos Personales"

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, desde el inicio de su actividad tuvo especial interés en que su personal se capacitase en las formas de dar el mejor tratamiento a las quejas que llegan a su conocimiento. Con especial cuidado de la protección del honor y la privacidad de las personas, según las previsiones de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales y leyes afines. Para dar respuesta informada a las



quejas que se presentan, se realizó en sede de la Defensoría un curso sobre protección de datos, el cual dictaron docentes especializados en la temática, como el Dr. Juan Antonio Travieso, Director Nacional de Protección de Datos Personales y la Dra. María del Rosario Moreno, abogada de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. La finalidad central fue generar un espacio de capacitación, que brinde para quienes en virtud de sus funciones así lo requieren, herramientas y estrategias para dar solución a situaciones problemáticas que, sólo encuentran respuesta en la especificidad de este poco explorado campo de conocimiento de las ciencias jurídicas.

Curso “Política de Protección de Salud Mental en Incidente Crítico”



La Red Provincial de Salud Mental en Incidente Crítico PROSAMIC, dictó un curso intensivo de capacitación para los empleados de la Defensoría.

En el marco de las actividades de capacitación para el personal de la Defensoría, se realizó el curso “Herramientas de salud mental en incidente crítico” dictado por el equipo de la Red Provincial de Salud Mental en Incidente Crítico PROSAMIC, dependiente del Ministerio de Salud. Nos contactamos con la Dra. Silvia Bentolila –Coordinadora General, pues hay situaciones límites, impensadas, que se presentan sorpresivamente en nuestras vidas, golpeándonos con dureza. Lamentablemente, estos hechos ocurren con frecuencia y millones de personas en el mundo se ven afectados por catástrofes de diversos tipos y orígenes. Frente a estas situaciones de emergencia, no sólo es importante tomar en consideración los daños físicos que sufren las personas, sino también cómo se



ve perturbada la salud mental de los que resultaron dañados, directa o indirectamente. Según las OPS y la OMS, en la actualidad, se calcula que por cada víctima fatal ocurrida en una situación de desastre hay entre 5 y 10 personas afectadas en su salud mental. Analizando la situación de la provincia de Buenos Aires, nuestra población se encuentra expuesta de forma permanente a la posible ocurrencia de eventos que pueden claramente tipificarse como incidentes críticos, emergencias, catástrofes o desastres, lo cual exige que el personal de la Defensoría, especialmente aquél que por su función se relaciona directamente con el ciudadano, esté preparados a fin de intervenir para proteger la salud mental.

Curso de “Gestión de la Calidad para la Administración Pública”

Para conducir y gestionar una organización como la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en forma exitosa se requiere de una dirección y control de forma sistemática y transparente. Una organización así de compleja, con una cobertura geográfica y poblacional que la distingue entre sus pares, debe incluir la gestión de la calidad entre el abanico de disciplinas de gestión. Según los estándares internacionales, pensar en una gestión orientada a la calidad es sinónimo de pensar en el ciudadano. Apostar de esta manera a una formación orientada a la calidad es abrazar la idea de que la Defensoría debe comprender las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos, satisfaciendo sus necesidades y siempre esforzándose en exceder sus expectativas. La formación de competencias de este curso fue organizado por el Instituto Provincial de la Administración Pública IPAP fue tomado por personal de distintas áreas de la Defensoría durante los meses de abril a noviembre de 2011.

Jornadas de Capacitación conjunta, para el personal de las Defensorías del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y la Defensoría de Paraná, realizadas en el Rectorado de la Universidad Nacional de La Plata, los días 28 y 29 de Julio de 2011.

I Jornadas Provinciales de Difusión de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, celebradas el 30 de junio de 2011.

Jornadas en Homenaje al Profesor Gabriel B. Chausovsky. “Tomando en serio los derechos de las personas migrantes. Actualidad y perspectiva de la política migratoria argentina”. Paraná –6 y 7 de octubre de 2011.



II Encuentro Provincial de *Derechos Humanos* - 30 de junio de 2011.

Charla: “*La Paz como Valor Primordial del Derecho*”. Expositor: Prof. Dr. Ariel Álvarez Gardiol. Fecha: Jueves 18 de agosto de 2011.

Charla: “*El derecho de familia y las nuevas tecnologías*”. Expositor: Dr. Eduardo Tinant. Fecha: 17 de agosto 2011.

Charla: “*Proyecto e implementación del Sistema Educativo en la Provincia de Buenos Aires*”. Expositor: Prof. Oporto, Mario. Fecha: 3 agosto de 2011.



El diputado nacional Mario Oporto visitó la Defensoría cuando estaba al frente de la cartera educativa provincial. Y fue protagonista del ciclo de charlas 2011.



El presidente de la Asociación de Juicios por Jurado, Héctor Granillo Fernández, también disertó en el ciclo de capacitación para el personal de la Defensoría del Pueblo.



Charla: “*Justicia Republicana. Juicio por Jurados*”. Expositor: Dr. Héctor, Granillo Fernández. Fecha: 28 de septiembre de 2011.

Charla: “*La mediación de conflictos*”. Expositor: Dr. Riva, Ricardo. Fecha: 7 de septiembre de 2011.



El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, habló sobre “*métodos alternativos de resolución de conflictos*”.

Charla: “*La Agenda Urbana. Perspectivas del Hábitat Social. Tierra y Viviendas para Todos*”. Expositor: Dr. Luciano Scatolini. Fecha: 14 de septiembre de 2011.

Primer Curso sobre: “*Herramientas para la gestión de conflictos*”. Docentes: Dr. Alejandro Nató, Lic. Sergio Álvarez, Lic. Silvia Courtois, Lic. Magdalena Romañuk. Fechas: 7-14-21 de noviembre, 5-12-19 de diciembre de 2011.

Segundo Curso sobre: “*Herramientas para la gestión de conflictos*”. Docentes: Dr. Alejandro Nató, Lic. Sergio Álvarez, Lic. Silvia Courtois, Lic. Magdalena Romañuk. Fechas: 5-12-19-26 de marzo, 9-16 de abril de 2012.

Tercer Curso sobre: “*Herramientas para la gestión de conflictos*”. Docentes: Dr. Alejandro Nató, Lic. Sergio Álvarez, Lic. Silvia Courtois, Lic. Magdalena Romañuk. Fechas: del 16 de abril al 15 de mayo de 2012.

Charla: “*Métodos de intervención con grandes grupos*” organizada dentro del programa de capacitación permanente sobre Gestión y Manejo



de Conflictos. Expositor: Ramón Alzate Sáez de Heredia, Catedrático de Análisis y Resolución de Conflictos en Universidad del País Vasco. Día: 7 de febrero de 2012.



El catedrático de la Universidad del País Vasco, Ramón Alzate Saenz, expuso sobre mediación en la Defensoría del Pueblo, junto a Bonicatto y Alejandro Nató.

Tema: En virtud del convenio firmado entre el Ministerio de Justicia y Seguridad y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y dentro del marco del *Programa de Capacitación en Derechos Humanos* para agentes de la administración pública y fuerzas de seguridad, se realizó el 1° curso de capacitación para policías de la provincia de Buenos Aires.

Se dictó un primer módulo referido a derechos humanos en general, que contó con la presencia de ocho agentes, resultando una experiencia muy enriquecedora. Las clases fueron dictadas por personal de la Defensoría y con la colaboración de docentes del Instituto de Derechos Humanos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata. El resultado obtenido en este primer módulo motivó la necesidad de continuar con las capacitaciones, apuntando no sólo a profundizar las temáticas, a través de contenidos específicos, sino a extender los cursos a otros agentes de policía, situación que se concretará a partir del 21 de mayo del corriente año habiéndose quintuplicado el número de agentes en capacitación..

El objetivo primario de las capacitaciones en derechos humanos es mejorar la calidad democrática de nuestras fuerzas de seguridad, incorpo-



rando contenidos aplicables a situaciones de la realidad laboral de los agentes.

En el desarrollo de las clases, se pudo percibir la identificación de la Defensoría del Pueblo como organismo de garantía de derechos, y especialmente la función de esta institución e la promoción de los Derechos humanos para capacitar a los agentes de las fuerzas de seguridad en nuestra provincia.

Los alumnos pudieron identificar cuál es el rol que tienen en la sociedad, a través de su pertenencia a las fuerzas de seguridad y la complejidad que conlleva dicha tarea, ya que su actuación muchas veces requiere la utilización de la fuerza, brindándoseles elementos para poder evaluar el sistema de órdenes que reciben, desde la óptica de los derechos humanos, para reconocer y distinguir cuáles son aquellas legítimas y cuáles no.

En cuanto a la temática de las obligaciones estatales frente al delito y a la violencia, estas fueron tratadas en el transcurso de las clases, desarrollándose el concepto de violación de derechos humanos, la responsabilidad del Estado por la conducta de sus agentes y los supuestos de responsabilidad por la actuación de particulares.

Se tocó el tema de la libertad personal y los procedimientos policiales, las detenciones ilegales y arbitrarias; la táctica de la "sospecha" y la detención por averiguación de antecedentes.

Las clases se desarrollaron mediante distintas técnicas como la proyección de audiovisuales, lectura de material teórico y resolución de casos prácticos, lo que posibilitó la participación de los alumnos, que pudieron involucrarse con los contenidos brindados.



D.5. Actividades de Promoción de los derechos humanos

▾ *Pavas Intervenidas 2011- Arte para la promoción de los Derechos Humanos.*



La puesta artística fue convocada mediante artistas de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Nacional de La Plata, bajo el lema “Arte para la promoción de los Derechos Humanos”. Se eligió la “pava” ya que es un objeto común al pueblo de la provincia de Buenos Aires, al ser parte



del ritual del mate. Teniendo en cuenta que el mate es una costumbre presente en los hogares familiares y en las instituciones, así como en el ámbito urbano y en el rural, siendo una unión porque atraviesa las diferentes clases, razas, religiones y zonas geográficas de la Provincia, permitiendo expresar la diversidad de la propia identidad. Entre otros aspectos, esta costumbre refleja valores como el respeto por los tiempos para hablar y escuchar, el compañerismo, la sensibilidad, la solidaridad, la generosidad y la hospitalidad. Mediante la exposición de las obras en un espacio público se abrió el diálogo a la sociedad, con el fin de que las miradas e interpretaciones del público aportaran una nueva dimensión.

La muestra se inauguró en el mes de mayo el Museo Municipal de Arte de La Plata MUMART, mediante un acto donde el Defensor del Pueblo y la Decana de la Facultad de Bellas Artes, Prof. Mariel Ciafardo, se extendieron sobre la importancia de la promoción de los Derechos Humanos mediante la expresión artística.

Se trasladaron packs de la muestra a diferentes lugares de la Provincia para replicar esta actividad de difusión de Derechos Humanos en el interior de la Provincia. Por tal motivo, veinte pavas fueron enviadas a la Casa de la Provincia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se exhibieron desde el 13 al 22 de junio de 2011. Luego se presentó otro grupo, entre el 22 de agosto y el 2 de septiembre del mismo año, en el Hall Central de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora. En el marco del Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de La Plata y del Acta Acuerdo General con la Facultad de Bellas Artes de dicha Universidad, la Defensoría del Pueblo considera que la muestra “Pavas Intervenidas 2011: Arte para la promoción de los Derechos Humanos” es una herramienta de gran utilidad con importantes resultados para la difusión de los Derechos Humanos. Por lo tanto, cree pertinente continuar con la presentación de la misma en diferentes puntos de la Provincia.

▾ *IV Feria del Libro de La Matanza*

Con la instalación de un stand de la Institución para la distribución de folletería institucional, la Defensoría del Pueblo participó de la IV Feria del Libro de La Matanza, que se llevó a cabo en la plaza San Martín, de



San Justo, del 16 al 25 de septiembre. Cabe destacar que la promoción y difusión se realizó en conjunto con la Defensoría del Pueblo de La Matanza, entregándole material institucional para su distribución. La feria contó con 100 stands y la participación de 72 editoriales. Además, se realizaron talleres literarios, presentaciones de libros, conferencias y espectáculos de música, danzas, teatro y títeres. En el marco de la feria, el viernes 23 de septiembre, el Defensor del Pueblo, participó como expositor de la mesa denominada "Buenas prácticas educativas para contribuir a una cultura de la paz".



El Defensor del Pueblo de la Provincia junto a su par de La Matanza, Silvia Caprino, en la Feria del Libro de ese distrito.

Exposición Rural

Desde el 14 hasta el 26 de julio 2011, la Defensoría del Pueblo difundió sus acciones y promocionó los principales puntos de su política comunicacional, basada en derechos de ciudadanos y ciudadanas, en la 125va. Exposición de Ganadería, Agricultura e Industria Internacional, organizada por la Sociedad Rural en el Predio Ferial de Palermo, ciudad de Buenos Aires. La exposición de maquinaria agrícola, productos regionales, ganadería y agricultura, contó con una fuerte presencia de organismos estatales de la provincia de Buenos Aires, e incluso con un centro de documentación rápida, provisto por el Ministerio del Interior de la Nación. En este sentido, la Defensoría compartió el stand con la Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires, desde donde se



distribuyó folletería institucional, ediciones de la revista "Éforos", afiches de promoción de derechos, lapiceras, prendedores y señaladores, entre otros objetos. Cabe destacar que durante toda la muestra concurrieron al predio más de 400.000 personas, con una marcada concurrencia de habitantes de la provincia de Buenos Aires.

Copa América 2011



Los días en que el Estadio Ciudad de la Plata fue sede de partidos de la Copa América de fútbol 2011, personal de la Defensoría del Pueblo estuvo presente en las adyacencias del Estadio y en las rampas de ingreso, repartiendo volantes y folletería institucional para difundir la Institución.

La Copa América representó el evento deportivo más masivo que tuvo lugar en el país en 2011. En este sentido, un torneo de tal envergadura significó una posibilidad significativa para promocionar la función y la figura del Defensor, al tratarse del evento más importante a nivel futbolístico de todo el continente americano.



Expo Agro Junín 2012



Presentación del stand de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en Expo Agro de Junín 2012.

9º Feria Buenos Aires Turismo- FEBATUR 2011



La Defensoría del Pueblo participó de la 9na. Feria Buenos Aires Turismo - FEBATUR 2011, que se desarrolló en el predio ferial de Palermo.



El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires participó de la 9º Feria Buenos Aires Turismo- FEBATUR 2011, con el montaje de un stand, en el que se repartió folletería y material de comunicación institucional; además de informar y difundir el rol del Defensor del Pueblo y los reclamos que pueden realizar todos los ciudadanos de la Provincia. La feria tuvo lugar en el Predio Ferial de Palermo, del 30 de septiembre al 2 de octubre de 2011.

Maratón de la Universidad Nacional de Avellaneda



La Defensoría auspició la Maratón de Avellaneda organizada por la Universidad Nacional de esa ciudad.

Con el objetivo de difundir el rol y las vías de contacto del Defensor del Pueblo y promocionar las acciones que lleva a cabo la Institución, la Defensoría del Pueblo participó como auspiciante de la 2º edición del maratón 2011 de la Universidad Nacional de Avellaneda. En el evento deportivo, la Defensoría estuvo presente con un stand, en el que se difundió folletería institucional, y con la colocación del logo de la Defensoría en banners y carteles. La maratón, a la que asistieron 2600 participantes, se llevó a cabo el domingo 27 de Noviembre de 2011 y estuvo organizada por la Universidad Nacional de Avellaneda. Además,



contó con la presencia del entonces Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, Baldomero Álvarez de Olivera; el Rector de la Universidad Nacional de Avellaneda, Ing. Jorge Calzoni; y la Vicerrectora de la UNDAV, Mg. Nancy Ganz.

1ª FIESTA DEL LIBRO "Encuentro de autores, lectores y editores"

La Defensoría del Pueblo participó de la primera "Fiesta del Libro", que se desarrolló en la sede de la Universidad Nacional de Quilmes los días 9, 10 y 11 de noviembre de 2011. La exposición, abierta para estudiantes de la casa de estudios, habitantes de la Zona Sur y público en general, reunió a pequeñas y medianas editoriales, nuevos autores, instituciones provinciales y ONGs. En este espacio, la Defensoría del Pueblo, montó un stand y difundió sus acciones, a través de la distribución de folletería. El evento de entrada libre y gratuita, se desarrolló en el marco del "VII Foro Educativo -Escuela Ciudadana-Ciudad Educadora-Educación y Ciudadanía-de cara al Tercer Centenario", que reunió experiencias educativas de toda la Zona Sur del Gran Buenos Aires. De dicho encuentro, participaron representantes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, exponiendo acerca de la construcción de ciudadanía y promoción de derechos que se construye en la práctica cotidiana del organismo de derechos y garantías provincial. Se compartieron puntos de vista con otras ONGs y organismos estatales que trabajan en prácticas de educación popular y construcción colectiva de ciudadanía. Fortalecimiento interinstitucional y espacio de visibilidad de iniciativas con temáticas en común.

Jornada de difusión de lo Derechos Humanos en la Facultad de Bellas Artes

La Defensoría del Pueblo participó de una jornada artística que realizó la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Nacional de la Plata UNLP, en el marco de la presentación de un mural realizado por el artista Milo Lockett.

Durante la jornada, para promover los derechos culturales y el arte, la



Defensoría del Pueblo estuvo presente con un stand, donde se distribuyó material institucional y otras piezas de comunicación con el objetivo de promover la Institución y la importancia de ejercer los Derechos Humanos.

Homenaje a las Mujeres Rurales



Inauguración de la muestra "Mujer Rural", de la fotógrafa Ana Carolina Cabrera, que se exhibió en la sede de la Defensoría, con el auspicio del ministerio de Agricultura de la Nación.

Por intermedio de la Unidad para el Cambio Rural UCAR del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, se llevó a cabo en la Defensoría del Pueblo, la muestra artística en Homenaje a las Mujeres Rurales, obra de la fotógrafa Ana Carolina Cabrera. La muestra se desarrolló del 22 de noviembre al 15 de marzo de 2012 en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, a fin de reivindicar y reconocer el trabajo que realizan las mujeres rurales. En este contexto, es importante destacar que la mujer trabajadora campesina, indígena o artesana tiene un menor acceso a los recursos económicos, de capacitación y comunicación. Por lo tanto, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires entiende que es necesario fomentar su capacitación e información, lo que no sólo beneficia a la mujer y a su entorno, sino que contri-



buye al diseño de un modelo diferente de sociedad rural, más moderna y solidaria, acorde a las exigencias de las naciones contemporáneas. Por este motivo, se busca homenajear esta lucha que llevan adelante. La obra está compuesta por más de veinte fotos que fueron tomadas por la artista Carolina Cabrera, oriunda de Catamarca, quien cedió su obra al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación; y luego, fueron cedidas temporalmente a la Defensoría del Pueblo. Es importante destacar que los cuadros se exhibieron hasta mediados de marzo, y el cierre de la muestra se realizó en el marco del Día Internacional de la Mujer, mediante un acto encabezado por el Defensor del Pueblo, autoridades de la Institución, del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, responsables del UCAR, y la fotógrafa.

▾ *Programa de orientación: destinado a la realización de campañas y a recabar información para posibles recomendaciones.*



El secretario de Promoción de Ciudadanía, Gustavo Ferrari, propone al Defensor el plan de trabajo para el año 2012.

Seguridad vial en rutas: tratamiento de la cuestión desde el punto de vista jurídico, en pro de una campaña diferente e innovadora a fin de informar a la ciudadanía, entre otras cuestiones respecto de sus derechos y garantías frente al pago del peaje, sus obligaciones como conductor, medios y herramientas para reclamos, etc.



Estado de las rutas: Destinado al relevamiento de los proyectos presentados en ambas Cámaras Legislativas de la Provincia de Buenos Aires.

Análisis del estado actual de las rutas, basándonos en los reclamos plasmados a través de los diferentes proyectos, presentados en la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires

Cotejo con los proyectos similares presentados en la Honorable Cámara de Senadores de la provincia de Buenos Aires

Estadística en base a las cuestiones viales más neurálgicas de nuestra Provincia, abordando el material en estudio desde dos aristas: según la temática específica y en base a las rutas.

Elaboración de gráficos que permiten denotar a simple vista las prioridades advertidas por los señores legisladores.

En base al estudio realizado se está elaborando oficio, a las áreas competentes, para que comuniquen si tienen conocimiento de los pedidos legislativos y cuáles son las medidas que se tomaron a consecuencia de los mismos, y en caso afirmativo el estado de dichas medidas.

Estadística de siniestralidad: Consulta de diversas fuentes que dan cuenta de la siniestralidad vial de la Provincia de Buenos Aires.

Programa vial: Pedido de Informe a la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires destinado a recabar información respecto a la realización de obras y en su caso estado de las mismas, a los que se refieren los pedidos evaluados oportunamente de las presentaciones existentes en la Legislatura de la provincia de Buenos Aires. Se elaboró un pedido del mismo tenor, dirigido al OCCOVI, a fin de conocer el estado de los corredores viales nacionales ubicados en la provincia de Buenos Aires.

Promoción del Derecho a la Educación: Se elaboró un trabajo referido a la promoción del derecho a la educación, destinado a



ser incorporado a la página Web de la Defensoría. Se elaboraron pautas sobre la referida temática para ser incluido en la comunicación institucional de esta Defensoría. Salud Sexual y reproductiva: En la escuela es fundamental implementar estrategias que generen cuestionamiento, participación activa, reconocimiento de los conflictos, búsqueda de soluciones y debate.

Análisis de cuadro tarifario: Se realizó una investigación a fin de analizar la provisión de energía eléctrica dentro del territorio bonaerense, teniendo en cuenta ciertos rasgos o caracteres que conforman la facturación por suministro de la misma. Para ello, se examinó tanto la legislación aplicable, en el ámbito provincial, como lo concerniente a la provisión, concesión, características y condiciones de la prestación, haciendo especial hincapié en lo relativo al régimen regulatorio y tarifario del suministro.

Violencia Familiar y de género: Se elaboró un trabajo, referido a esta sensible temática a fin de ser incorporado en la página de la Defensoría. En una segunda etapa, es intención de esta Secretaría iniciar investigación, en conjunto con el OVG, respecto al cumplimiento de las pautas legales referidas a este tema.

Derecho a la Identidad – Documento Nacional de Identidad: se elaboró un trabajo referido al Derecho a la Identidad, haciendo especial hincapié en la importancia de la obtención del Documento Nacional de Identidad, mencionándose los sitios disponibles para tramitar el mismo. El mismo está destinado a ser incorporado a la página Web de la Defensoría. Se realizó un trabajo sobre contenidos para la página de la Defensoría referido a la obtención de Pasaporte.

OMIC: Se llevó a cabo un relevo sobre lasOMIC en la Provincia de Buenos Aires. Se cotejó el estudio referente a lasOMIC con los diferentes centros de Atención al Ciudadano existentes en la Provincia.

Página Web: Se elaboró una propuesta y se envió al Área de Dirección de Relaciones Institucionales, sobre la posible incorporación en la página Web, de información referente a las distintas Áreas y Secretarías. Se elaboró un informe para ser incor-



porado en la página Web de la defensoría sobre los distintos Consultorios Jurídicos Gratuitos que funcionan en la Provincia de Buenos Aires. Se realizó un relevamiento de los distintos hospitales Zonales e Inter-zonales de la provincia de Buenos Aires, con el respectivo mapa interactivo por Región Sanitaria. Se está elaborando un relevamiento de los distintos hospitales dependientes de las Municipalidades.

Visita de escuelas a la Defensoría del Pueblo

Durante el período 2011 diferentes escuelas de la Provincia visitaron la Institución, con el fin de conocer no solo la Defensoría del Pueblo, sino también comprender el funcionamiento y trabajo que se realiza. Además, se busca generar un acercamiento entre la Institución y los alumnos/as, docentes y autoridades. La actividad comienza con un recorrido por las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, luego se brinda una charla explicativa sobre la misión, función y atribuciones que tiene la figura del Defensor del Pueblo. Seguidamente, se explica cómo es el procedimiento para presentar una queja, como así también las diferentes vías para presentarlas. Estas visitas, permiten un acercamiento de los alumnos/as a la Institución, dando una oportunidad diferente de conocer el funcionamiento interno, brindando herramientas de información que permiten conocer y acercarse a los aspectos referidos al trabajo interno.

Actividades institucionales en las escuelas

La Defensoría del Pueblo realiza diferentes visitas a escuelas de la Provincia, a fin de promover la Institución, el rol del Defensor del Pueblo y la importancia de garantizar y ejercer los Derechos Humanos. Durante la jornada, se proyecta un video institucional, para que los alumnos y docentes, puedan comprender de manera dinámica y atractiva el trabajo que se realiza en la Defensoría del Pueblo. Asimismo, un responsable de la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano explica cómo se puede presentar una queja, allí se entregan planillas donde los alumnos analizan cómo pueden presentar una queja. Algunas de las escuelas visitadas fueron: Escuela Primaria Nº 2 de Berisso, Escuela Secundaria Básica Nº 18 de Villa Zagala partido de General San Martín, entre otras instituciones educativas.



Actividad pedagógica con el Gobierno Infantil de la República de los Niños

La Defensoría del Pueblo se propuso realizar actividades pedagógicas enmarcadas en el plan de comunicación de promoción de derechos, destinados a niñas/os en edad escolar. Para llevar adelante esta iniciativa, se llevó adelante una reunión de trabajo con los responsables de la República de los Niños de la ciudad de La Plata. La República de los Niños desarrolla programas Educativos y Talleres destinados a alumnos de la EPB, ESB y Educación Especial, dentro del Departamento Cultural y de promoción Social de la República de los Niños. "Los Niños Gobiernan la República" es un programa donde distintas escuelas de la ciudad de La Plata, son convocadas a participar para conformar el Gobierno Infantil. En una división por zonas, se invita a participar a las escuelas; que una vez obtenido el listado de los alumnos que quieren formar parte del Gobierno, comienzan las actividades en la República de los Niños. Del total de los alumnos/as, quienes están interesados en ocupar el cargo de Presidente, Vicepresidente y Jefe de Gabinete, se postulan y en una acción similar a los sufragios reales, se hace la elección, el resto de los alumnos/as se desempeñan como Senadores y Diputados. El principal objetivo es que todos los niños/as reconozcan a la República de los Niños como el ámbito propicio para incorporar y luego transmitir a la comunidad sus ideas e inquietudes; desempeñando el rol que les corresponde, elaborando proyectos de declaraciones infantiles sobre temas de interés dentro del Gobierno Infantil. Los encuentros son coordinados por docentes, donde los talleres están dirigidos principalmente a la promoción de los derechos de los niños/as. En el período 2012 comienza el 32º Gobierno Infantil, con las mismas convicciones de reforzar el ejercicio de los derechos de los niño/as, y en la cual se realizará un trabajo conjunto.

¿Por qué realizar un trabajo con la República de los Niños?

En el marco del trabajo que se desempeña en la República de los Niños, Defensoría del Pueblo encontró un lugar apropiado de acompañar un proceso de enseñanza para transmitir la impronta institucional a los más chicos. La República de los Niños es visitada por personas de toda la república Argentina. Es el país de los Niños, creado para que los más



chicos, acompañados de sus padres, conozcan todos los estamentos del Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Por tanto, resulta indispensable participar, a través de la incorporación de la figura del Defensor del Pueblo, en un espacio donde participen niños que están iniciando el proceso de aprendizaje, siendo el momento más beneficioso para transmitir los conceptos y los valores que son fundamentales para el desempeño social y personal.

Cabe destacar que los niños/as que integran el Gobierno de la República realizan actividades pedagógicas vinculadas directamente con conceptos transversales a la Defensoría, como son la promoción y garantía del ejercicio de los Derechos Humanos, y específicamente de los niños, niñas y adolescentes.



Defensor del Pueblo Infantil, Tomás Socín.

Inicio de los encuentros con la Defensoría del Pueblo

Primer cuatrimestre

En mayo de 2011, en el Palacio Legislativo de la República, se llevó adelante, con los alumnos de la escuela 40, 42 y 65, una presentación institucional realizada por los responsables de la Defensoría que explicaron los principales aspectos que definen y caracterizan al Defensor, su misión, visión e impronta institucional, como también como se recibe una queja y la respuesta que se le da al ciudadano. Para esto, y en la misma jornada se hizo un ejercicio práctico con los alumnos/as, quienes desa-



rollaron un caso de vulneración de derechos, y su resolución a través de un juego de roles, donde cada alumno caracterizaba al Defensor, otros a uno de los Secretarios y a un ciudadano. Ellos realizaron y completaron el proceso analizando la problemática desde su punto de vista y buscando soluciones posibles a la vulneración de derechos. En un segundo encuentro, se realizó la elección del Defensor del Pueblo Infantil, y sus tres Secretarios que acompañarán su gestión. Una vez finalizado el encuentro, se entregó a cada uno de los presentes una carpeta institucional, folletería, una Constitución Nacional y otra Provincial. En otra jornada de trabajo se hizo entrega de los certificados de participación de los niños/as, y de la credencial identificatoria a cada uno de los integrantes de la Defensoría del Pueblo Infantil. Además, se realizó la lectura del cuento "Donde los derechos del niño Pirulo chocan con los de la rana Aurelia" de Ema Wolf. (Fuente Ministerio de Educación de la Nación).

Segundo cuatrimestre

En esta segunda etapa del año, participaron las siguientes escuelas primarias públicas de la ciudad de La Plata: 38, 36, 33, 81 con alumnos de 5º y 6º año. En el mes de julio de 2011, en el microcine de la República de los Niños, se realizó una presentación a los alumnos de la escuela 38, 36, 33 y 81, sobre la figura del Defensor del Pueblo, allí se explicó la misión, el rol y las líneas de acción, bajo el lema ¿Qué hace el Defensor del Pueblo?. También, se llevó a cabo una charla donde se expusieron los conceptos específicos como democracia, nación, habitante, elecciones, la importancia de la Constitución. La charla estuvo acompañada de un video institucional. Luego, se realizó la postulación de los interesados para formar parte de la Defensoría del Pueblo Infantil. Se nombró al Defensor del Pueblo Infantil y a sus tres Secretarios para ser parte del equipo de trabajo. Una vez finalizado el encuentro, se entregó a cada uno de los presentes una carpeta institucional con folletería, una Constitución Nacional y una Provincial.

Trabajo con el Defensor del Pueblo Infantil y Secretarios

El trabajo de la Defensoría del Pueblo Infantil se inició a través de la confección de un folleto institucional, en el cual los alumnos y alumnas expresaron cuáles son los derechos que tienen los niños y niñas. El ma-



terial fue elaborado por los alumnos/as, tanto su contenido como las imágenes y el diseño.

La metodología utilizada fue a través de preguntas abiertas y disparadoras para que los niños/as puedan pensar cuáles son sus derechos y la importancia que tiene su ejercicio. Asimismo, se propuso que analicen y piensen situaciones donde consideren que sus derechos no son cumplidos o respetados.

Consigna del trabajo: ¿Qué son los derechos de los niños/as? ¿Algunos derechos son más importantes que otros? ¿Por qué? Elaborar un texto donde se explique la importancia de los derechos de los niños/niñas. ¿Qué tipo de normas regulan y protegen los derechos de los niños/niñas? Elaborar una imagen que represente algún derecho. ¿Por qué es importante que exista el Defensor del Pueblo?

Una vez finalizado el boceto, se presentó como Proyecto de Ley ante en el Gobierno Infantil de la República de los Niños, quienes deben aprobarlo. Con el aval de ambas Cámaras, se distribuyó en las diferentes Escuelas que forman parte del Gobierno Infantil de la República de los Niños, con el fin de que aquellos alumnos que no participan de la actividad, puedan conocer sus derechos y también el rol y función del Defensor del Pueblo Infantil y Provincial.

La impresión y diseño fue a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia. Es importante destacar, que este trabajo se registró audiovisualmente, con el fin de llevar a cabo la segunda etapa de producción de contenidos.

Video de los derechos de los niños y las niñas

En una segunda etapa del plan de trabajo, se llevó adelante un preguión para realizar la puesta en escena de la propuesta audiovisual. El objetivo de esta actividad fue la realización de un spot audiovisual sobre los derechos de los niños/as, con la participación de ellos y se invitó a la Presidenta, Vicepresidenta y Jefa de Gabinete del Gobierno Infantil. En esta oportunidad los alumnos/as contaron con sus palabras lo que ellos mismos produjeron en el folleto, destacando la importancia que tiene el cumplimiento y ejercicio de los derechos. El rodaje y producción se hizo en la República de los Niños. El crudo del material fue editado por



la Defensoría del Pueblo de la Provincia. Al finalizar, se entregaron credenciales y certificados de asistencia.



Captura de pantalla durante la realización del spot audiovisual.

Cierre de ciclo

En la última jornada de cierre de ciclo con todos los integrantes del Gobierno Infantil, incluyendo docentes, e integrantes de la Defensoría del Pueblo Infantil y Provincial, se proyectó el spot audiovisual, y se entregó a cada uno de los alumnos/as un CD y el folleto del Defensor del Pueblo Infantil. Además, se envió a cada directivo de las escuelas partes del Gobierno Infantil, una carta de presentación acompañada del material realizado por los alumnos/as.

D.6. Promoción de derechos humanos a través del Arte

Talleres de promoción de derechos

Los talleres de promoción nacen con la idea de trabajar sobre derechos bajo una perspectiva lúdica acercando a los distintos grupos al tema de los derechos humanos. Se focaliza en el juego como instancia protagónica, y en la integralidad de los derechos como mensaje principal, instando la participación activa en los talleres propuestos. Reforzando desde la integración una dinámica transversal. Las actividades se inscri-



ben en el marco de las tareas propias del Defensor del Pueblo en materia de promoción de ciudadanía, y apuntan a la realización de su ejercicio pleno, a través de un espacio compartido de recreación, reflexión, prácticas e intercambio.



Los derechos de los niños, una preocupación central de la Defensoría. Durante el año, con actividades lúdicas y culturales, se desarrollaron tareas de promoción en distintas organizaciones de la sociedad.



Otra actividad del grupo de difusión de derechos culturales. Esta vez, en la jornada por los derechos del niño que se realizó en la ciudad de Berisso.

Partiendo desde una perspectiva que fomente la integralidad se ha incluido el enfoque de género, desarrollando contenidos que no fomenten ni repitan estereotipos sociales en materia de los roles tradicionales



mujer-varón, niños-niñas, (también podríamos decir salud-enfermedad, normalidad-patología) tendientes a deconstruir mensajes estigmatizantes que tienen como resultado la conculcación de derechos colectivos, apostando a la construcción de que prevalezca en los talleres la idea fuerza, participación e inclusión.

Las actividades desarrolladas entre los meses de junio a diciembre de 2011, se realizaron en el marco de las tareas de promoción y de los casos trabajados en el Área Grupos de Atención Preferentes y otras Áreas de la Defensoría con las que se articularon acciones. Se generaron contactos institucionales, se evacuaron consultas puntuales planteadas en los lugares donde se hicieron los talleres, y asimismo se ha tomado conocimiento de situaciones que luego originaron expedientes que tramitan en la Defensoría.



La Defensoría participó, a través del grupo de difusión de derechos culturales, del tradicional festival infantil de Necochea.

Objetivos: Se comprenden entre los objetivos propuestos, los de promocionar derechos humanos colaborando en la construcción de ciudadanía como tarea inherente al Defensor, difundir el rol institucional de la Defensoría, simbolizar a través del lenguaje artístico problemáticas subyacentes en los diferentes grupos con los que se abordan los talleres (niñez y adolescencia, discapacidad, salud mental). Se desarrollaron los siguientes talleres: taller cuentacuentos, de reciclado de material para armar objetos variados, de reciclado de material en desuso para construir instrumentos musicales, de música y de improvisación teatral, de



composición de letras musicales con temáticas de derechos, de maquillaje artístico, de plástica (distintas técnicas: intervención de lienzo con acrílico y/o carbonilla, de dibujo alusivo a derechos de los niños).

Taller de promoción de derechos – niñez

Sábado 11 de junio, República de los Niños: jornada interinstitucional en conmemoración del Día Internacional contra el Trabajo Infantil. La Defensoría fue convocada por la Comisión provincial para la prevención y erradicación del trabajo infantil COPRETTI del Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires

Participaron organismos públicos provinciales que trabajan en la temática (Ministerio de Salud, Subsecretaría de Niñez, Secretaría de Deportes de la Municipalidad de La Plata, Dirección General de Escuelas y Cultura, Instituto Cultural, entre otros). Los talleres fueron realizados en una carpa ambientada especialmente con banners institucionales y escenografía acorde a la temática relacionada con niñas y niños. El Grupo de la Defensoría representó el taller de promoción de derechos de niñas y niños "Cuentacuentos". Se hicieron también talleres de serigrafía, estampado de remeras con logo alusivo a los derechos y también uno de reciclado de objetos en desuso, ambos articulados con la Facultad de Bellas Artes de La Plata.

↘ *12 de agosto, Jardín de Infantes del Colegio Estudiantes de La Plata, taller de promoción de derechos de niños*

El taller fue solicitado por nota de la Directora de la Institución dirigida al Defensor, fundamentado en que se solicitaba el mismo para reforzar los contenidos sobre derechos de los niños con los alumnos, que estuvieron trabajando durante un mes en la temática. Se representó el taller de promoción de derechos Cuentacuentos puntualizando los contenidos referidos a derechos de los niños.

↘ *Domingo 21 de agosto, Club Estrella de Los Hornos, jornada por el Día del Niño*

El taller fue solicitado por un integrante de la Comisión Directiva del



Club al Área Grupos de Atención Preferente. Se armó un taller grupal de reciclado de objetos con material de descarte, se expusieron los trabajos realizados. Se realizó difusión institucional, con la entrega de folletería a los adultos presentes.

↘ *Viernes 26 de agosto, Escuela Rural de Poblet*

La solicitud del taller surgió de una reunión de COPRETTI en la cual participó la Defensoría. Desde allí se extendió la invitación a nuestra institución para compartir la jornada. Se representó el taller de promoción de derechos Cuentacuentos. Luego se compartió una jornada de recreación y de juego con los niños.

↘ *Domingo 27 de agosto: Club Victoria de El Mondongo, jornada por el Día del Niño*

El taller fue solicitado por la Presidenta del Club, en el marco del festejo organizado por el Día del Niño al Grupo de Teatro y Música. Taller de confección de instrumentos musicales con material en desuso que luego fueron utilizados para acompañar las canciones del Taller cuentacuentos

↘ *8 de septiembre, jornada en Escuela N 125 de Villa Elvira*

El taller fue ofrecido por la Defensoría a la Directora de la institución en el marco de un caso que se estaba trabajando en el Área de Grupos de Atención Preferente. Se representó el taller de promoción de derechos Cuentacuentos complementado con una actividad participativa de los niños a través del acompañamiento de las canciones con instrumentos musicales. Se compartió la jornada con los chicos en su ámbito escolar durante el horario de almuerzo. Se conversó con docentes y equipo técnico sobre problemáticas vigentes en el ámbito escolar.

↘ *Domingo 25 de septiembre, ONG Centro Don Bosco de Berisso*

La Defensoría fue invitada a participar de las Novenas Jornadas por los Derechos de los Niños, Niñas y adolescentes, organizadas por esa ONG en la sede de la misma. Se llevó a cabo el taller de confección de ins-



trumentos musicales con material en desuso que luego fueron usados en el taller promoción de derechos Cuentacuentos. Esta actividad fue precedida por una actividad de plástica libre. La Defensoría realizó una donación de juegos didácticos para la institución.

↘ *Viernes 30 de septiembre: Feria de la tierra de Ituzaingó*



La Defensoría participó de la Expo Mi Tierra, en Ituzaingó, donde se montó un stand de promoción de derechos. El Defensor, Carlos Bonicatto, y la secretaria de Desarrollo Territorial, Amalia Goicochea, recorrieron la muestra junto al intendente, Alberto Descalzo, y al presidente de la Cámara de Diputados, Horacio González.

Se concurrió a la Feria atendiendo a la solicitud efectuada por el Defensor, y a la presencia institucional de la Defensoría (Secretaría de Gestión Territorial) en dicho espacio. Taller de promoción de derechos Cuentacuentos. Taller de plástica en base a dibujos temáticos sobre derechos de los niños, y de intervención de láminas con crayones y fibras bajo una consigna libre.

↘ *Sábado 1 de octubre, ONG Del Otro lado del árbol, Parque Saavedra*

Jornada de articulación con dicha ONG, llevada a cabo en el espacio donde funciona la misma. Se realizó acercamiento con esa ONG desde la Defensoría, al tomar conocimiento de la tarea que desarrollan con niños y niñas.



La actividad de esta ONG se centra alrededor de una biblioteca para niños pensada con un sentido recreativo y de talleres donde ellos puedan expresarse utilizando la literatura y los cuentos como disparadores de otras actividades.

Talleres de promoción de derechos – adolescencia.

- ↘ 29, 30 y 31 de agosto Encuentro Municipal Berazategui “La escuela canta y baila”

La Fundación Entrelazos solicitó al Área Grupos de Atención Preferente la realización de algún taller “de prevención, de promoción” centrado en el tema de los derechos, dirigido a adolescentes, con los cuales se centra el trabajo de esa organización. Se delineó una actividad basada en ejercicios teatrales y musicales a través de los cuales se informara sobre derechos, generando a partir de allí una lógica de taller basada en el reconocimiento que de los mismos pudieran efectuar los jóvenes para hacerlos cumplir, defender, respetar y reconocer en el otro.

Talleres de promoción de derechos - mujeres

- ↘ Sábado 26 de noviembre, jornada ONG Centro Don Bosco Berisso, conmemorativa del Día Internacional para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

Ya se había compartido jornada anteriormente con esta ONG, se mantenían vínculos institucionales dirigidos a la implementación conjunta de talleres para adolescentes y también se trabajó articuladamente con ella en caso de trata de personas. Taller vinculado con las artes plásticas, de intervención sobre dos lienzos desde la técnica del acrílico y la carbonilla, donde los adolescentes plasmaran individual o conjuntamente, reflexiones, ideas, dibujos sobre la violencia de género.



Talleres de promoción de derechos – salud mental

- ↘ Miércoles 12 de octubre: participación en Jornadas de la Semana de la Salud Mental, Hospital Neuropsiquiátrico Dr. Alejandro Korn de Melchor Romero.

El Grupo fue convocado por el Área de Salud de la Defensoría que ya venía acompañando desde su gestación el proyecto de la nueva ley de salud mental. Las jornadas se fundamentaron en la necesidad de promover el conocimiento de la ley y de acompañar el nuevo paradigma que la misma consagra (desmanicomialización, humanización en el trato, respeto a la dignidad de las personas institucionalizadas).

Talleres de promoción de derechos - discapacidad

- ↘ Martes 22 de noviembre, jornada de promoción de derechos en Centro de Formación Laboral Nº 2 de La Plata

Actividad solicitada por el Sr. Horacio Curima, docente de esa escuela. El equipo mantuvo entrevista previa con la directora, el equipo escolar y los docentes de la institución a fin de interiorizarse sobre las características del grupo con el cual se desarrollarían los talleres. Se realizó en el marco de la conmemoración de la Semana de la Discapacidad.

- ↘ Presentación del informe del Observatorio de Violencia de Género “Violencia de género y políticas públicas”. Lunes 12 de marzo de 2012, sede del Rectorado de la UNLP

Actividad realizada, video institucional conmemorando la lucha de las mujeres a lo largo de los tiempos para el reconocimiento de sus derechos. Imágenes alusivas, con un poema leído con voz en off, frases alusivas de mujeres célebres, y musicalización de fondo.

- ↘ Jornada por la memoria, la verdad y la justicia – 24 de marzo

Proyección de un largometraje documental elaborado por Abuelas de



Plaza de Mayo titulado “¿Quién soy?”, donde se grafica la lucha de las abuelas a través de los años, para la recuperación de los nietos y nietas desaparecidos y el camino iniciado en la reconstrucción de vínculos e historias familiares quebrantadas. Con imágenes, relatos y testimoniales que visualizan las historias de quienes debieron atravesar el dolor por la desaparición de seres queridos, y la lucha inquebrantable emprendida para encontrarlos.

7mo. Encuentro “Memoria, verdad y justicia” - viernes 20 de abril de 2012

Organizado por el Consejo Escolar de Berazategui, el Honorable Concejo Deliberante y la Subsecretaría de Derechos Humanos. La Defensoría concurre con un stand institucional. Se solicitó la participación del Grupo de Promoción para diseñar una propuesta de actividad dirigida a los adolescentes.



El Defensor del Pueblo y el secretario de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Juan José Mussi, durante el 7mo. Encuentro “Memoria, Verdad y Justicia por una sola juventud”, que se desarrolló en Berazategui. La Defensoría montó un stand y sus secretarios fueron expositores en las charlas.



D.7. Equipo Psicológico de Orientación

A partir del mes de septiembre del 2011, se ha organizado el Equipo Psicológico de Orientación, integrado por profesionales psicólogas pertenecientes a distintas áreas de trabajo de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Dicho equipo de trabajo se conformo a partir de la demanda de una escucha profesional específica ante aquellos casos que presenten patologías en salud mental, problemáticas psicosociales, o, que debido a su complejidad, se evalúe pertinente su intervención.

El Equipo Psicológico de Orientación se reúne con frecuencia semanal, a fin de aunar criterios de abordaje entre las profesionales que lo componen, y analizar los casos que le son derivados por las diferentes Secretarías, dando lugar a recomendaciones para optimizar el rol de la Defensoría.

Desde su conformación, el Equipo ha sido convocado a intervenir desde la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano, Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, Secretaría de Derechos y Garantías, Área de Grupos de Atención Preferente.

D.8. Gestión del Sistema Informático. Telefonía y redes.

La fase de mantenimiento y extensiones ejecutadas a lo largo del año 2012 involucra cambios para ajustar desvíos encontrados durante el uso intensivo del sistema así como la adición de nueva funcionalidad para mejorar la usabilidad y aplicabilidad del sistema.

Asimismo, se espera una evolución como reacción a la adopción del sistema por las restantes áreas de la Defensoría, brindando la adaptabilidad propuesta hasta la fecha, para poder conseguir la integración con las tareas específicas y desempeño particular de las mismas.

A fin de ejecutar estas fases se agruparán las tareas en extensiones y mantenimiento, dentro de la primeras podemos encontrar nuevos módulos o funcionalidades a ser desarrolladas, mientras que en el segundo grupo encontraremos un conjunto de tareas que detallaremos en el último inciso.



Las tareas de extensión consistieron en el desarrollo e implementación de módulos como nomenclador, tareas institucionales, proyectos y políticas sociales provinciales, y la realización de nuevos módulos que surgirán como consecuencia de la implantación del sistema en nuevas áreas de la Defensoría. Estas tareas a su vez se espera que se desprendan gradualmente de la utilización y desarrollo del sistema; incluso que aparezcan por contacto al desarrollar los mencionados previamente.

El mantenimiento de software es una de las actividades más comunes en la ingeniería de software, es el proceso de mejora y optimización del software después de su entrega al usuario final, así como también corrección y prevención de los desvíos. La fase de mantenimiento es una de las fases más críticas del desarrollo de software subsiguiente a la implantación del software en el campo e involucra cambios al software para corregir defectos encontrados durante su uso o la adición de nueva funcionalidad mejorando la usabilidad y aplicabilidad del software.

En esta área de trabajo, se lleva adelante el análisis, desarrollo e implementación de un sistema de gestión de quejas, este sistema se instaló en varias notebooks, allí se realizaron ajustes y avances según pedidos realizados oportunamente.

Por otra parte, hay una estrecha vinculación con el Ministerio de Economía de la provincia de Buenos Aires para la gestión e instalación del sistema RAFAM. En este sentido, se realizó asistencia a cursos de RAFAM y se armó una computadora para la instalación de RAFAM. También, se formateó y puso en marcha una PC para la instalación del sistema de liquidación de sueldos, y otra para la generación de órdenes de pago.

Asimismo, se procedió al armado de las especificaciones técnicas tanto de servidores, PCs, Notebook, impresoras, etc., homologación de las características técnicas con los requerimientos de la Dirección Provincial de Informática. A su vez, especificaciones de las normas para el armado del data center de la Defensoría, el armado de la red de datos, especificaciones para el armado de la red de voz, líneas internas, 0800, telefonía móvil y conexión a Internet.



También, y dentro del Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca Universidad Tecnológica Argentina La Plata UTN, esta casa de altos estudios cooperó con la definición de un modelo de gestión de servicios de tecnología de la Información TI de la Defensoría, desarrollándose para tal fin un sistema de gestión troncal tendiente a garantizar la buena gestión operativa y de servicios de TI en las diferentes áreas de la Defensoría.

Por otro lado, se armó la trama digital para telefonía y de la central telefónica digital y analógica. Además, se puso en funcionamiento Internet por red y a través de Wi-fi. Es importante destacar la puesta en funcionamiento del 0800 de la Institución, línea gratuita que permite que la gente se contacte desde toda la Provincia sin costo.

Se diseñó, armó y puso en funcionamiento el sistema de expedientes y guías provisorio, como así también se procedió a la colocación y puesta en funcionamiento de PCs, impresoras, fotocopiadoras, entre otros. Seguidamente se realizó la registración de bienes y se terminó la primera etapa del cableado de red y telefonía; y paralelamente se puso en funcionamiento la trama digital conjuntamente con una central telefónica Alcatel.

En cuanto a la telefonía, se brindó este servicio al edificio de calle 7 según requerimientos internos; se puso en funcionamiento Internet con una conexión de Telefónica. Se le brindó servicio de Internet por cable e inalámbrica al edificio de calle 7 según requerimientos internos, y se brindó apoyo técnico para el funcionamiento inicial del edificio. También, se configuraron e instalaron computadoras personales a los distintos puestos de trabajo. Por otro lado, se realizaron las tareas de análisis y desarrollo del sistema de gestión interna. Nos encontramos al momento en etapa de prueba y puesta en marcha.

La digitalización y archivo del 100% de los procesos comunicacionales, administrativos y de gestión incluyendo todos los canales de consulta/reclamo, resultó fundamental para desarrollar un trabajo organizado y funcional, a través de normas de seguridad del más alto nivel según estándares internacionales. A su vez, se realizó la geo-referenciación del 100% de los datos a través del diseño e implementación de sistema GIS. Se llevó adelante el sistema de gestión y tablero de comandos integrado con acceso según perfiles de usuario en Intranet y acceso remoto; y se



desarrollaron herramientas de gestión Web (fácil acceso desde toda la Provincia facilitando la apertura de canales presenciales con baja inversión para la puesta en marcha).

Se implementó un sistema de control a distancia a través de cámaras Web estratégicamente emplazadas, un archivo y monitoreo de la totalidad de las comunicaciones, y la actualización e informe on-line de estadísticas.

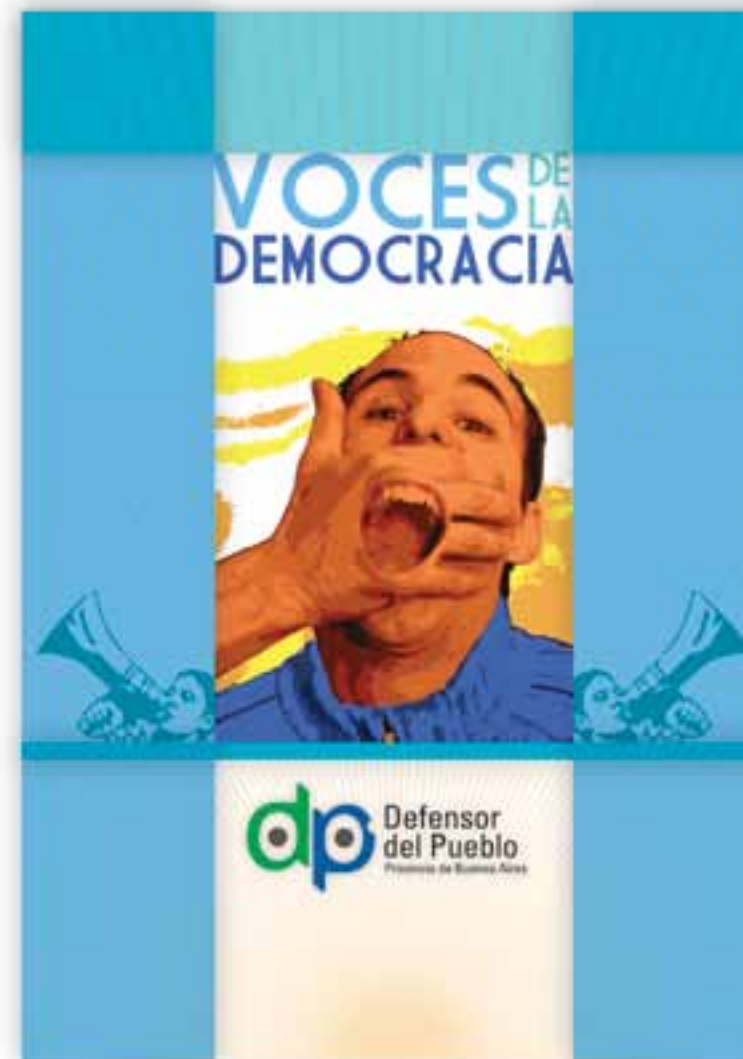
También se diseñó e implementaron herramienta de seguimiento y archivo de noticias relevantes a la realidad provincial incluyendo la digitalización de antecedentes existentes. Asimismo, se realizaron los enlaces con la red de la provincia de Buenos Aires, el relevamiento de la cadena de valor del sistema troncal.

D.9. Proyectos iniciados

“Voces de la democracia”. Ciclo televisivo en canal Encuentro.

El formato televisivo y su circulación en televisión abierta, televisión digital e Internet, representa una herramienta sumamente valiosa para la promoción de derechos, la difusión de las actividades y el funcionamiento del Defensor del Pueblo, y en última instancia, para la construcción y el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía. Por tal motivo, en el marco del plan de comunicación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, se decidió incursionar en televisión con un ciclo televisivo denominado “Voces de la Democracia”, previsto para estrenarse en 2012 en Canal Encuentro, dependiente del Ministerio de Educación de la Nación.

En tiempos en que la imagen interviene de forma determinante en los comportamientos, deseos y percepciones de las personas, es pertinente la pregunta acerca de qué lugar ocupa la televisión, como medio masivo, productor y reproductor de sentido social; y también qué es lo que se hace con la televisión.



Estas preguntas fueron formuladas con especial atención durante el periodo de discusión y posterior sanción de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, en 2009. El debate llevó a analizar, entre



otras cosas, el rol del Estado frente a los medios de comunicación en general, pero particularmente, frente a la televisión. Así, la denominada "ley de medios" planteó nuevos paradigmas respecto al lugar que ocupa este medio en la vida cotidiana de las personas; desnudó la composición de la red de medios de comunicación en el país y, sobre todo, denunció la existencia de monopolios, producto de décadas de desregulación. La característica más alarmante de este entramado que el debate de la ley de medios evidenció, es una producción audiovisual (y en misma medida, el ejercicio del periodismo) regida por una lógica complaciente de los propios intereses de los grupos dominantes del sector mediático, que en algunas oportunidades actúan en contra de los principios democráticos y el estado de derecho.

Este nuevo escenario, habilitado también por la implementación de la Televisión Digital como vía abierta, gratuita y masiva de acceso a los contenidos televisivos, ofrece la posibilidad y los canales para generar otro tipo de propuesta audiovisual, que esté comprometida con los derechos humanos y la democracia; que ayude a empoderar a la mayor cantidad posible de personas; que represente otras formas de ciudadanía posibles; que le otorgue visibilidad a temáticas arbitrariamente ocultadas y que sea una alternativa en términos formales a las imágenes imperantes presentadas en televisión.

Las comprobadas experiencias de radio y TV comunitaria, dan cuenta de que es posible pensar y realizar proyectos mediáticos que escapen de la lógica dominante. La televisión también puede estar abierta a organismos no gubernamentales, asociaciones civiles, movimientos sociales, gremios, e instituciones estatales, como en el caso de la Defensoría del Pueblo.

En este sentido, el caso de Canal *Encuentro*, se presenta como una prueba fehaciente de que es posible una televisión al servicio del interés común, de las mayorías, y cuyos fines puedan escapar de lo comercial. Canal *Encuentro* nació en 2005, por iniciativa del entonces presidente Néstor Kirchner, como un medio de comunicación de la televisión pública, pensado para todas y todos los habitantes de la Argentina, como servicio público de comunicación, que trabaja en la construcción de ciudadanía, refleje los intereses comunes y exprese la diversidad existente.

No casualmente, el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires,



en su intención de llevar a la televisión una propuesta genuina y de promoción de derechos, eligió como aliado estratégico a *Canal Encuentro*. Junto a *Encuentro*, el Defensor del Pueblo se propuso coproducir una serie televisiva, de 4 episodios, denominada "Voces de la Democracia"; que propone mostrar, recorrer y conocer cómo los habitantes del territorio de la Provincia pueden hacer valer sus derechos cívicos, políticos, culturales, sociales y económicos.

La intención del ciclo es abordar las diferentes problemáticas ambientales, de salud, discriminación, vivienda, entre otros, a partir de las cuales la Defensoría, como institución republicana, abre un camino de respuestas para quienes se sienten afectadas por: ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente, mala prestación o atención, o ineficacia de servicios. La idea fundamental de "Voces de la democracia" es la concientización de los derechos y obligaciones que tienen todas y todos los habitantes, tomando hasta dos ejes temáticos por capítulo. La serie está en proceso de producción, y su finalización y presentación está estipulada para fines de 2012

(E) Comunicación Institucional y Prensa

E.1. Política de comunicación institucional

La política de comunicación de la Defensoría del Pueblo tiene como objetivo principal impulsar la difusión y promoción de los Derechos Humanos. Asimismo, promover el ejercicio de los derechos fundamentales en todo el territorio provincial. Por otra parte, resulta importante difundir el rol del Defensor del Pueblo, teniendo en cuenta que es una figura contemporánea, incorporada hace pocos años a la Constitución. Por este motivo, es necesario planificar estratégicamente campañas de comunicación en toda la provincia de Buenos Aires. Otro de los aspectos a destacar en materia de comunicación institucional, es el trabajo que se realiza diariamente a través del sitio Web del Defensor del Pueblo, y conjuntamente a través de otros canales como son las redes sociales y los medios de comunicación.



Folletería

Con el objetivo de difundir la Institución y el ejercicio de los Derechos Humanos, se realizaron diferentes piezas de comunicación institucional para ser distribuidas en diferentes escuelas, instituciones, Universidades, ONGs, Organismos de Gobierno, entre otros. En la contratapa de este material, están las vías de contacto de la Defensoría del Pueblo; a su vez, se incorporaron los datos de Abuelas de Plaza de Mayo, sede central y filial La Plata, con el objetivo de acompañar la lucha que las Abuelas llevan adelante y promover la importancia que tiene para todas las personas el derecho a la identidad. Cabe destacar que la totalidad de las piezas cuentan con un diseño particular, que acompaña y complementa la temática del mismo.

Institucional

Se actualizó información referida a los temas que se pueden reclamar en la Institución, con el objetivo de que las personas puedan entender de manera más clara la función y rol del Defensor del Pueblo.



Conocé tus derechos



Contiene información sobre el rol del Defensor del Pueblo, como así también sobre el derecho a la salud, los derechos de las personas con discapacidad y violencia de género. El objetivo del presente folleto es destacar aquellos derechos que son vulnerados. A su vez, difundir la línea gratuita y la página Web de la Defensoría del Pueblo.

Fertilización asistida

Teniendo en cuenta la cantidad de reclamos y quejas que se presentaron en esta materia, se realizó un folleto explicativo sobre el alcance que tiene la Ley 14028/10 que cubre los tratamientos de fertilización asistida en la provincia de Buenos Aires. Asimismo, detalla los requisitos que hay que cumplir para la cobertura del tratamiento, como así también, explica que todas las obras sociales y prepagas incluidas en la Ley tienen la obligación de cubrir el tratamiento, situación que muchas veces generó el reclamo de personas que tenían inconvenientes con su cobertura médica.



Derecho a la democracia



La democracia es un régimen político en el cual hay elecciones libres y regulares, e igualdad de las personas ante la ley. En este marco, el Defensor del Pueblo tiene un compromiso con la calidad, eficiencia y transparencia; mecanismos que, junto con políticas transversales de equidad de género, ambiente saludable, no discriminación, igualdad de trato y oportunidades, y de una cultura de la paz, son indispensables en toda organización democrática que trabaja para hacer efectivos los de Derechos Humanos.

Derecho al trabajo

Según la Convención Americana sobre Derechos Humanos, toda persona tiene derecho al trabajo, por este motivo es importante resaltar algunos aspectos destacados por la Organización Internacional del Trabajo OIT, con el objetivo de que las personas conozcan sus derechos y puedan ejercerlos.





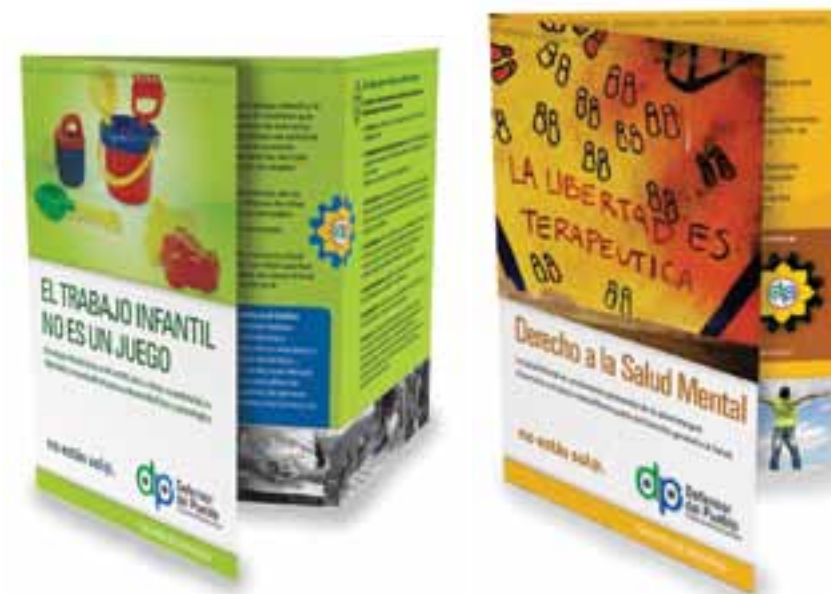
Agua: creadora de vida. Derecho fundamental

Es importante concientizar a la población sobre el valor de este recurso limitado y vital, esencial para la vida y salud de todas las personas. En este marco, se realizó una campaña de comunicación para promover el cuidado del agua, la cual estuvo encabezada por un video institucional destinado a niños, niñas y adolescentes.



El trabajo infantil no es un juego

A través de esta pieza se busca difundir que el trabajo infantil es perjudicial para el desarrollo físico y psicológico de los niños y niñas. Asimismo, el objetivo del folleto es promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el marco de la Ley Nacional 26.390 de prohibición del trabajo infantil y protección del trabajo adolescente.



Derecho a la salud mental

Este derecho obliga a los estados a generar condiciones en las cuales todos puedan vivir lo más saludablemente posible. El objetivo de este material es promover que todas las personas tienen derecho a una mejor atención disponible en materia de salud mental. Asimismo, difundir el derecho a ser tratados con humanidad y con respeto. Por este motivo, el Defensor del Pueblo debe garantizar la no discriminación, el consentimiento informado, el resguardo de la intimidad, el respeto por la vida privada, entre otros.

La culpa no es tuya, nada justifica la violencia de género

En el marco de la Ley 26.485 la violencia contra las mujeres es toda conducta, acción u omisión, basada en una relación desigual de poder. Por este motivo, se realizó un tríptico que desarrolla los tipos de violencia que existen y las modalidades en que se manifiesta esta problemática que afecta cada vez más a las mujeres en todos los estratos de la sociedad.



Observatorio de Violencia de Género OVG

Esta pieza busca difundir dicho Observatorio, creado por el Defensoría del Pueblo, como herramienta de incidencia y monitoreo de políticas públicas en materia de violencia de género.

Lo que para vos es fácil, para mí es muy difícil

Este folleto refleja la importancia que tiene la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, como así también remarca el compromiso que debe asumir toda la población en esta materia. Por este motivo, destaca cierta legislación a fin de que todos puedan tener un acceso a los derechos y una real integración en la sociedad.



Jóvenes + DDHH





Este material está destinado a los adolescentes, con el objetivo de que conozcan sus derechos, como así también el rol del Defensor del Pueblo, ya que los adolescentes se encuentran en plena formación de derechos civiles. El material hace hincapié en el derecho a la identidad, el derecho al voto, a la seguridad vial, a la no-discriminación y a los derechos sexuales y reproductivos.

Defensoría del Pueblo Infantil

En el marco de las actividades que se desarrollan conjuntamente con el Gobierno Infantil de la República de los Niños de la ciudad de La Plata, se confeccionó esta pieza institucional cuyo contenido, imagen y diseño fue realizado e ideado por los mismos alumnos. Allí, desarrollaron con su propio lenguaje la importancia que tiene el ejercicio de los Derechos Humanos, e hicieron hincapié en algunos derechos que ellos consideraron más importantes como el derecho a la identidad, el derecho a jugar, a no trabajar y a no ser discriminado, entre otros.



Campañas institucionales

Elecciones 2011.

En el marco de las elecciones que se desarrollaron en el 2011, tanto las Elecciones Primarias y las Elecciones Generales, se desarrolló una campaña de comunicación donde se desarrollaron dos folletos referidos a la temática y un micrositio (www.defensorba.org.ar/elecciones2011) para que todas las personas puedan interiorizarse sobre la importancia del desarrollo de los comicios. Dicho trabajo se realizó conjuntamente con la Dirección Nacional Electoral, del Ministerio del Interior de la Nación.





Votemos. Elecciones 2011

Este folleto se realizó con el objetivo de difundir qué son las Elecciones Primarias, y fundamentalmente, explicar por qué motivo se votó en dos ocasiones en el 2011.

Derecho al voto de los extranjeros

Teniendo en cuenta el alto porcentaje de extranjeros que residen en la provincia de Buenos Aires, se confeccionó un folleto explicativo referido al voto de los extranjeros, trabajo que estuvo acompañado de un afiche. Este proceso se desarrolló en el marco de la Ley 14.086, que establece que todos los residentes extranjeros tienen el deber y el derecho de votar en forma obligatoria en las elecciones.



Seguridad Vial: "Defendé la vida"

En el marco del lanzamiento del Operativo de Verano 2012, se desarrolló un folleto doble faz conjuntamente con el Ministerio de Justicia y Seguridad de la provincia de Buenos Aires, a fin de promocionar la seguridad vial, destacando la importancia de los operativos, indispensables para mejorar el tránsito y disminuir los siniestros viales. La campaña tuvo como objetivo que todos los ciudadanos colaboren a la hora de los operativos viales, como así también, difundir los derechos de todas las personas a la hora de transitar por las rutas.



Malvinas 30 años

En el marco del Día del Veterano y de los Caídos de Malvinas, que se conmemora el 2 de abril, y al cumplirse 30 años de la Guerra, se realizó un folleto que contiene la carta que Julio Cao, ex Combatiente de Malvinas, escribió a la Directora de la Escuela N° 32 de Gregorio Laferrere, donde él dictaba clases. Por este motivo, resultó muy importante realizar



este trabajo, acompañado de un video institucional en el cual se destaca el valor de conocer la verdad de lo sucedido en la Guerra, en el marco de "Memoria y Educación" concepto desarrollado por el Ministerio de Educación de la Nación, ya que durante muchos años la escuela fue el lugar desde donde transmitir la bandera de la soberanía de las Islas Malvinas. Objetivos de la campaña: Fortalecer la enseñanza del tema Malvinas. Reivindicar el ejercicio de la memoria. Reflexionar sobre el pasado argentino reciente y reafirmar la soberanía argentina.



Plan de Vacunación 2012

El objetivo de esta campaña es difundir el Plan de Vacunación, para informar a toda la población que las vacunas deben ser aplicadas de manera obligatoria desde el nacimiento a fin de prevenir enfermedades. Asimismo, difundir los centros públicos de salud donde pueden aplicarse de manera gratuita.



Afiches

Se realizaron diferentes afiches para campañas de promoción y difusión de derechos, los mismos están pensados para ser trabajados en las escuelas, y también en otros espacios institucionales, para que puedan ser compartidos por toda la sociedad. Los afiches son imágenes pensadas y diseñadas para hacer público un mensaje, para enunciar algo y para difundirlo. Están destinados a ser leídos y comprendidos ágilmente; además, poseen una concepción sobre los Derechos Humanos. En este sentido se realizaron los siguientes afiches:

Violencia de Género

Siguiendo el trabajo de los folletos de esta temática, se confeccionó un afiche con la cara de una mujer golpeada, vale aclarar que la violencia de género no solo se manifiesta a través de un golpe, sino también puede ser psicológica, física, simbólica, o simplemente desde el silencio, entre otras formas. En este caso, resultó muy gráfico e impactante poner la cara de una mujer golpeada con los ojos tapados, bajo el mensaje "La culpa no es tuya, nada justifica la violencia de género". Estos afiches son utilizados frecuentemente y distribuidos no solo en charlas o jornadas vinculadas a esta temática, sino también en centros de salud, ONGs, instituciones, hospitales públicos. Asimismo, fueron distribuidos en Almirante Brown, San Martín, Avellaneda, La Matanza, Zárate y Quilmes a través del Programa Guías Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo.



Tu salud, tu derecho

Este afiche tiene como objetivo destacar la importancia del derecho a la salud, considerando que es un derecho fundamental consagrado por numerosos Tratados Internacionales y Regionales de Derechos Humanos, y en las Constituciones de todo el mundo. Estas piezas fueron distribuidas en diferentes centros de salud, hospitales públicos, salas de salud de los municipios, escuelas y otras instituciones educativas. En este marco, es importante destacar que los reclamos en materia de salud han incrementado considerablemente en la institución, por este motivo se decidió profundizar esta campaña en toda la Provincia.

Fertilización asistida

Tras la sanción de la Ley 14.028/10, que reconoce la infertilidad como una patología, y prevé la cobertura de prácticas médico asistenciales relacionadas con los tratamientos de infertilidad de las parejas, la Defensoría del Pueblo realizó un afiche con el objetivo de que las personas sepan que las obras sociales y prepagas tienen la obligación de cubrir dichos tratamientos. La Institución ha recibido gran cantidad de quejas sobre inconvenientes para acceder al tratamiento, por este motivo, se llevó a



cabo esta campaña de comunicación a fin de difundir los alcances de la ley. Lo afiches fueron distribuidos, no sólo en los Hospitales que realizan los tratamientos de fertilización asistida, sino también en otros centros de salud del Conurbano y del interior de la provincia de Buenos Aires.



La identidad no es solo un documento, sino un Derecho Humano

En el marco de las políticas públicas que lleva adelante la Presidencia de la Nación, a través del Ministerio del Interior, se realizó este afiche con el objetivo de que todas las personas obtengan su DNI de manera rápida y sencilla. Además, de promocionar que un DNI no es sólo un documento, sino que nos permite tener una identificación personal y principalmente reivindicar el derecho a la identidad, lucha que desde hace años viene trabajado Abuelas de Plaza de Mayo. El derecho a la identidad es un proceso, porque se reafirma y reestructura a lo largo de toda la vida; además, se va armando a partir de las múltiples identificaciones que tenemos con los otros. En este sentido, la Defensoría del Pueblo como



organismo del Estado, tiene como función garantizar los derechos de todos los habitantes de la Provincia, lo que implica adoptar todas las medidas necesarias para que las personas logren su satisfacción. El derecho a la identidad es uno de éstos, por este motivo la Defensoría del Pueblo debe promover y acompañar las campañas de documentación a fin de que todas las personas se inscriban y obtengan su Documento Nacional de Identidad.



Educación= inclusión

Este afiche fue ideado con el objetivo de promover que todas las personas vayan a la escuela y/o finalicen sus estudios. Bajo el lema "Tenés derecho a ir a la escuela, porque la educación es un elemento igualador de la sociedad" se busca que todos puedan concluir sus estudios primarios y secundarios, ya que todos tenemos derecho a que te inscriban en la escuela, a no ser discriminado y a que las condiciones edilicias sean adecuadas. Esta pieza fue ideada en el marco de las políticas educativas que desarrolla el Ministerio de Educación de la Nación, a través del Plan FinEs.



Servicios públicos

Debido a la cantidad de reclamos que recibe la Institución por el mal funcionamiento o irregularidades con los servicios públicos, este afiche se realizó para que las personas sepan que en la Defensoría del Pueblo pueden reclamar dichas irregularidades y ser asesorados. El afiche fue distribuido principalmente en diferentes ciudades del Conurbano, en el marco del Programa Guías Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo; ya que se registra un alto porcentaje de reclamos provenientes de esa zona.

Postales

La Defensoría del Pueblo, trabajó en una serie de postales para promover la importancia de los Derechos Humanos, como así también las vías de contacto de la Institución. Las piezas hicieron referencia al medioambiente, discapacidad, violencia de género y al derecho a la salud. Por su parte, también se realizó una serie de postales en el marco la exposición "Pavas Intervenidas 2011. Arte para la promoción de los Derechos Humanos", programa que tiene como objetivo promocionar y defender



los Derechos Humanos a través del arte como medio de acercamiento social. Esta propuesta surge con el fin de llevar a la práctica dos conceptos que la Defensoría del Pueblo se ha propuesto desarrollar: buscar espacios comunes que compartan los distintos integrantes de la comunidad, desarrollar y potenciar la diversidad.



Flyers

Dentro de la política de comunicación institucional, la Defensoría del Pueblo considera importante conmemorar efemérides tradicionales, momentos significativos de la historia argentina, hechos políticos, y diferentes aniversarios, que nos permitan pensar y reflexionar sobre los Derechos Humanos, y también el concepto de Nación y democracia.



Algunas efemérides son tradicionales, establecidas en todos los calendarios, pero también resulta interesante poder conmemorar aquellas fechas vinculadas al pasado reciente de nuestro país, con el objetivo de repensar y analizar la importancia de nuestra historia. A través de las fechas elegidas podemos analizar cómo se fue desarrollando la lucha por los Derechos Humanos. Por este motivo, en cada conmemoración se coloca un flyer en el sitio Web de la Institución, cuya imagen y frase es creada e ideada a fin de pensar la historia y comprender el presente y el futuro.

Las siguientes son algunas efemérides que se realizaron: Día Internacional de los Pueblos Indígenas; Aniversario de la muerte del General Don José de San Martín; Día Internacional de la Democracia; Día Mundial por la Donación y el Trasplante de Órganos; Día Universal del Niño; Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer; Día Internacional de las Personas con Discapacidad; Día Internacional de los Derechos Humanos; Día Mundial Contra el Cáncer; Día del veterano y de los caídos en la guerra de Malvinas.

Además de los flyers que conmemoran efemérides, se realizaron otros para contribuir a la búsqueda de personas desaparecidas en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, entendiendo que Internet es un medio de comunicación masivo, y que la página Web de la Defensoría del Pueblo tiene más de mil visitas diarias, lo que permite ayudar a difundir los datos y fotos de las personas desaparecidas.



Campaña de difusión conjuntamente con Abuelas de Plaza de Mayo



Derecho a la identidad

La identidad se constituye dentro de una familia, una comunidad, una nación e incluye características como la filiación, el género, la etnia, las opciones culturales, religiosas y políticas. La sustracción de la identidad no es sólo un problema de Abuelas de Plaza de Mayo ni de las familias afectadas, sino de todos los argentinos. Por este motivo, la Defensoría del Pueblo realizó, conjuntamente con Abuelas de Plaza de Mayo (filial La Plata y Sede Central Capital Federal), una campaña para promover el derecho a la identidad. En el trabajo, se realizó una serie de doce postales cada una pensada y diseñada con un mensaje particular, con el objetivo de concientizar a las personas de la importancia de este derecho. Asimismo, se realizó un calendario 2012, con una tirada de 10.000 ejemplares, que fue distribuido a distintos organismos públicos, instituciones vinculadas a los Derechos Humanos, Universidades, Escuelas, Colegios Profesionales, entre otros. Asimismo, se trabajó en coordinación con la filial de Abuelas de Plaza de Mayo en Mar del Plata, como así también con la "Red por el Derecho a la Identidad" de Bahía Blanca, Baradero, Tres Arroyos y Azul, con el objetivo de extender esta campaña a todo el territorio provincial. Entendemos que la identidad de una persona es mucho



más que un documento, pero el Documento Nacional de Identidad es el instrumento por el cual los estados reconocen a esa persona como miembro, con todos los rasgos que hacen a ésta. La falta de documento priva a la persona de ese derecho y le ocasiona graves dificultades en el ejercicio de muchos otros derechos que se realizan en el ámbito público, como viajar, votar, conseguir un empleo formal o estudiar.

Por otra parte, tenemos que entender que la memoria ocupa un lugar protagónico en el derecho a la identidad, ya que "no hay identidad sin memoria", porque la historia es una de las formas de construcción de la memoria de una sociedad.

Sitio Web del Defensor del Pueblo



La página Web del Defensor del Pueblo, es un espacio destinado para difundir actividades de la Institución, resoluciones, comunicados, y todo tipo de material de interés para los habitantes de la provincia de Buenos Aires. Los comunicados institucionales ocupan un lugar destacado, los cuales se realizan diariamente a fin de difundir actividades del Defensor del Pueblo, aniversarios vinculados a los Derechos Humanos y efemérides, los mismos se distribuyen a través del correo electrónico a entidades, instituciones educativas, ONGs y colectividades extranjeras. Por otra parte, el sitio Web es una herramienta de comunicación que permite el contacto directo e inmediato, principalmente con aquellas personas, que por cuestiones geográficas u otras imposibilidades, no pueden acercarse a la Institución. Es una vía de contacto rápida y eficaz, teniendo en cuenta que mensualmente se reciben aproximadamente más de 300 quejas mediante esta vía de contacto. Asimismo, es un espacio de acceso a la información pública de la Institución, estadísticas, informe



anual, resoluciones, informes especiales, compras y contrataciones. La Defensoría del Pueblo considera indispensable la necesidad de mejorar la calidad de la democracia y garantizar el principio de publicidad de los actos de gobierno y el derecho de acceso a la información pública, como lo establece los Art. 1, 33, 41, 42 y el Art. 75 inciso 22, que incorpora con jerarquía constitucional diversos Tratados Internacionales. Entendemos que el derecho al acceso a la información pública es un requisito de la participación que las personas conozcan los contenidos de las decisiones que se toman en la Institución.

Difusión en sitios Web y medios de comunicación

El desarrollo comunicacional que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires implica una política integral, con presencia en medios gráficos, radiales, en Internet y en la vía pública. Cada medio de comunicación tiene características particulares: tratamientos de forma y contenido distintos, de acuerdo al sector de la población para el que está orientada la campaña y también en relación al formato en que se presentan; diferentes condiciones de recepción; vías específicas de circulación; entre otras particularidades. Es decir, la cuestión de la difusión está conformada por un universo vasto, complejo y cambiante; pero que sin embargo permite márgenes de previsibilidad.

Banners

Realización de banners animados y estáticos para portales on line y sitios Web. Tema: difusión de las vías de contacto de la Defensoría del Pueblo. Lugares: Medios de comunicación. Organismos de gobierno. Municipios de la Provincia.

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección General de Relaciones Institucionales, se contactó con las áreas de comunicación de los 135 municipios de la Provincia, a fin de solicitar la colocación del banner institucional del Defensor del Pueblo en el sitio Web del Municipio, con el objetivo de difundir las Institución y promocionar los Derechos Humanos de manera plural en todo el territorio de la Provincia. Por otra parte, también se realizó la misma solicitud a los organismos públicos dependientes del Gobierno provincial, a fin de promocionar la Institución. Este trabajo, permitió incrementar de manera considerable la cantidad de visitas al sitio Web del Defensor del Pueblo.



Spot radiales

Se realizó una serie de spots institucionales para difundir en radios nacionales, locales y comunitarias. Temas: difusión de las vías de contacto de la Defensoría del Pueblo. Importancia de garantizar los Derechos humanos.

Facebook

Se realizó el diseño de la imagen de perfil de la página de Facebook Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Se actualizada diariamente con información de interés público, comunicados, notas y flyers.



Trabajos de comunicación y diseño

Presentación del Primer Informe del OVG

Para dicha presentación se diseñaron y realizaron: invitaciones, banners, fondo de escenario, banderas institucionales, identificadores para los disertantes, tarjetas personales.



Campaña Maratón a beneficio Sor María Ludovica

Con motivo de la maratón se realizaron: marca, afiche, planillas, banners, placa de mármol grabada en láser, medallas, premios, flyer, números identificatorios para corredores, remeras.



Campaña Concurso Fotografía y Derechos Humanos

Se realizó el diseño de la marca, y los afiches para dicho concurso.





Diseño de elementos de uso institucional.



- Diseño de tarjetas personales y sellos.
- Diseño y realización de bolsos institucionales.
- Diseño y realización de indumentaria institucional: remeras, buzos y camperas.
- Diseño de tarjetas institucionales de salutación de fin de año.
- Diseño de credenciales.
- Diseño del dispensador de denuncias para el Correo Argentino.
- Diseño de banderas institucionales.
- Diseño de tótem institucional.



- Diseño de carpeta de Jornada Intercambio.
- Diseño del Programa de Capacitación Permanente.



- Diseño del cuadernillo de Derechos Humanos.
- Diseño de lonas institucionales.
- Diseño del libro de "charlas 2011".
- Diseño del Protocolo de seguimiento de Investigación.
- Diseño de gráfica vehicular.
- Diseño de carteles de gran formato.
- Diseño de interfase visual para el sitio Web del Centro de Referencia Documental CRD del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y maquetización HTML.

Videos Institucionales:

- Video con imágenes del Acto de Inauguración del Edificio de la Defensoría del Pueblo.
- Audiovisual elección del Defensor del Pueblo Infantil en la República de los Niños.
- Jornada institucional en Ituzaingó.



- Video de Inauguración de exposición de Pavas Intervenidas 2011.
- Cobertura del Seminario Internacional "El Defensor del Pueblo, un instrumento para afianzar el derecho y la democracia".
- Audiovisual de presencia institucional del Defensor del Pueblo en la Copa América.
- Audiovisual del Defensor del Pueblo en el stand de la Secretaria de Turismo de la provincia de Buenos Aires en la Jornada de La Rural Ganadera 2011.



- Realización de video de animación institucional del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.
- Cobertura audiovisual de presencia institucional en stand en la Expo Pergamino 2011.



- Reedición de cortos de Naciones Unidas para proyección en Micro Cine realizado en stand de Expo Inmigrantes de Berisso.
- Spot audiovisual con los alumnos que conformaban la Defensoría del Pueblo Infantil del Gobierno de la República de los Niños.



- Grabación de documental de fertilización asistida.
- Presentaciones digitales en varias exposiciones y conferencias.
- Elección del Defensor del Pueblo Infantil.
- Mujeres en la Historia.



E.2. Prensa y Medios de Comunicación

El segundo año de acción de la Defensoría encuentra a la dirección de Prensa en la compleja misión de profundizar la política comunicacional, tendiente a instalar a la organización como referente en la protección de los derechos humanos, con el objetivo preciso de visualizar en los medios la gestión integral que se despliega en defensa de los derechos y la protección de las garantías de todos los bonaerenses.

En la práctica, exponer ante la opinión pública el trabajo que la organización ejecuta para mejorar las condiciones de vida de la gente, fomentar una mayor participación y, de esa forma, efectivizar el nivel de respuesta frente a las quejas o los reclamos.

En efecto, que los ciudadanos conozcan sus derechos, en los términos previstos en la Constitución, las leyes y los demás instrumentos de garantía que tienen a su alcance, para ejercerlos y hacerlos valer frente a los poderes públicos y privados, es un elemento esencial en la aspiración de avanzar y conseguir el máximo respeto de los principios democráticos. En esa dirección también se orientó el trabajo desde el plano comunicacional.

Durante esta etapa, las iniciativas del Área tendieron a profundizar los vínculos con medios de comunicación y periodistas; potenciar la figura del Defensor a partir de conceptos clave relacionados a la figura, con mensajes masivos, cotidianos, que apuntaron a acercar la institución a



la gente. De esta manera, se comunicaron las acciones realizadas tanto por el Defensor como por su equipo; las opiniones, las resoluciones y las acciones de la organización.



El Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto, en el stand de la Defensoría en la Expo Pergamino.



La presencia del Defensor en los medios es consecuencia de la vocación de mostrar los alcances y funciones del organismo, con el fin de incentivar la participación ciudadana en los asuntos que tienen que ver con las políticas públicas.

Otra de las actividades que desarrolla es el seguimiento sistematizado y exhaustivo de los medios locales, provinciales y nacionales, con el objetivo de detectar y analizar los conflictos desde el punto de vista de la comunicación. Los diarios, la radio y la televisión y la batería de nuevos medios con soporte Web, funcionan como una fuente de información adicional para la gestión de la Defensoría. Esos contenidos exponen situaciones o casos que requieren de una atención permanente, porque permiten la actuación preventiva o urgente, en cada caso, y un enriquecimiento sucesivo de los procesos y las acciones inmediatas de intervención.

En este sentido, el Área trabaja - en forma conjunta con la Dirección General de Planificación Estratégica y Estadísticas de la Defensoría- en el desarrollo de un programa de geo-referenciación de conflictos, designado como Mapa de Conflictividad. La carga informática del sistema se hará a través del informe de prensa (y por otros trabajos especiales sobre los medios que se preparan en forma sistemática) y el nuevo sistema se encargará de cruzar esos datos con la información propia de la institución, provista por las quejas y reclamos de la gente. Esa masa crítica, una vez teniendo operativo el aplicativo específico, permitirá visualizar sobre un mapa de la Provincia los principales conflictos, tanto los potenciales, como los ya desatados, que se desarrollan en el extenso territorio bonaerense.

Sistema de monitoreo de medios y alerta temprana

El Área de prensa elaboró un sistema de alerta temprana ante eventuales focos de conflicto, vía monitoreo de medios y análisis de los casos que ingresen a la Defensoría a través del sistema de ventanilla única. Para ello se realiza un monitoreo matutino de noticias que está disponible a primera hora de la mañana y lo recibe todo el personal de la Defensoría.

Se relevan los portales de los principales medios nacionales: Clarín, La Nación, Diario Popular y Página 12; diarios provinciales: El Día, La Nueva Provincia y La Capital; medios platenses: Hoy y Diagonales;



Interior: www.0223.com.ar de Mar del Plata; La Verdad y Democracia de Junín; Eco y La Voz de Tandil; La Opinión de Pergamino, Diario el Norte de San Nicolás, La Opinión de Trenque Lauquen, La Voz del Pueblo de Tres Arroyos, El Popular de Olavarría, El Tiempo de Azul y Ecos Diario de Necochea; además de los portales: www.infocielo.com, www.24.com.com.ar y www.politicaonline.com.ar. Se hace una ponderación de temas de interés a tener en cuenta por la Defensoría y se detallan los principales títulos del día, que aparecen en las tapas de los diarios y en las home de los portales de noticias.

Informe semanal y mensual sobre temas clave

Tanto el informe semanal "Claves de la semana" como el mensual, tienen como objetivo desarrollar un monitoreo de los temas que los medios de comunicación identifican como "conflictivos". A partir de estos análisis, se realiza un documento que clasifica las problemáticas provinciales detectadas. Este informe se estructura por municipio y se hace un seguimiento de los casos tal cual como lo refleja la prensa.

Seguimiento de las principales noticias sobre los defensores del país y del mundo

El monitoreo de las principales noticias referidas a los defensores del país y del mundo tiene que ver con ampliar la mirada y analizar sobre qué temas trabajan otras defensorías. En ese sentido, resulta interesante acercarse a otras realidades y conocer qué es lo que reclama la gente en otras provincias y en el mundo. Este análisis sirve, también, para tomar en cuenta diferentes modos de resolución de conflictos.

La Defensoría en los medios de comunicación

En este período, los temas de mayor relevancia en la política de difusión de la Defensoría fueron:

- Promoción de la libertad de expresión. Apoyo a la masificación de la señal infantil Paka Paka, creada por el ministerio de Educación de la Nación



- Pedido de construcción de otro carril en la Autopista La Plata Buenos Aires
- Agua con arsénico. Intervención de la Defensoría en la contaminación del agua en la provincia de Buenos Aires, especialmente la problemática del distrito de 9 de Julio
- Erradicación del trabajo infantil
- Uso racional y responsable de los agroquímicos
- Los derechos de las personas con discapacidad
- El precio y el abastecimiento de la garrafa social
- Acciones para contener a las víctimas de trata
- El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, fue elegido presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA
- La problemática de los combustibles en todo el país
- Acceso a la vivienda y la tierra
- Promoción de la cultura de la paz
- Defensa de los derechos del niño
- Los basurales a cielo abierto afectan la salud de la población
- La defensoría monitoreará las obras de la Ruta 6
- Acciones de seguridad vial en el marco del Operativo Sol
- Controles de la Defensoría por falta de agua en el Gran La Plata
- Los servicios públicos encabezan el ranking de quejas de los bonaerenses (ranking en base a datos propios de la Defensoría)
- Intimación a EDELAP por falta de luz
- Los defensores de la Provincia ponen la lupa en el sistema ferroviario
- El Defensor pide explicaciones a Eden por los reiterados cortes de luz en Junín
- Informe del Observatorio de Violencia de Género (OVG)
- La Defensoría del Pueblo pide que Movistar pague una compensación a todos sus clientes
- Concluyó el primer curso de derechos humanos para efectivos policiales
- Interviene la Defensoría por los graves daños que causó el temporal
- El Defensor reclamó el abastecimiento de yerba mate a precios razonables



Por otra parte, además de los casos concretos, la comunicación de la oficina de prensa destacó las principales opiniones del Defensor relacionados con la promoción y protección de derechos humanos. De este modo, se articularon acciones con los periodistas con el objetivo de instalar la posición de la Defensoría con respecto a la protección y promoción del derecho a la paz, de las personas migrantes, de la mujer y de los niños, del acceso a la tierra y la vivienda, del medio ambiente y de las personas discapacitadas.

Libro "Ciclo de Charlas 2011"

Producción y edición del "Ciclo de Charlas 2011", un libro que recopila todas las charlas brindadas durante el año pasado, en el marco del Programa de Capacitación Permanente del personal de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

El libro incluye las siguientes conferencias:

- Ley de Fertilidad asistida en la provincia de Buenos Aires, Marcelo Feliú y Juan de Jesús



Juan de Jesús, Marcelo Feliú y Carlos Bonicatto.



- Labor y experiencias del Centro de Atención a las Víctimas, Alberto Palacios y Fernando Pérez



Alberto Palacios, Fernando Pérez y Carlos Bonicatto.

- La edad mínima para determinar la responsabilidad del niño en el proceso penal, Juan José de Oliveira
- Experiencia de los mostradores de derechos en las favelas de Río de Janeiro, Pedro Strozemberg
- La educación y los derechos humanos, Mario Oporto



Mario Oporto y Carlos Bonicatto.

- Pueblos originarios, Daniel Fernández
- El Instituto de Previsión Social de la provincia de Buenos Aires, Javier Mazza



- Derecho de familia y nuevas tecnologías. Procreación asistida. Aspectos bioéticos y jurídicos, Eduardo Luis Tinant
- La paz como valor primordial de lo jurídico, Ariel Álvarez Gardiol
- Proyecto abre puertas, contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, Laurana Malacalza, Inés Jaureguiberry, Sidonie Porterie y Sofía Caravelos (Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Sociales y Penales - INECIP)



Laurana Malacalza, Sofía Caravelos, Sidonie Porterie e Inés Jaureguiberry

- Los derechos humanos y la mediación, Ricardo Riva
- La agenda urbana. Perspectivas del hábitat social. Tierra y viviendas para todos, Luciano Scatolini



Juan Luciano Scatolini



- Justicia republicana. La instauración del juicio por jurados, Héctor Granillo Fernández



Juan Antonio Travieso.

- La protección de datos personales en la Argentina, Juan Antonio Travieso





Programa de radio "La hora del defensor"

Otro punto importante de la actividad de la dirección de Prensa es el programa semanal en Radio Provincia - AM 1270. En ese espacio, a través de notas, columnas y entrevistas, se aborda, desde el punto de vista práctico y teórico, el ejercicio de los derechos humanos. El programa goza de una amplia aceptación de la audiencia de la radio, situación que se verifica a través de los mensajes que se reciben todos los martes en las vías de comunicación disponibles. "La Hora del Defensor" se emite todos los martes de 20 a 21, desde el 1° de marzo de 2011.

El objetivo del ciclo, que ocupa un espacio central en la política comunicacional de la organización, es instalar la figura del Defensor del Pueblo en la ciudadanía y establecer una vía de comunicación directa entre el Defensor y la gente.

Además, con el programa se persiguen otros objetivos: que la gente comprenda en qué cuestiones puede intervenir el Defensor del Pueblo; instalar la institución en el interior bonaerense; llegar a la mayor cantidad de localidades posibles; brindar un servicio descentralizado a través de la radio; difundir buenas prácticas en términos de derechos; dar a conocer investigaciones y/o acciones de las diferentes áreas de la Defensoría, sobre todo, establecer una especie de feedback con la ciudadanía.



Carlos Bonicatto, fue el conductor de "La Hora del Defensor", el ciclo radial en Radio Provincia. El espacio se convirtió, de hecho, en una caja de resonancia de todas las actividades de la Defensoría.



El contenido del programa es variado, generalmente en la primera parte se realiza una presentación y se plantea algún derecho o acción de la Defensoría. En todos los programas hay entrevistas en piso o telefónicas a invitados especiales, figuras relevantes y representativas sobre el tema del día. Luego se invita a algún secretario o director de la Defensoría para que le comente a la gente qué se hace desde su área, en qué cuestiones interviene, casos concretos en los que se ha trabajado, etc. Se escuchan los mensajes de los oyentes y un abogado especialista de la Defensoría asesora en vivo y responde los cuestionamientos o preguntas de la gente.

Esto le da mucho dinamismo al programa. La gente escucha sus mensajes al aire y recibe la respuesta de los profesionales de la Defensoría. Los oyentes se comunican por Facebook, Twitter, mail y teléfono.

Los principales temas abordados en este ciclo son:

- Regionalización, proyecto del gobierno de la provincia de Buenos Aires. Entrevista a Santiago Montoya
- Bloque de consumidores, a cargo de Henry Stegmayer
- Celiaquía, últimos avances y reglamentación de la Ley
- Elección del Defensor del Pueblo Infantil en la República de los Niños
- Fertilización Asistida en la Provincia. Mesa debate con los Diputados Provinciales Marcelo Feliú y Juan De Jesús
- El Defensor Oficial del Fuero de la Responsabilidad Penal Juvenil de La Plata, Julián Axat, habló sobre el diseño e implementación de mecanismos para el fortalecimiento de los derechos del niño en la provincia de Buenos Aires.
- Entrevista al Defensor de la ciudad de San Carlos de Bariloche, Vicente Mazzaglia, por erupción del volcán Puyehue y cenizas en la ciudad
- Entrevista a la coordinadora de la Comisión para la erradicación del trabajo esclavo CROPETTI
- Tema niñez y adolescencia y regulación de la publicidad sexual
- Mediación. Transformación pacífica de conflictos sociales
- Pueblos originarios, entrevista al presidente del Instituto de Asuntos Indígenas de la Argentina INAI, Daniel Fernández
- Derechos de los niños y derecho a la cultura



- Tema previsionales, entrevista a Javier Mazza
- Agroquímicos
- Violencia contra la mujer, informes del Observatorio de Violencia de Género
- Problemática de la tenencia de la tierra, entrevista a Luis Scatolini, escribano adjunto de la Escribanía General de Gobierno bonaerense
- Situación de las rutas provinciales, entrevista telefónica al Administrador General de Vialidad, Ing. Arcángel José Curto
- Certificado único de discapacidad
- Derecho a la salud. Los nuevos paradigmas de la salud mental
- Incorporación de los derechos humanos a todas las carreras universitarias
- Protección de datos personales, entrevista al director nacional de protección de datos personales, Juan Antonio Travieso
- Ruidos molestos, contaminación sonora
- Entrevista a Fabián Salvioli, vicepresidente del Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas ONU
- Entrevista a Víctor Abramovich, secretario ejecutivo del Instituto de Derechos Humanos del MERCOSUR
- Basura electrónica, derecho de vivir en un ambiente sano. Se habló con el senador Luis Malagamba, sobre la ley de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos RAEE y Javier Díaz, director del Laboratorio de Investigaciones en Nuevas Tecnologías Informáticas LINTI
- Violencia escolar, se habló con Claudia Bello, directora provincial de la Modalidad Psicología Comunitaria y Pedagogía Social de la Dirección General de Cultura y Educación
- Personas desaparecidas
- Contaminación Río Luján
- El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires expresa el apoyo de la Defensoría al juez Baltazar Garzón
- Participación de la Defensoría en el juicio por Marita Verón, una causa emblemática sobre la trata de personas en nuestro país
- Análisis de la quita de subsidios a los servicios públicos

Proyecto de radio digital

La radio digital permite adaptarse a la realidad que muchos medios en nuestro país ya adquirieron como propios. Más si se toman como ejemplo aquellos programas, organismos o instituciones que cuentan desde



hace tiempo con una página Web en actividad, actualidad y con accesos permanentes de los ciudadanos.

Este tipo de medio facilita el manejo de los tiempos. Proporciona facilidad para el armado de las programaciones y e interrelaciona con los demás canales comunicacionales. Posibilidades de repetir un mensaje en varias oportunidades o generar el archivo de audio, donde la audiencia puede encontrar los temas de interés en el momento que lo requiera, sin necesidad de estar pendiente a una hora determinada.

En el caso puntual de la Defensoría del pueblo de la provincia de Buenos Aires, contar con la propia señal de radio digital, permitiría construir un nuevo canal comunicacional, acorde con las realidades tecnológicas de hoy.

Las estadísticas son contundentes. Cada vez son más los usuarios de Internet, tanto para las operaciones bancarias, para la compra a través de la Web, para observar el programa favorito de televisión o para escuchar la radio desde su lugar de trabajo mientras realiza sus tareas frente a una computadora.

Este es uno de los argumentos principales por los que los medios periódicos, en especial las radios, tienen en su mayoría, un gran recuadro en su página Web, que permite escuchar en vivo lo que se está transmitiendo. ¿Qué lograron con esta medida? Dos aspectos fundamentales: ampliar la cobertura de alcance del medio y beneficiar a todos aquellos que quieren escuchar un programa, sin la necesidad de la radio (más si se tiene en cuenta que las nuevas tecnologías no tienen AM en sus aplicaciones).

En el caso de la Defensoría, la posibilidad de relacionar una señal de radio digital con la página Web sería un canal más para llegar con los mensajes del organismo. Sin las dificultades que pueden representar las radios tradicionales: alcance, horarios, imposibilidad de repetir un programa en distintas franjas horarias, canalizar una programación propia, entre otras cuestiones.

Una buena señal de Internet, un micrófono y una PC, son los únicos elementos que permitirían transmitir a través de una radio digital de la Defensoría la presentación del informe sobre Violencia de Género. Y esta



misma emisión puede ser escuchada cuantas veces quiera por el interesado, si de una radio digital se trata.

Además, "La hora del defensor" podría tener el horario que se considere el mejor, con chances de repetirse en otros días. Y distintas áreas de la Defensoría, sus propios espacios para canalizar reclamos de la población, con programas propios o segmentos especiales.

Redes sociales y coberturas

Gestión de cuentas en redes sociales como Facebook, Twitter y Youtube, con el objetivo de promocionar las actividades de la Defensoría. En Facebook, las cuentas de Prensa Defensor y La Hora del Defensor suman en conjunto más de 3.000 seguidores, y posibilitan no sólo compartir notas, sino que también es un medio al que llegan, de primera mano, los reclamos de los ciudadanos; en Twitter, las cuentas @PrensaDefensor y @HoradelDefensor superan los 600 seguidores y facilitan un contacto fluido con periodistas que replican la información difundida; por último, el canal PrensaDefensoría, en Youtube, muestra el material audiovisual generado por la dirección de Prensa. Cobertura periodística de todas las actividades en las que participa el Defensor y representantes de la Defensoría. La presencia de la institución en diferentes ámbitos es central para divulgar la actividad que tiene encomendada el Defensor del Pueblo, donde la promoción de derechos es la premisa fundamental. Visitas al interior de la Provincia. El área acompaña la tarea de descentralización iniciada por la Institución, divulgando la labor y actividades propias y realizando vínculos con colegas y oficinas de prensa, con el fin de acercar la Defensoría a los habitantes de toda la Provincia.

Red de comunicadores de la FIO

Durante la asamblea general de la Federación Iberoamericana del Ombudsman FIO realizada en la ciudad de Buenos Aires, el director de Prensa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires fue designado coordinador regional de la Red de comunicadores de la FIO, que agrupa a los órganos de prensa y difusión de todas las Defensorías del Pueblo del Cono Sur, con el fin de generar una estrategia conjunta e integral de promoción de los derechos humanos en todos los países iberoamericanos.

Destinada a propiciar el intercambio de conocimientos especializados



en materia de comunicación social, la Red - cuyo nacimiento refrendó el congreso de la FIO de 2007, en Lima, Perú- dispone de un espacio propio en www.portalfio.org y participa de los diversos congresos y encuentros que la Federación celebra periódicamente.

Esta iniciativa surgió durante la realización del *XII Seminario Internacional las Defensorías del Pueblo* y los medios de comunicación que, organizado por el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá y la Agencia Española de Cooperación Internacional AECI, se desarrolló en noviembre de 2007, en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.



INTERVENCIONES JUDICIALES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

El desarrollo del instituto del Defensor del Pueblo fue influenciado, en buena medida, por la jurisprudencia de los tribunales. Se puede citar, por ejemplo, el fallo de la Cámara Nacional en lo Civil de la Capital Federal del 28 de febrero de 1991, que en el caso *Cartañá, Antonio c/Municipalidad de la ciudad de Buenos Aires* (La Ley 1994 E - 391), reconoció judicialmente legitimación procesal al *ombudsman*, sin que existiese una previsión legal en ese sentido.

A partir del año 2005, la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el caso *Defensor del Pueblo de la Nación y otro c/Poder Ejecutivo Nacional* (La Ley 2005 C - 791), confirmó la más amplia legitimación procesal del Defensor del Pueblo, modificando de ese modo el criterio restrictivo aplicado por el alto Tribunal con su anterior composición.

El Defensor del Pueblo puede actuar tanto en defensa de derechos individuales como colectivos y frente a hechos como a omisiones, no sólo de la administración central, sino también de los entes descentralizados, empresas del Estado y concesionarias de servicios públicos, así como también aquellos emanados de las fuerzas de seguridad.

Puede interponer denuncias y/o iniciar procesos administrativos o promover causas judiciales; esto como último recurso, cuando no hayan dado resultado otros mecanismos previos para hacer cesar el hecho u



omisión lesiva del derecho que se intenta proteger, ya que se entiende que los derechos humanos -como instancia crítica del derecho positivo-, encuentran en las defensorías del Pueblo el instrumento idóneo para proponer su reforma.

Así, la vigencia del estado de derecho importa un preciso control de los poderes públicos (especialmente de la actividad administrativa) que permita tutelar derechos fundamentales a través de mecanismos que garanticen su efectividad, los que no deben ser necesariamente judiciales, sino los que resulten adecuados y eficaces, de acuerdo a la naturaleza de cada figura.

Procediendo de tal forma, el Defensor del Pueblo ejecuta sus funciones con un criterio basado en el respeto de las esferas de actuación y funciones propias de los otros órganos, sin pretender sustituir al parlamento ni a la administración, pues sus facultades son específicas y bien delimitadas; deriva de ello una mejora en la calidad democrática.

No obstante, la legitimación procesal del Defensor del Pueblo, es decir la capacidad de ser parte en juicio, surge primordialmente del Art. 43 de la Constitución Nacional, del Art. 55 de la Constitución Provincial, y de la Ley provincial 13.834, que reglamenta su figura y fija sus funciones, estructura y modo de actuación.

En el Art. 43 de la Constitución Nacional, al habilitarse expresamente al Defensor del Pueblo y a otras asociaciones a interponer acciones de amparo en materia de tutela de derechos de incidencia colectiva, se permitió un cambio sustancial en la estructura constitucional, a nivel nacional. El nuevo texto reconoció constitucionalmente el derecho a interponer una acción de amparo a sujetos distintos de los afectados en forma directa por el acto u omisión que, en forma actual o inminente, lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos o garantías reconocidos por la Constitución, los tratados internacionales de derechos humanos o la ley; y autorizó, además, a un sujeto singular la posibilidad de arrogarse la representación de un grupo indeterminado de personas obteniendo con su accionar una sentencia judicial con efectos *erga omnes* (para todos).

En ese esquema, el Defensor del Pueblo, a través de su legitimación, re-



sulta habilitado para intervenir en distintos tipos de procesos, actuando en nombre propio, para la adecuada protección de derechos, garantías e intereses, cuya titularidad corresponde a otros, o para la defensa de intereses que afectan al orden público o social.

Además de la acción de amparo, el Defensor del Pueblo tiene legitimación procesal para promover distintas acciones administrativas o judiciales en todas aquellas cuestiones de su competencia.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires considera que esta facultad de legitimación de la organización debe utilizarse con extrema prudencia, constituyendo la última herramienta, en caso de no haber tenido efecto otras acciones previas, destinada a hacer cesar el hecho u omisión lesiva del derecho que se intenta proteger. En definitiva, se busca la reparación de la lesión al derecho dentro de su ámbito natural, que es el único que fortalece el sistema democrático.

En rigor, se entiende que el Poder Judicial es el último refugio que tienen los ciudadanos para la protección de sus derechos y de su libertad.

La intervención del Poder Judicial debe ser requerida para hacer cumplir la ley, cuando quien debe hacerlo se abstiene de ello, a pesar de las recomendaciones y advertencias que pudieron haberse efectuado. Así, la intervención judicial servirá para componer el derecho afectado ante la vulneración de la legalidad.

El Defensor del Pueblo es una figura de garantía, con facultades de control y para el fortalecimiento de la democracia, que busca la solución de conflictos a través de mecanismos alternativos, menos costosos y más efectivos, acudiendo a la Justicia como último recurso.

Una vez iniciadas las actividades de la Defensoría del Pueblo bonaerense, no sólo se tomó intervención a partir de casos individuales o colectivos presentados por los habitantes de la Provincia, o en virtud de otros iniciados de oficio, sino que el Defensor también actuó a pedido de los jueces, que visualizaron en esta nueva figura una institución de ineludible participación cuando se trata de garantizar derechos.

Desde el inicio de sus funciones en 2010, el Defensor del Pueblo de la



Provincia intervino en distintos procesos judiciales. Algunas de las actuaciones fueron motivadas en el pedido de uno o varios ciudadanos, a través de la presentación de una queja, que tuvo como resultado la intervención del Defensor en los respectivos autos.

En otros supuestos, la convocatoria a la causa se originó en el Poder Judicial, ya sea requiriendo la intervención del Defensor del Pueblo de oficio, ya sea a solicitud de alguna o todas las partes del juicio, aún sin formar parte inicial del litigio.

Dichos requerimientos de los magistrados obedecen a que cada vez con mayor frecuencia visualizan la competencia del Defensor del Pueblo provincial como órgano de garantías, para el efectivo goce de los derechos humanos, destacando su actuación componedora de conflictos y como mediador entre los particulares y los órganos del Estado.

Tomando como base los requerimientos recibidos, la participación del Defensor del Pueblo no siempre se materializó de igual forma, pudiendo distinguirse distintos modos en el carácter de la citación para intervenir judicialmente.

Consolidada de ese modo la prerrogativa procesal de la institución, cabe consignar el tratamiento que le dieron los tribunales de justicia a la intervención del Defensor del Pueblo en la provincia de Buenos Aires. A esos fines, se citan algunos ejemplos singulares, uno referido a un Defensor municipal y, los otros, al Defensor del Pueblo de la Provincia.

1. **El primero** recayó en el expediente *Municipalidad de Vicente López/Inconstitucionalidad Ordenanza 20.665* (causa I 68174) del 18 de abril de 2007 por sentencia de la Suprema Corte Justicia, en relación a la declaración de inconstitucionalidad de ordenanzas municipales referidas a normas urbanísticas, por infringir distintos preceptos de la Constitución provincial.

El más alto Tribunal de la Provincia hizo mérito para anular las ordenanzas de las recomendaciones del Defensor del Pueblo de Vicente López, desatendidas por el Departamento Ejecutivo (18-IV-2007). En el caso la Corte Suprema sostiene como principio rector, que el Defensor del Pueblo debe ser escuchado; no sólo por un imperativo institucional, sino



también porque es una voz que expresa mucho más que cualquier otra opinión, al punto casi de acercarla al plexo normativo al decir que *"El Tribunal (la Corte) no puede ignorar... que el Defensor del Pueblo recomendó al Departamento Ejecutivo que vetara..."*

2. **Autos ROLDAN**, Ramón y ot. C/ MUNICIPALIDAD DE ENSENADA S/ Daños y Perjuicios, Juzgado en lo Civil y Comercial N° 14 La Plata. Juicio iniciado como consecuencia de la muerte de dos menores en el Río de La Plata, quienes nadaban en una zona restringida en el espigón de Punta Lara. La Cámara –en la sentencia condenatoria– requiere la intervención del Defensor del Pueblo provincial a fin de garantizar los derechos de los habitantes controlando que la Administración Municipal cumpla sus obligaciones señalizando la zona donde se produjo el siniestro. La Defensoría interviene incorporándose al proceso dando cuenta de los resultados obtenidos en las actuaciones iniciadas a partir de la citación, poniendo en conocimiento del Juez las diferentes acciones llevadas adelante por la comuna para dar cumplimiento a lo solicitado, colocando los carteles de señalización y advertencia en el muelle.



La Defensoría supervisó junto al municipio de Ensenada, a requerimiento de la Justicia, el cumplimiento de la sentencia que impuso instalar medidas de seguridad en el muelle de Punta Lara.

3. **El caso López Romero**, s/hábeas corpus en su favor que tramitó por ante el Tribunal en lo Criminal N° 3, del Departamento Judi-



cial de Mar del Plata. Se trataba de un recluso que se desempeñaba como trabajador en la fábrica de calzado que funciona en la cárcel de Batán y que, por haber participado en una huelga en reclamo de mejora salarial, fue amenazado con ser trasladado de unidad si persistía en su reclamo y finalmente separado de su trabajo. El Tribunal dijo que "... existen graves falencias en la operatividad del sistema de trabajo de la Ley 11046 de la que derivan situaciones laborales ilegítimas y abusivas que, paradójicamente, las genera el propio Estado provincial al amparo de una normativa reglamentaria inexistente en perjuicio de los detenidos - trabajadores". "En virtud de ello y dado que la irregular situación afecta a una pluralidad de individuos, posiblemente a la totalidad de los internos trabajadores del sistema penitenciario bonaerense, es que corresponde dar conocimiento al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires para que inicie las acciones políticas, administrativas o judiciales que según su criterio hubiere lugar para asegurar el respeto de los derechos humanos básicos en el sistema de empleo en el Servicio Penitenciario Bonaerense. . . ". (9-IX-2009).

El caso refleja una acertada articulación de la función jurisdiccional con la garantía de la efectividad de los derechos humanos. No existe ninguna función del Estado a la que se deba atribuir en exclusiva su protección y garantía; los derechos humanos son responsabilidad de todos. Por eso, cuando alguno de los órganos del Estado, en este caso el Poder Judicial, que tiene sus propias limitaciones, como natural consecuencia de sus raíces, estructura y finalidades específicamente legales, advierte la comisión de hechos que puedan vulnerar los derechos humanos, debe procurar hallar los instrumentos que garanticen su efectivo cumplimiento. En el caso en análisis, el Tribunal en lo Criminal N°3 de Mar del Plata, advirtió inteligentemente que los límites de su competencia no podían ocultar una irregularidad dentro de la Penitenciaría, que únicamente un magistrado con un amplio mandato de protección de los derechos humanos podría asegurar.

4. El caso Rodríguez, Ricardo Alberto y otros c/Municipalidad de Ramallo y otros s/amparo interpuesto para que se suspenda la autorización municipal de las actividades de unos silos en la ciudad de Ramallo, hasta tanto se obtenga el correspondiente certifi-



cado de aptitud ambiental, ante los tribunales del Departamento Judicial de San Nicolás. En este caso, la Cámara de Apelación en lo Contencioso Administrativo de San Nicolás resolvió darle intervención al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires "en defensa del interés público". El tribunal de alzada hizo mérito de que "dados los derechos en juego en el caso que nos ocupa... la temática es similar (derechos ambientales), vinculada con la misma planta de silos achacada como generadora de consecuencias negativas para la salud de la población, y en los que se dispusiera una medida cautelar (clausura de la planta) que -a partir de un acuerdo transaccional entre los actores y la Cooperativa demandada también en autos- fuera levantada, lo que podría generar situaciones en las cuales las partes de un determinado expediente terminen -por su acuerdo y decisión- el litigio pero no la situación ambiental acusada como dañosa para la población en general". (5-XI-2010). Cabe destacar que en febrero de 2012, los equipos técnicos del área medioambiente realizaron una visita a la planta cita en la localidad de Ramallo. Se pudo constatar que se realizaron las obras de mitigamiento de impacto ambiental sugeridas por el OPDS. Sin embargo los vecinos siguen refiriendo molestias provocadas por el funcionamiento de la planta. Dado que la empresa no se encontraba trabajando a pleno, se realizará una nueva inspección ocular en la época de máxima cosecha (abril / junio).

El caso promovido por la Cámara en lo Contencioso Administrativo de San Nicolás, es verdaderamente ejemplar. Se trata de una intervención preventiva que va mucho más allá de lo que acordaran las partes en un juicio. El objeto de la *litis* era la eventual contaminación ambiental producida por unos silos. Las partes llegan a un acuerdo y el Tribunal, en lugar de hacer fácil las cosas para él, ordenando el archivo las actuaciones, advierte que la solución para las partes podría no ser la solución del problema ambiental y entonces llama al Defensor del Pueblo para que observe "cómo está la situación ambiental acusada como dañosa para la población en general". En una palabra, el Tribunal considera que el desentendimiento judicial, consecuencia del acuerdo de las partes, debe suplirse a través de la magistratura que la Constitución estableció para proteger los derechos de las personas.

5. En el caso De Cano Funes S. A. s/quiebra, que tramita por ante



el Juzgado de 1ra. Instancia en lo Civil y Comercial N° 25, del Departamento Judicial de La Plata, ante una eventual ocupación de un terreno propiedad de la empresa quebrada, el vecindario solicitó a la sindicatura de la fallida que denunciara el hecho al juez de la causa. Éste ordenó: “. . . pudiendo a todo evento verse comprometidos en autos derechos individuales o colectivos”, librese oficio al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires a los efectos que estime corresponder de acuerdo a lo que disponen los Art. 55 y 56 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires (2-XII-2010).

El requerimiento judicial tiene, como en el caso anterior, carácter preventivo. En un auto del 14 de septiembre de 2010, el juez había convocado al Defensor Ciudadano de La Plata y al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires para pedir la “. . . colaboración que el caso amerita, a fin de evitar los conflictos individuales, a lograr la composición de intereses que podrían ser antagónicos, como medio de asegurar uno de los bienes supremos de la convivencia humana, cual es la paz social. . .” Más adelante dice el magistrado actuante: “. . . pudiendo a todo evento verse comprometidos en autos derechos individuales o colectivos, librese oficio al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. . . a los efectos de que el mentado organismo estime corresponder según lo normado en los Art. 55 y 56 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires”. En conclusión, en este caso, el Tribunal convoca a la Defensoría del Pueblo precautoriamente para obrar como eventual mediadora y después para que vele por el respeto a los derechos de las personas que se podrían ver afectadas con las medidas que se pudieran dictar en esas actuaciones.

6. En la queja 852/11, Ganon Gabriel c/provincia de Buenos Aires s/prestación restablecimiento o reconocimiento de derechos” (Expediente 5798-2009). En trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1, del Departamento Judicial San Nicolás. El Juzgado solicita la intervención de la Defensoría en el marco de la demanda realizada por el Defensor Oficial del Departamento Judicial de San Nicolás, quien intenta obtener un pronunciamiento judicial que obligue al Poder Ejecutivo a la construcción y puesta en funcionamiento de un “Centro de recepción” de menores infractores de la ley penal y la provisión de una unidad de traslado especial. En el



marco de la Actuación del Defensor del Pueblo, se solicitaron informes a los organismos competentes. Luego de satisfechos tales requerimientos se está trabajando en un proyecto de resolución por el cual se recomendaría a la secretaría de Niñez y Adolescencia de la Provincia, en su carácter de autoridad de aplicación de las Leyes 13298 y 13634, evalúe adoptar - ponderando la situación propia de cada Departamento Judicial- un plan de gestión tendiente a la creación y puesta en funcionamiento de los organismo, entidades y servicios que en el ámbito provincial y municipal, tengan por objeto la construcción plena de la institucionalidad del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil. Dicho plan deberá contar con la correspondiente asignación de partidas presupuestarias y demás previsiones tendientes a su implementación, en atención a los principios rectores en la materia, con absoluto respeto a la legalidad, sustentabilidad, racionalidad, proporcionalidad, gradualidad, progresividad y transparencia. Por su parte, se está estudiando recomendar a esa secretaría, realizar las acciones pertinentes para la creación del Centro de Recepción en San Nicolás y la obtención de un espacio físico acorde a las necesidades del caso. Finalmente, hasta tanto se pongan efectivamente en funcionamiento los centros, se recomienda la adopción de medias a fin de atenuar el perjuicio o inconvenientes que originan el traslado a otros centros distantes del lugar de residencia de los menores, en su relación con el grupo familiar.

En el caso debe destacarse que la acción fue promovida el 16 de octubre de 2009, es decir cuando aún no había sido designado el primer Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. En tal situación, el Defensor General del Departamento Judicial de San Nicolás promovió una acción judicial para que se establezca un centro de recepción de menores que hubieran incurrido en infracciones a la ley penal, invocando entre otras cosas que “la relación de este tipo de derechos y la legitimación que se le reconozca al Defensor del Pueblo - en este caso por omisión, al Defensor Oficial- para iniciar la presente acción. . .”. Ante el hecho de que fuese designado por la Legislatura el primer Defensor del Pueblo, se generó un hecho nuevo de probables implicancias procesales para el caso, razón por la cual, la Jueza actuante, formuló el requerimiento. Vale señalar que la Defensoría del Pueblo resolvió el 4 de marzo de 2011



promover una investigación de oficio sobre la cuestión planteada, no respondiendo por ser parte de la actuación promovida, sobre el rango de exclusividad que le pueda competir en la materia. Lo cierto es que cualquiera fuese la solución con que se llegue al fondo de la acción incoada, fue jurídica e institucionalmente correcta, debiendo dar –como se hizo– intervención a la Defensoría del Pueblo (I-II-2011).



La Defensoría tuvo activa participación en la elaboración y coordinación de planes que permitan solucionar los conflictos vinculados a la tierra y la vivienda.

7. **En el caso “Empresa Mayco S.A. c/Benítez Romina y otros s/ desalojo”**, Juzgado Civil y Comercial N° 20, del Departamento Judicial La Plata, la incorporación al proceso se produjo ante el requerimiento efectuado por varios vecinos del Barrio “El Olvido”, de San Carlos, quienes piden intervención del Defensor del Pueblo frente al desalojo ordenado judicialmente del predio ubicado en calles 131 a 133 y 524 a 526 de La Plata. El Defensor del Pueblo se presenta en carácter de tercero, y solicita se efectúe un censo cuanti-cualitativo, y que se cite a distintas áreas de la administración a fin de articular una mesa de trabajo para dar solución a la problemática suscitada, sin que se produzca afectación de derechos.
8. **Autos: “Isabella, Diego c/provincia de Buenos Aires s/medida cautelar autónoma anticipada”**, Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1, de San Isidro. El



actor solicita la intervención del Defensor del Pueblo por considerar vulnerado su derecho como ciudadano que transita por la Ruta 31 de la Provincia, atento el mal estado que muestra la calzada, circunstancia que provocó accidentes fatales y el peligro para la vida y los bienes de quienes circulan por ella. El Defensor del Pueblo se presentó en el expediente como tercero coadyuvante, y procedió a la apertura de un expediente en el cual convocó a las autoridades provinciales competentes (Vialidad) quienes firmaron un acta compromiso con un cronograma de refacción de la ruta, monitoreado por la Defensoría con información mensual del grado de avance de las obras al Juez. Por último, se acuerda que en cualquier momento el Defensor del Pueblo podrá requerir a la Dirección de Vialidad la realización de una evaluación conjunta in situ a fin de tomar conocimiento personal del avance de las obras. En virtud del acta acuerdo referida se realizaron visitas a la obra y se reciben en forma mensual informes que dan cuenta del estado de ejecución de la misma los cuales son presentados al Juez actuante.



La Defensoría realizó mensualmente el monitoreo sobre el avance de las obras de reparación de la Ruta 31, en el marco de un proceso judicial.

9. **Autos “Contimet S.A. c/Ojeda Ramón E. y otros s/reivindicación”**, Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 1 de La Plata. La Defensoría fue citada a requerimiento del Juez, ante la inminencia del desalojo del predio tomado y la gran can-



tividad de familias con menores existentes. El Defensor del Pueblo se presenta como tercero, solicitando se realice un censo cuantitativo para determinar la totalidad de las familias que viven en el predio, así como que se fije audiencia con las autoridades competentes a fin de articular mecanismos de solución del conflicto, evitando se produzcan violaciones de derechos.

10. **Autos “Queja 3187/12.- Ganon Gabriel E. H. y otros c/ministerio de Salud s/Pretensión anulatoria y reconocimiento de derechos (374).** En trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial San Nicolás. Mediante requerimiento judicial se solicita al Defensor se expida sobre la legitimación que le compete en el caso ante la renuncia del Defensor Oficial departamental. Cabe mencionar que estas actuaciones se inician a instancia de los defensores oficiales del Departamento Judicial de San Nicolás, en el marco de las funciones atribuidas por Ley del Ministerio Público, y solicitan la nulidad de la Resolución ministerial 3295/08 del 05.09.2008 teniendo como legitimado pasivo al ministerio de Salud de la Provincia y a la provincia de Buenos Aires. A la fecha de iniciar la acción 05.12.2008, este organismo no se encontraba en funcionamiento. Por ello, el Defensor del Pueblo toma intervención e invoca la legitimación procesal en forma exclusiva, fundándola en los antecedentes constitucionales a raíz de la reforma de 1994 y su puesta en marcha en febrero de 2010, en el marco de lo normado por el Art. 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires y la Ley 13.834. En consecuencia, considera ajustado a derecho lo actuado hasta el momento por quienes incoaron la demanda, ratifica lo actuado por los actores en todos sus términos y ejerce la representación procesal colectiva, en nombre de este grupo de habitantes de la Provincia que encuentran vulnerados y/o restringidos sus derechos fundamentales a la salud, integridad psicofísica, previsto en el Art. 42 de la Constitución Nacional y concordantes.

11. **Queja 2117/11.- Carátula “Olivera de Capalucci, Clara c/Ríos, Elida Inés s/Desalojo”.** Expediente 48.896, de trámite por ante el Juzgado Civil y Comercial N° 2, del Departamento Judicial Morón. Tramita en la secretaría de Derechos y Garantías. Se tomó cono-



cimiento en fecha 29.09.11. En fecha 08.09.11 interviene el Defensor del Pueblo, logra suspender el desalojo por 15 días a fin de poder reubicar a las personas involucradas. El 04.10.11 los quejosos entregan llave del inmueble en la secretaría del juzgado quien ordena nuevo mandamiento de toma de posesión con habilitación de días y horas inhábiles.

12. **Queja 3027/12.- Fundación Ayuda Integral a la Discapacidad e Infancia FAIDI.** A comienzos de este año, la Fundación, a través de su presidenta, María José Rollié, acudió a la Defensoría del Pueblo de la Provincia para solicitar una intervención “mediadora” en el conflicto que la Fundación mantiene con la municipalidad de General Alvarado, toda vez que la Comuna promovió una demanda de desalojo sobre un lote contiguo en el que la Fundación instaló una pileta para esparcimiento de los chicos que concurren en época estival. El Municipio propició acción de desalojo contra la Fundación para recuperar la posesión del lote adjudicado a la señora Ramón, pero ante la intervención de la Defensoría, para generar espacios de diálogo, se abstuvo del diligenciamiento del mandamiento judicial, demostrando voluntad conciliadora. El día 12.03.12 la Defensoría del Pueblo intervino en el lugar, donde se realizaron reuniones con las partes en forma separada. En primera instancia, con los integrantes de la Fundación, logrando el convencimiento de la necesidad de la Fundación de sentarse a conversar con el Municipio respecto a la devolución de parte de los lotes, y a regularizar las actividades que desarrollan en la pileta de natación, como elemento riesgoso que debe permanecer bajo el control de las autoridades de aplicación. Posteriormente, se llevó a cabo un encuentro en la Municipalidad de General Alvarado con los secretarios de Gobierno y de Desarrollo Social y el Asesor Letrado de ese municipio. En esa dirección, el Municipio se comprometió a estudiar la posibilidad de ofrecer a la Fundación un espacio donde pueda desarrollar su actividad, teniendo en cuenta la tarea que realiza la Fundación, pero teniendo especial consideración respecto de las necesidades de los adjudicatarios.

13. **Queja: 1093/11. Desalojo calle 514 y 28. Agostinelli Mirta Beatriz y otros c/La Plata Fútbol Club s/Desalojo falta de pago.**



Expediente 40.964. Juzgado Civil y Comercial N° 13. Departamento Judicial La Plata. Se están evaluando las distintas alternativas de solución habitacional, realizándose mesas de trabajo con la participación de los organismos competentes..

14. Queja 1402/11.- “Yaworski Miguel A. s/ Usurpación” I.P.P. N° 55882/10 en trámite por ante el Juzgado de Garantías N° 3 Departamento Judicial de Lomas de Zamora. Esta queja fue iniciada por un grupo de vecinos frente al desalojo judicial dispuesto en relación al Barrio “Chiriguano” o “El Triunfo” de la Localidad de Monte Grande, Partido de Esteban Echeverría, que afecta a **más de 350 familias.**

Se iniciaron distintas acciones tanto a nivel municipal como provincial con el propósito de abordar alternativas habitacionales que involucren a las familias afectadas. Se cursaron pedidos formales de intervención a fin de requerir a las autoridades provinciales y municipales se sirvan tomar las medidas y acciones que estén a su alcance con el fin de brindar a las familias en situación de vulnerabilidad, posibilidades de acceso a viviendas y condiciones habitacionales dignas.

Se mantuvieron reuniones y conversaciones con autoridades del Municipio, con autoridades de la Subsecretaría Social de Tierras del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, con representantes del Instituto de la Vivienda y con representantes de la Comisión Nacional de Tierras para el Hábitat Social, en las que se evaluaron distintas propuestas y alternativas que incluían la posibilidad de que las familias accedan a lotes conforme el Programa de Loteos Sociales establecido mediante Ordenanza en el citado municipio.

Un grupo especializado en trabajo social de esta Defensoría del Pueblo, visitó el asentamiento y elaboró un informe que permitió conocer la situación habitacional, educacional, de salud, laboral y económica de parte de los ocupantes del predio, su organización barrial y red vincular. Se intentaron acercamientos entre los vecinos y el municipio para avanzar en la negociación de las condiciones de acceso al Programa de Loteo



Social. En ese sentido se planteó al Municipio la necesidad de efectuar un censo cuantitativo, como elemento indispensable para el diseño de un plan de atención en forma personalizada de cada uno de los individuos y/o grupos familiares frente a la emergencia habitacional, brindando soluciones reales y tangibles a las consecuencias de la medida dispuesta judicialmente. Si bien se coordinó y efectivizó el censo por parte del Ministerio de Desarrollo Social, lo cierto es que se registraron sólo datos parciales ya que un sector de la población ocupante no accedió a ser censado.

Se consensuó asimismo elaborar un listado de los casos críticos, entendidos como aquellos que no tienen ninguna alternativa de vivienda provisoria (familiares que los puedan albergar, viviendas que les puedan ser prestadas, etc) para priorizar estas situaciones frente al hecho cierto del desalojo.

Por otra parte, sin perjuicio de las reuniones y los requerimientos librados formalmente desde la Defensoría se tomó inmediato contacto con las juezas intervinientes en las distintas causas iniciadas en el Fuero Penal para obtener información cierta sobre la inminencia del desalojo, y para poner en su conocimiento las gestiones dispuestas desde el ámbito de la Defensoría en orden a evitar situaciones de violencia y conflictos sociales frente a cientos de familias integradas en su mayoría por niños y adolescentes que quedarían en situación de calle.

Posteriormente el Defensor del Pueblo efectuó presentaciones escritas ante el Juzgado de Garantías interviniente, llegando a interponer recursos de apelación y de queja frente a la medida de lanzamiento.

Hasta la fecha no se efectivizó la medida de lanzamiento, encontrándose a las resultas de la mesa de diálogo que se ha generado a partir de la convocatoria de este Defensor, a las distintas autoridades.

En ese sentido, se vienen desarrollando reuniones periódicas conjuntas con los organismos de gobierno involucrados (Subsecretaría Social de Tierras, Urbanismo y Vivienda del Ministerio de Infraestructura, Instituto



de la Vivienda, Subsecretaría de Políticas Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, Municipalidad de Esteban Echeverría, Comisión Nacional de Tierras), de cuyo trabajo resultó el abordaje de distintas alternativas entre las que se encuentra la posibilidad de relocalizar a las familias censadas, en un loteo social cercano, para lo cual se está analizando una propuesta de loteo para el desarrollador.

15) **Queja N° 2260/11 “Rossi Ángel s/ Usurpación”** en trámite por ante el Juzgado de Garantías N° 5 de La Plata, I.P.P. N° 27543/11.

Por este expediente se tomó intervención frente al pedido formulado por alrededor de 220 familias para evitar el desalojo forzoso y obtener acceso a soluciones habitacionales concretas. Se efectivizó como primera medida un censo de las familias ubicadas en el predio ocupado entre las Calles 526 a 528 y 161 a 166 de Melchor Romero, Barrio San Cayetano de La Plata.

También en este caso se generó la mesa de trabajo con las autoridades vinculadas con la materia, incluso con los propietarios de las tierras, y se están explorando conjuntamente distintas alternativas para dar solución al conflicto, en tanto esta Defensoría informa al Juzgado interviniente acerca de los distintos avances obtenidos.

16) **Queja 2285/11.- “Maximiliano Martín Pinilla s/ Usurpación”** I.P.P. N° 06-00-008191-11 en trámite por ante el Juzgado de Garantías N° 6 de La Plata.

Este expediente fue originado con motivo de la solicitud que hicieron la Sra. M.S.F. y su esposo para contribuir a resolver la situación de falta de vivienda que manifestaron, situación agravada en razón de la orden de lanzamiento dictada en sede judicial penal, con fecha fijada para efectivizar la medida.

En vista de la problemática expuesta, se resolvió requerir la intervención de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de La Plata, de la Región X del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia y de la



Oficina Provincial de Atención de Emergencia de la Subsecretaría Social de Tierras, para que dentro de la órbita de sus competencias, evalúen la posibilidad de otorgar a la familia una casilla o los recursos materiales necesarios para la construcción de una vivienda “considerando que cuentan con el terreno de un familiar donde instalarla-, solicitando asimismo se contemple la posibilidad de conceder un subsidio económico para satisfacer sus necesidades de supervivencia, o bien la cobertura de alojamiento, en caso de producirse el desalojo y hasta tanto se obtenga una solución habitacional.

En virtud de las acciones articuladas con los distintos organismos de gobierno, se pusieron en conocimiento del juez interviniente estas circunstancias, solicitando la suspensión del desalojo por un tiempo razonable que permita llevar a cabo la ejecución de las acciones concretas tendientes a la instalación de la casilla.

Finalmente la propia familia tuvo la posibilidad de trasladarse a otra provincia y dejar la vivienda, por lo que se informó esta situación al Juzgado y se concertó la desocupación y entrega de llaves en forma pacífica.

17) **Queja N° 2891/12 Catanzaro Armando S/ Usurpación** en trámite por ante el Juzgado de Garantías N° 1 de La Plata, U.F.I. N° 3 de La Plata.

Se dio inicio al expediente a partir de la solicitud del grupo de 19 familias que ocupan un barrio ubicado en Arana, partido de La Plata, tratándose de un asentamiento altamente consolidado.

Luego de convocar a la mesa de trabajo a las distintas autoridades, se efectivizó el censo del barrio, y se están evaluando alternativas de solución, ya que los vecinos propone comprar las tierras y regularizar su situación, todas cuestiones cuyo tratamiento se centra y articula desde esta Defensoría.

18) **Queja N° 3196/12.- Libera Luis Roberto c/ Signorelli Gallo**



Adolfo s/ Ejecutivo, Expediente N° 43107/96, en trámite por ante el Juzgado Nacional de Primera Instancia Civil N° 2 de Capital Federal.

Esta causa motivó la presentación de un grupo de vecino de la Localidad de Villa Bénquez, Partido de Lomas de Zamora, quienes solicitan intervención con el fin de obtener asesoramiento y defensa respecto a su situación habitacional, ya que según sostienen, su propiedad podría encontrarse afectada a raíz de una pretensión posesoria ejercida por el adquirente de esos terrenos en subasta pública.

Que según refirieron los vecinos de Villa Bénquez, éstos habrían adquirido los inmuebles donde habitan, por boleto de compraventa con el titular de dominio en el año 1954, poseyendo dichos lotes desde entonces en forma pública, pacífica, continúa y con causa lícita, pero sin formalizar las correspondientes escrituras de transmisión de dominio. Muchos de estos vecinos cumplimentaron los requisitos establecidos por Ley N° 24.374 por lo que iniciaron expedientes administrativos para adquirir su propiedad conforme lo regula la mencionada ley.

Con el propósito de elaborar una estrategia de protección de derechos, y regularización del barrio, se requirió al Registro de la Propiedad Inmueble de la Provincia que informe acerca de la titularidad, anotaciones de Ley 24.374, embargos o restricciones de los inmuebles afectados, para trabajar conjuntamente con el Municipio de Lomas de Zamora, en el estudio y relevamiento de las condiciones del Barrio.

Con respecto a la causa judicial, se efectuó una presentación con el objeto de solicitar la vista y préstamo de los distintos cuerpos que conforman el expediente, efectos de evaluar la conveniencia de peticionar en dicha causa.

19) **Queja 3245/12.- "FAVRO SAIC S/ QUIEBRA S/ INCIDENTE DE REALIZACIÓN DE BIENES"**, en trámite por ante el Juzgado Comercial N° 12 de Capital Federal, Expediente N° 058197.



Tramita esta queja debido al requerimiento efectuado por vecinos (alrededor de 170 familias) del Barrio comprendido entre las calles Sargento Casas, Sebastián Gaboto y Subteniente Aviador Fernández y lindero al Arroyo Cañada de Juan Ruiz (conocido como Arroyo Morón) Partido de Hurlingham para intervenir frente a la inminente desocupación del predio mencionado conforme se ordenara por exhorto librado por el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial Nro. 5 del Departamento Judicial de Morón, en virtud de lo ordenado en las Actuaciones de referencia.

En virtud de ello, se requirió al juzgado interviniente que se adopte una serie de medidas a fin de salvaguardar las garantías y derechos de las 170 familias que se encuentran viviendo en el predio. Entre estas medidas se solicitó la realización de un censo, la notificación a los organismos nacionales, provinciales y municipales competentes, y se convoque a una audiencia a fin realizar un plan integral que permita dar una respuesta a las necesidades habitacionales de las familias.

20) **Queja N° 2718/11** Se efectuó una presentación en la causa N° 17273 en trámite por ante el Juzgado de Garantías N°3 de San Martín, a raíz de la presentación que hiciera ante esta Defensoría del Pueblo el Sr. Benito Espíndola, miembro titular del C.I.B.A. (Consejo Indígena de la Provincia de Buenos Aires), por la cual solicitó la intervención respecto de una serie de violaciones al derecho indígena que viene sufriendo el pueblo guaraní de José C. Paz entre los que se encuentra el pedido de intervención frente a los intentos de desalojo judicial que padecen.

Iniciado el correspondiente trámite de la queja, y requeridos los informes solicitados en su consecuencia a los distintos organismos involucrados en la temática expuesta, versando la causa sobre un inminente desalojo que involucraría a más de doscientas cincuenta familias que se encontrarían en estado de absoluta emergencia habitacional, se requirió al juez interviniente que se haga lugar al recurso de apelación presentado por el Sr. Defensor Oficial, al cual esta Defensoría adhirió en todos sus términos y se suspenda la orden de lanzamiento dictada. En



caso de denegarse lo pedido, subsidiariamente se solicitó que antes de proceder al desalojo se notifique al Sr. Subsecretario Social de Tierras del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, al Asesor de Menores competente, a la Municipalidad de José C. Paz, al I.N.A.I. y a la Comisión Nacional de Tierras a fin de que, cada uno en el marco de su competencia, articule las medidas pertinentes para provocar el menor perjuicio posible a las personas a desalojar.

En esta oportunidad, el juez resolvió que la intervención del Defensor del Pueblo en calidad de parte, no puede ni tiene legalmente en los hechos cabida procesal. Que, en todo caso, los imputados cuentan con la representación de un defensor pago por el Estado por lo que la representación promiscua del Ombudsman bien podría traer aparejado un conflicto de intereses, puesto que aquellos que corresponden a los imputados, bien podrían colisionar con los legítimos derechos correspondientes a otros miembros de la sociedad a los que también debe asistencia.

21) **Queja 2791/12.-** Se hizo una presentación judicial en I.P.P N° 15325/09 en relación al desalojo dispuesto por el Juzgado de Garantías N° 9 Departamental Descentralizado de Avellaneda, en virtud de la presentación efectuada en la queja de referencia por una familia que requirió colaboración con el objeto de encontrar solución frente a la problemática de falta de vivienda donde le fuera posible reubicarse junto a su familia. En consecuencia, se solicitó la suspensión del lanzamiento dispuesto por un plazo razonable, con el fin de dar debida intervención a los distintos organismos de gobierno de orden municipal, provincial y nacional, a efectos de lograr dar una respuesta habitacional a las familias afectadas y lograr reubicarlas en otro domicilio.

En este caso, el Juez interviniente tampoco hizo lugar a la prórroga solicitada, con fundamento en las distintas suspensiones y recursos resueltos previamente en la referida causa, y considerando que desde el momento en que se decretara el lanzamiento hasta el momento en que se les notificara a los ocupantes que se iba a hacer efectiva dicha resolución,



transcurrieron aproximadamente 11 meses, tiempo más que suficiente para que los ocupantes encontraran algún lugar donde residir.

Sin perjuicio de ello, y luego de producido el desalojo, desde la Defensoría se continúa asistiendo a la familia con el propósito de obtener prestaciones alimentarias, económicas, laborales y salud, para hacer frente a la situación que afrontan.

22) **Queja N° 2284/11.-** “Caballero Mirta Araceli c/ Balvidares José Luis s/ Interdicto”.

El Defensor del Pueblo se presentó en esta causa en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 9 del Departamento Judicial La Plata, con motivo del requerimiento efectuado por una familia que fue intimada a desocupar la vivienda que ocupan. Como posible alternativa para resolver inicialmente la necesidad de vivienda urgente que se planteó, la presentante refirió que podría trasladarse a la casa de un familiar, para lo cual era necesario obtener previamente algunos materiales con los cuales terminar la habitación a la cual se trasladarían. En virtud de esta circunstancia, se consideró conveniente oficiar a los organismos competentes a los efectos de gestionar el otorgamiento de materiales para finalizar la obra, subsidio económico o casilla para ser instalada en el terreno, solicitando asimismo al Juzgado interviniente la prórroga del plazo concedido para desocupar la vivienda por un tiempo razonable que permita llevar a cabo la ejecución de las acciones concretas tendientes a la provisión de los recursos peticionados.

Hasta el momento el desalojo no se produjo y se están gestionando acciones para que la familia pueda desocupar la vivienda en forma pacífica, contando con un lugar donde trasladarse.

En todos estos ejemplos, la Justicia hizo una interpretación de las misiones institucionales del Defensor del Pueblo en torno a la cuales se impone hacer cronológicamente algunas reflexiones, en este caso todas de significado positivo porque se presentan situaciones que valorizan a esta institución, como protectora de los derechos fundamentales de la



persona.

De acuerdo a estos antecedentes queda en claro que la incorporación constitucional del Defensor del Pueblo al derecho público provincial y su puesta en funcionamiento, llena un espacio hasta entonces vacío en el sistema de garantías vigentes. Del mismo modo que el Defensor del Pueblo debe proteger el derecho de todos los habitantes, la tutela judicial efectiva de sus derechos, que prevé el Art. 15 de nuestra Constitución, encuentra en la institución del Defensor del Pueblo un instrumento que efectiviza la vigencia de ese principio a partir de su robusto arraigo constitucional.

Los primeros y titubeantes pasos jurisprudenciales a favor del reconocimiento de la legitimación procesal del Defensor del Pueblo, se convirtieron en una necesaria complementación. Entender a esta institución como una vía no jurisdiccional de protección de derechos, no se debe interpretar como antagónica o sucedánea de la Justicia; es una vía diferente que si bien encuadra en las estructuras del Estado, no se sustenta en las reglas y principios que animan a los otros órganos establecidos por la Constitución. Esto por dos razones: a) porque no tiene poder decisorio y b) porque su misión no es neutral; fue creado para defender los derechos fundamentales, sobre todo de aquellos que están en situación de mayor vulnerabilidad.

De las intervenciones judiciales del Defensor del Pueblo surge que se han adoptado distintas formas de incorporación al proceso, ya sea como tercero, como tercero coadyuvante, como parte o simplemente interviniendo a solicitud del Juez como mero colaborador.

La existencia de actuaciones del Defensor del Pueblo en el ámbito de uno de los poderes del Estado, como es el Poder Judicial, y la circunstancia que estas se den a requerimiento de los propios magistrados, muestran que en la actualidad los conflictos tienden a acentuar la importancia de las garantías objetivas, es decir aquellas que tienen lugar al margen de los intereses concretos de una persona individual. En ciertas ocasiones la composición de los derechos no puede lograrse en forma plena aun en sede judicial.

Por eso se acrecienta la importancia de figuras como la del Defensor del



Pueblo, ya que en las sociedades complejas como las presentes, donde los cambios de paradigma se van produciendo a diario, hace falta una mirada que, desde la perspectiva de los derechos humanos pueda articular entre los poderes públicos y la ciudadanía.



GESTIÓN INSTITUCIONAL

Temas tratados y casos relevantes

En este segundo período, el notorio aumento de casos ingresados y la irrupción de temas novedosos y complejos, forzó la adaptación de las prácticas de atención y resolución de quejas. Los procesos de investigación registraron un marcado progreso hacia una mayor especialización, manteniendo siempre el abordaje interdisciplinario. El esquema inicial se complementó paulatinamente con el continuo requerimiento de información a la autoridad de Aplicación, avanzando hacia estrategias de exploración más flexibles que se amoldan a las particularidades de cada caso.

No obstante, el punto de partida de la gran mayoría de las averiguaciones en torno a la queja, tuvo su inicio en la información requerida a las distintas áreas gubernamentales. Se intensificó la dinámica de la comunicación obligatoria – con copia de la queja – al organismo eventualmente denunciado (Art. 25 Ley N° 13834), ampliándola a todas las áreas relacionadas con el problema. De este modo, en la mayoría de los casos, se abrió la posibilidad de contar con la respuesta más completa y detallada por parte de los entes gubernamentales.

Además, se perfeccionaron la técnica y el método en la manera de formular las solicitudes de antecedentes a las distintas oficinas públicas, entes descentralizados y empresas concesionarias, como consecuencia



de la cada vez más notoria especialización de los distintos grupos de trabajo; derivada a su vez de las exigencias impuestas por el crecimiento exponencial de casos en cada una de las distintas vertientes temáticas.

A esta actividad claramente requirente de la Defensoría ante el Estado, considerado éste como principal y primaria fuente de información sobre los hechos denunciados, se sumaron actividades de indagación menos estructuradas y más ágiles, que permiten una máxima aproximación a los mismos, como así también una mejor ponderación de los intereses y derechos en conflicto; y por consecuencia, a la más adecuada propuesta de solución. En esta línea se inscriben las actividades de inspección "in situ", en la mayoría de los casos de mayor trascendencia social o comunitaria.

El relevamiento en terreno, generalmente realizado por personal de distintas disciplinas, se transformó en una herramienta útil para el avance de las investigaciones, a la par de constituir un modo eficaz de ponderación del impacto que el hecho denunciado generó en los habitantes de la zona de influencia.



La Defensoría intervino en el conflicto por el proyecto de dragado, en la ría de Bahía Blanca, para la instalación del puerto regasificador frente a General Cerri.

En las quejas vinculadas a cuestiones de medioambiente, por ejemplo, este tipo de actividad representó un recurso invaluable para la comprensión cabal de los planteos y para detectar otros actores originariamente no incluidos por los denunciantes en aquellos, pero con intereses y posiciones que, si bien a veces difieren de los plasmados en la queja,



son igualmente atendibles y aportan materia para la formulación de alternativas de solución. Un ejemplo es el caso del dragado en la ría de Bahía Blanca, o los conflictos suscitados en la costa atlántica de Villa Gesell a raíz de la construcción de nuevos balnearios.

Un mecanismo que adquirió habitualidad en el trabajo de las distintas áreas temáticas, es la práctica de analizar la información gubernamental en forma conjunta con los denunciantes, quienes de esta manera asumen un rol protagónico en la investigación, accediendo a elementos de juicio hasta entonces desconocidos que les permiten replantear y direccionar las acciones en el sentido más adecuado. Muchas veces, la solución llega con el mero conocimiento de tales antecedentes.

Durante esta etapa, también se incrementó la interacción con las organizaciones no gubernamentales, que con relación a cada tema en particular se han manifestado con interés y legitimación para participar en la tarea investigativa, y en oportunidades la Defensoría se ha mancomunado con aquellas para reclamar su mayor participación en asuntos de interés común.

Un ejemplo es el caso de lo actuado en torno a la denuncia por contaminación de la Cuenca del Río Reconquista, en la que la Defensoría del Pueblo viene desarrollando una intensa actividad junto a varias organizaciones ambientalistas, orientada entre otros objetivos a lograr que los distintos municipios que integran la Comisión de la Cuenca del Río Reconquista COMIREC, organismo creado por ley, de composición mixta estatal y por ONGs; concluyan con la conformación de los consejos consultivos que deben agrupar a las entidades no gubernamentales vinculadas al medioambiente de cada localidad.

La participación de la gente en los procesos de investigación de los casos, tanto en forma individual como colectiva o a través de organizaciones de la sociedad civil, facilita visibilizar cuáles son y qué entidad tienen, los distintos derechos o intereses en pugna; lo que a su vez determina el progresivo aumento de la complejidad y la mayor apertura de la respectiva controversia.

También en el período objeto del presente, se intensificó el ejercicio de la facultad de entrevistar y convocar a agentes o funcionarios de gobier-



no a fin de brindar exposiciones sobre cuestiones vinculadas a las quejas. Incluso, en ocasiones, se logró incorporar a funcionarios de distintas áreas del Poder Ejecutivo en mesas de trabajo en las que se estudian y debaten posibles alternativas de solución de casos concretos; algunos en los que se registra afectación de derechos esenciales de gran cantidad de personas, por ejemplo en expedientes sobre asentamientos y desalojos de gran cantidad de familias.

En algunas temáticas, la importancia de los problemas detectados por su impacto social e incidencia en la posible vulneración de derechos colectivos, se tomó la determinación de impulsar proyectos de investigación con desarrollo en el tiempo y en el territorio, en forma conjunta con universidades y entidades no gubernamentales vinculadas a los distintos aspectos de los temas involucrados.

En tal tendencia, se inscribe la investigación sobre recursos humanos y calidad de la atención prenatal en el AMBA, cuya realización fuera anticipada en el informe anual anterior, que se desarrolló durante todo el año 2011, concluyéndose a fines del mes de diciembre pasado. La información está en el apartado respectivo del presente volumen.

Por otra parte, las reiteradas intervenciones de la Defensoría a pedido de los organismos judiciales en situaciones de desalojos, el considerable aumento de casos relacionados a problemas de asentamientos y la imposibilidad de acceso al terreno propio y/o a la vivienda digna; determinó el inicio de una investigación más profunda sobre este asunto.

Más adelante se desarrolla el informe correspondiente a esta temática, que pretende ilustrar la metodología ya consolidada de impulsar estudios y relevamientos sobre problemas de gran impacto, con el propósito de que tales investigaciones resulten aportes o insumos que, puestos a disposición de las respectivas áreas de gobierno, puedan ser utilizados en la elaboración de políticas públicas que den solución estructural a tales déficits.

En este caso, se comparte la actividad investigativa con la Fundación "Por Nuestros Hijos", Centro de Estudios Legales y Sociales CELS y la Universidad de General Sarmiento UNGS, cuyo objetivo es "elaborar un documento de consenso para el diseño, ejecución, evaluación y control de políticas públicas en materia de vivienda y hábitat social."



Firma de un convenio con el presidente de la Fundación "Por nuestros hijos", León Arslanian, para desarrollar programas conjuntos de investigación en materia de derechos humanos y hábitat social.

Con idéntica motivación, y también a partir de la atención de sucesivos casos particulares, se pusieron en desarrollo proyectos de investigación sobre el uso y efectos de la aplicación de agroquímicos en la Provincia con la Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales de la Universidad Nacional de La Plata UNLP y el Laboratorio de Química Ambiental y Geoquímica de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la UNLP, cuyo objetivo es "elaborar un mapeo del uso de agroquímicos en la actividad agrícola en la provincia de Buenos Aires y determinar su impacto sobre el medioambiente - aires, agua y suelos- así como también sobre la salud de la población".

Otra línea de investigación, desarrollada con el Centro de Experimentación y Seguridad Vial CESVI, Ingeniería en Relevamientos Viales IRV y antropólogos sociales, es sobre causas de la siniestralidad vial. En este trabajo se abordan las políticas de prevención e intervención sobre esa problemática en la provincia de Buenos Aires, con el fin de conocerla en sus diferentes dimensiones y diseñar herramientas de intervención desde una perspectiva integral.

Finalmente, es oportuno mencionar que la Defensoría, desde su inicio, trabaja en acciones conjuntas con áreas del Estado, en casos en los que las misiones propias de aquél resultan compatibles con el acompañamiento en la ejecución de gestiones o políticas públicas orientadas a la preservación y protección de los derechos de los habitantes de la Provincia.



Algunos de los temas – como se señala más adelante - ya vienen desarrollándose en esta metodología desde el primer año de vida institucional. Por ejemplo, seguridad vial y a través convenios celebrados con el Poder Ejecutivo para monitorear avances de obras en distintas rutas.

Otro de estos temas lo constituye la reglamentación de la Ley Nº 14129 de protección y prevención de los derechos de celíacos, que al haber sido dictada sin adecuación a la recomendación del Defensor del Pueblo Nº 1/10, determinó la convocatoria de una comisión interministerial, para corregir o complementar el respectivo decreto.

Un asunto que se proyecta para el presente año, tiene que ver con la promoción, difusión e instrumentación de los objetivos de la Ley Nº 14301, de cupo laboral para liberados, a cumplirse mediante convenio con el Ministerio de Justicia y Seguridad provincial.

El desafío para este nuevo período radica en profundizar las estrategias de investigación y solucionar los conflictos con mayor presencia en los sitios en donde aparecen, articular con los recursos locales más cercanos al difiriendo y consolidar la solidez técnica de las indagaciones, todo ello para proponer las posibles soluciones de reparación de derechos afectados.

El tratamiento de casos en común con otras Defensorías del Pueblo



El Defensor del Pueblo de la Provincia, junto a sus secretarios, Marcelo Honores y Carlos Martiarena, en la reunión de los defensores ciudadanos que se realizó en Morón.



Al mismo ritmo que se afianzó la presencia de la Defensoría de la provincia de Buenos Aires, se consolidaron las relaciones de trabajo coordinado con las nueve defensorías locales. Estas defensorías pertenecen a los partidos de La Plata, Mar del Plata, Quilmes, Avellaneda, La Matanza, Pilar, Escobar, Morón y Vicente López.

Con la Defensoría de Ciudad Autónoma de Buenos Aires se crearon mesas de trabajo interjurisdiccionales para abordar distintos ejes de problemas, transporte, espacio público, salud, entre otros, que atraviesan la cotidianidad de todos los habitantes del Área Metropolitana AMBA.

Con el progresivo crecimiento de la capacidad de respuesta, fue afinándose paralelamente la dinámica de trabajo de casos comunes con las distintas defensorías. Así, se institucionalizó la mecánica de derivación desde las defensorías locales, nacional o de CABA de todos aquellos casos que involucran planteos o problemáticas generales, en las que el protagonismo del Estado provincial - por acción o por omisión- resulta determinante en la generación de situaciones en las que se encuentran afectados o amenazados derechos de habitantes de la Provincia o incluso de otras jurisdicciones que circunstancialmente la transiten en ocasión del hecho o acto lesivo.

Particular relevancia reviste este tipo de vinculación establecida con la Defensoría del Pueblo de la Nación. Durante el período informado, se llevaron a cabo reuniones entre los equipos técnicos de ambas instituciones, con la finalidad de coordinar acciones respecto de casos que, involucrando hechos o situaciones acontecidas bajo la órbita de la jurisdicción bonaerense, fueron originariamente atendidos desde la Defensoría nacional por no encontrarse en funciones – al momento de generarse el conflicto - el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

En su gran mayoría, tales casos corresponden a quejas relacionadas con afectaciones al transporte, al medioambiente, al paisaje o al ecosistema de algún área de la Provincia. Casi todos ellos fueron asumidos por los grupos de trabajos interdisciplinarios del Defensor del Pueblo provincial, para continuar su tratamiento de manera más cercana a los centros de decisión y de responsabilidad funcional vinculada a las respectivas materias.

De esta modalidad quedaron excluidas las cuestiones derivadas de los



problemas de contaminación de la Cuenca Matanza Riachuelo, ya que la Defensoría de la Nación se reservó la posibilidad de continuar en tratamiento conjunto, dada su responsabilidad como integrante del órgano consultivo que monitorea la actuación de la ACUMAR, por decisión de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en la causa "Mendoza", todo esto sin perjuicio de la originaria competencia que tiene la Defensoría de la provincia de Buenos Aires en el territorio provincial a partir de la reforma de la Constitución de 1994 en su Art. 55 y la Ley N° 13834 orgánica de la Defensoría del Pueblo.

No obstante, es importante destacar que, sea como fuere la modalidad de la derivación recíproca de quejas o gestiones, en ningún caso la defensoría "derivante" se desvincula de la marcha de la investigación y su resultado, manteniendo permanentemente informadas a las personas reclamantes acerca de los cursos de acción adoptados y participando en toda gestión de apoyo y colaboración a la defensoría que asuma el tratamiento definitivo de la misma.

En oportunidades, el Defensor del Pueblo impulsa investigaciones a raíz de quejas formuladas por actos o desvíos de autoridades municipales de partidos en los que existen defensores del pueblo locales. Ello ocurre cuando la denuncia de amenaza o lesión de derechos se refiere a situaciones que, si bien caen dentro del ámbito de incumbencias municipales, desbordan dicho marco cayendo en la órbita de acción de la administración provincial e incluso de la nacional.

En concreto, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires trabajó junto a las nueve organizaciones ciudadanas bonaerenses, tanto en encuentros grupales como individuales, una amplia gama de temas estratégicos, de significativa relevancia institucional.

La calidad y eficacia del sistema ferroviario, la deficiencia en la prestación y la quita de subsidios en los servicios públicos, el aumento de tarifas e impuestos y temas ligados a la salud en todas sus vertientes, fueron los ejes comunes que trataron la institución bonaerense con sus pares municipales.

Así, con las defensorías de Quilmes y Avellaneda se avanzó en el tratamiento de la problemática vinculada a la Autopista La Plata – Buenos Aires, la demora en la construcción del tercer carril en toda la traza y las obras com-



prometidas en el contrato de concesión que aún no fueron ejecutadas.

Además, con la Defensoría de Avellaneda se abordó la cuestión ambiental derivada de la contaminación de los arroyos Sarandí y Santo Domingo; con la de Quilmes, se analizó la ocupación de tierras y la construcción de un viaducto bajo las vías en Bernal, cuestionado por los vecinos.

Junto a la organización de Pilar, la Defensoría bonaerense tomó intervención en las quejas vinculadas a la contaminación de la cuenca del Río Luján y la producida en el Parque Industrial de esa ciudad, además de los eventuales efectos ligados a la quita de subsidios en las tarifas de los servicios públicos.

Con la Defensoría de Escobar, se actuó fundamentalmente sobre tres ejes, las consecuencias ambientales del puerto re-gasificador que se construyó en el estuario del Río Paraná de las Palmas; la cotidianeidad en la vida de una amplia franja de la población de ese distrito, representada por migrantes; la trata de personas y la actuación de la policía en esa jurisdicción.



La Defensora del Pueblo del partido de General Pueyrredón, Beatriz Arza, el presidente del Concejo Deliberante, Marcelo Artime, el Defensor del Pueblo y el Secretario General de la Defensoría, Marcelo Honores, en el cuerpo deliberativo de Mar del Plata, durante un encuentro con los colegios profesionales de esa ciudad.

En sintonía con la Defensoría de General Pueyrredón se plantearon aspectos medioambientales ligados al uso incorrecto de agroquímicos; el



conflicto abierto por la eventual utilización de un segmento de la reserva protegida del Puerto de Mar del Plata; y la contaminación con harina de pescado.

También se avanzó con la Defensoría de La Plata en aspectos medioambientales, como el Arroyo del Gato y la problemática ligada a las canteras; con la de Vicente López, en tanto, se articuló un caso emblemático de contaminación, producto de los desechos de un establecimiento fabril del rubro alimenticio, además del tratamiento de una queja planteada por vecinos del distrito contra el aumento del Impuesto Inmobiliario.

En conjunto con La Matanza, se trabajó sobre el abastecimiento y el costo con que los vecinos consiguen la denominada garrafa social; mientras que junto a la Defensoría de Morón, puntualmente, se desarrollaron tareas relacionadas con la seguridad, y la salud.

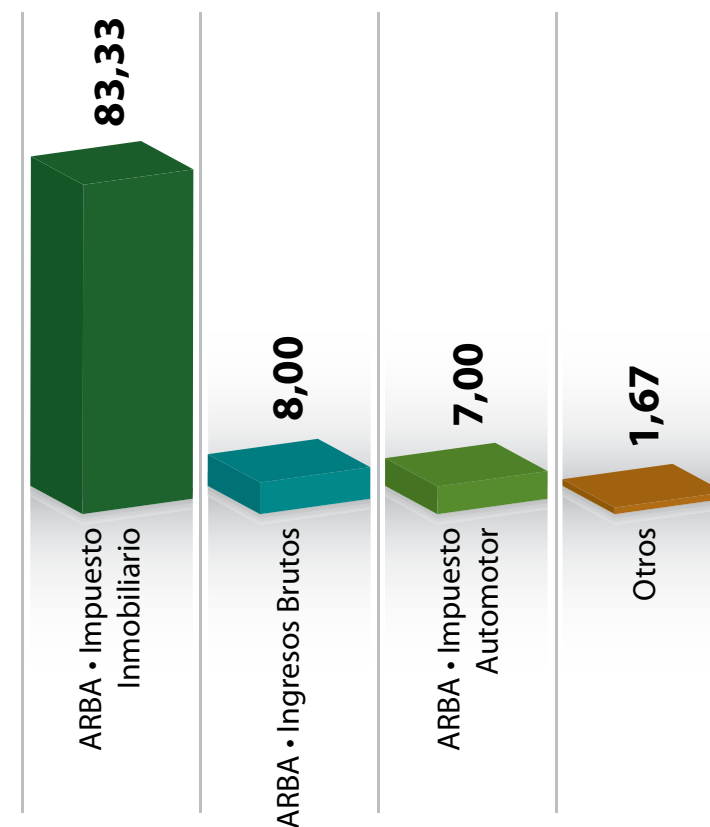


(1) Actuaciones en materia de política tributaria

El incremento del Impuesto Inmobiliario, retenciones bancarias indebidas y correcciones catastrales mal aplicadas, los reclamos más frecuentes en materia tributaria.

Composición temática de la Materia Políticas Tributarias.

En porcentajes.





a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 33/11. Con fecha de agosto de 2011, se recomienda al Ministerio de Economía, que arbitre las medidas que estime pertinentes, a los efectos de evaluar y dar respuesta adecuada a cada una de las quejas formuladas ante este organismo, por considerar los denunciados que sufrieron un aumento excesivo en la liquidación del impuesto inmobiliario ejercicio fiscal 2011, en virtud de la sanción de la Ley N° 14200. Asimismo recomendar al Ministerio de Economía que analice y en su caso adopte las medidas necesarias en el ámbito de su competencia, a los efectos de contemplar la capacidad contributiva de jubilados, personas con discapacidad y grupos familiares que tengan a cargo una o más personas con discapacidad, a fin de morigerar su situación frente al impuesto inmobiliario dentro de la política fiscal de la Provincia de Buenos

Resolución N° 39/11. Por esta resolución de septiembre de 2011, se le comunica al Poder Legislativo Provincial la Resolución N° 33/11 dictada sobre la misma temática, a los efectos de poner en conocimiento de ese cuerpo la decisión adoptada respecto a los reclamos que han sido presentados ante esta Defensoría por ciudadanos bonaerenses motivados en los incrementos del impuesto inmobiliario durante el período fiscal 2011, a fin de que evalúe, y en su caso adopte, las medidas que estime pertinentes.

Resolución N° 16/12. Por esta resolución de abril de 2012, se recomienda al Ministerio de Economía de la provincia de Buenos Aires, que arbitre las medidas que estime pertinentes, a los efectos de evaluar y dar respuesta adecuada a cada una de las quejas recibidas, en virtud del aumento excesivo del impuesto inmobiliario luego de la entrada en vigencia de Ley N° 14333.

b) Gestión del Área

En cuanto a los temas que gestiona el equipo, se destacan aquellos contra ARBA por el incremento del Impuesto Inmobiliario, las retenciones bancarias indebidas y las correcciones catastrales mal aplicadas. También se trata de dar respuesta a aquellos reclamos que se inician debido a intimaciones del órgano recaudador motivadas en algún incumplimiento de deberes formales del contribuyente, muchas veces por desconocimiento como la falta de presentación de declaraciones juradas, omisión de presentación de baja a la



inscripción en caso de abandonar la actividad. El incremento del Impuesto Inmobiliario originó diversas denuncias ante la Defensoría provincial y en este caso particular, ingresaron 367 reclamos derivadas de la Defensoría del Pueblo de Vicente López que se tramitaron en forma conjunta.

Estos reclamos se agruparon en tres categorías: reclamantes jubilados, incrementos superiores al 200% e incremento menor al 200%. Además, se diligenciaron pedidos de informes a ARBA con el objetivo de investigar la relación entre los aumentos y la queja planteada por los contribuyentes reclamantes.

En esa línea, se mantuvieron varias reuniones con ciudadanos de la localidad de Banfield, a quienes se les transmitió en cada oportunidad el estado de los reclamos y el plan de acción que se proyectaba instrumentar. También se mantuvieron reuniones con la Subsecretaria de Hacienda del Ministerio de Economía bonaerense, a quien se le planteó la problemática originada en la aplicación de la Ley Impositiva N° 14200, para que tal situación sea considerada al momento de la elaboración del proyecto de ley impositiva 2012.

La tarea concluyó con una recomendación del Defensor al Ministerio de Economía y una resolución, en la cual se informó a la Legislatura bonaerense de los casos planteados y el porcentaje de incremento evidenciado en cada uno de ellos.

Respecto al tratamiento de los demás expedientes, se realizó un análisis exhaustivo de cada situación, requiriéndose a veces el aporte de más documentación. De este modo, se realizaron gestiones diversas, tales como pedidos de informe y reuniones con representantes de diferentes gerencias de ARBA.

Con todos estos datos, se confecciona el informe de actuación, se asesora al ciudadano reclamante y se hace un seguimiento de la gestión. En muchos casos se logró que ARBA reintegre importes retenidos indebidamente a los ciudadanos, que se corrijan las determinaciones de superficie edificada superior a la real, se excluya a los ciudadanos del padrón de contribuyentes pasibles de retenciones y se imputen correctamente importes del Impuesto Automotor abonados por error.

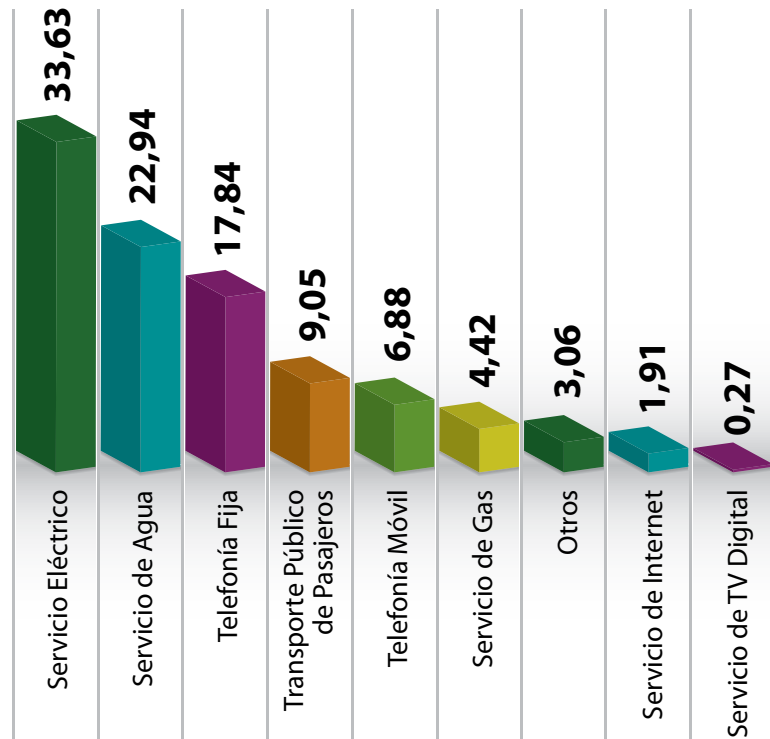
Es prioridad del área, informar y contener permanentemente a los ciudadanos en todo el proceso. Para cumplir adecuadamente con este propósito,



los equipos técnicos profesionales se capacitaron en la Asesoría General de Gobierno de la provincia de Buenos Aires.

(2) Actuaciones en relación a los servicios públicos

**Composición temática de la Materia
Servicios Públicos.**
En porcentajes.



Deficiencias en la prestación de agua y energía y falta de respuesta de las empresas, lideran el ranking de las quejas. Intimaciones a las empresas en defensa de los derechos de los usuarios y pedido de informes sobre la calidad del servicio, cumplimiento de las inversiones y resarcimiento a los afectados, caracterizaron este período. En desarrollo, una investigación sobre la accesibilidad al transporte público.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Agua Potable y Cloacas

Resolución N° 6/11. En abril de 2011, se dictó la Recomendación N° 6/11 en el Expte. N° 453/10, el cual fuera iniciado de oficio de conformidad con el Art. 12 de la Ley N° 13834, conforme a las noticias periodísticas publicadas en medios de prensa de la ciudad capital, en el mes de octubre del año 2010, cuando existieron numerosas denuncias de vecinos platenses, que manifestaron problemas con el servicio de agua, ya que la misma había perdido su cualidad incolora, presentando una coloración marrón, en concreta violación de los derechos de los usuarios, consagrados en el Art. 42 de la Constitución nacional y Art. 38 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, a la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad de los Art. 12 y 36 de la Constitución provincial. Por tanto se elaboraron sendos pedidos de informe a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. ABSA y al Organismo de Control de Aguas Bonaerenses OCABA, luego de la contestación de los mismos, y del relevamiento realizado por personal de esta Defensoría, conjuntamente con investigadores de la Universidad Nacional de La Plata, tomando muestras de agua en las zonas afectadas para su evaluación y análisis con la finalidad de establecer su calidad. Por ello, resolvió recomendar a la empresa ABSA que diseñe e instrumente un plan de inversiones a fin de dar solución definitiva a los problemas de presión, caudal y turbiedad en el servicio público de agua brindado en el casco céntrico de la ciudad de La Plata, y hasta entonces, instrumente un sistema de publicidad adecuado con el objeto que en tiempo y forma los vecinos estén informados de las obras que realice dentro del ámbito de su concesión y de los eventuales efectos colaterales que puedan resultar de esos trabajos; y garantice por el medio que considere más adecuado la provisión de agua potable, incolora, insípida e inodora, a todos los usuarios afectados por la intervención en la red, todo ello de conformidad con el marco regulatorio vigente. Asimismo, se resolvió poner en conocimiento al OCABA, la presente resolución a los fines que estime corresponder en el marco de su competencia y evalué si corresponde sanción alguna a la empresa ABSA, por los inconvenientes causados a los usuarios.

Resolución N° 25/11. En el marco del Expte. N° 614/11, con fecha julio de 2011 se resuelve recomendar a la empresa ABSA, que arbitre los medios tendientes a mantener una columna de presión de agua, conforme a los están-



dares establecidos en el Art. 26 inciso c) de la Ley N° 11820 y sus modificatorias 12292 y 13154, en toda el área de la localidad de San Antonio de Padua, Partido de Merlo.

Resolución N° 26/11. En el marco de las actuaciones N° 1076/11, iniciadas por el Sr. P.O.F., a razón de sufrir problemas con el suministro de agua, con fecha julio 2011 se recomendó a la empresa ABSA, que arbitre los medios tendientes a mantener una columna de presión de agua, conforme a los estándares establecidos en el Art. 26 inciso c) de la Ley N° 11820 y sus modificatorias 12292 y 13154, en toda el área de la localidad de Los Hornos, Partido de La Plata.

b) Gestión del Área

El marco jurídico regulatorio de la prestación del servicio de agua potable y cloacas y su aplicación en la provincia de Buenos Aires está sujeto a un constante proceso de evaluación y control. Este plexo regulatorio está formado por distintos regímenes:

(a) Provincial establecido por el Decreto N° 878/03 y sus modificatorias (marco regulatorio vigente); el Decreto N° 3289/04 que reglamenta el marco regulatorio y los Decretos N° 2597/06 y N° 1348/09, convenios de colaboración entre el organismo de control, el Servicio Provincial de Agua Potable y Saneamiento Rural SPAR y los municipios;

(b) Nacional por la Ley N° 26100 se ratifica la creación de Agua y Saneamientos Argentinos AYSA S.A. que fuera creada por el Decreto N° 304/2006, en la órbita de la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, bajo el régimen de la Ley N° 19550 de Sociedades Comerciales; que tendrá por objeto la prestación del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales. La Ley N° 26221 que aprueba el convenio tripartito: Nación, Provincia y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, disuelve el ETOSS, crea el Ente Regulador de Agua y Saneamiento ERAS y la Agencia de Planificación APLA.

Quejas contra empresas bajo control provincial y nacional

Los motivos de las denuncias contra la Empresa ABSA S.A realizadas para



el período que comprende el presente Informe Anual están relacionados, entre otros, con anomalías en la prestación del servicio, falta de respuesta a los reclamos, deficiente calidad en la atención, irregularidades en la facturación y pérdida de agua en la vía pública.

Los reclamos provienen principalmente de los partidos de La Plata, Florencio Varela, Bahía Blanca, Merlo, Berisso, San Vicente, San Miguel, Partido de la Costa, Berazategui, entre otras.

Asimismo, se encuentran en trámite dos investigaciones de oficio que involucran a ABSA S.A. La primera de ellas tramita por Expte. N° 1647/11 y la otra por Expte. N° 2900/12 y ambas refieren a la eficacia del servicio. Esta Defensoría mediante dichas investigaciones pretende indagar acerca de los planes de inversión realizados por esa empresa, los planes de contingencia que tienen previstos para regularizar las deficiencias del servicio, así como los reclamos recibidos.

Contra la Empresa Agua y Saneamientos Argentino AYSA S.A. Los motivos de las denuncias realizadas para el período que comprende el presente Informe Anual están relacionados en su mayoría con anomalías en la prestación del servicio. Especial consideración merecieron las quejas de Quilmes, Vicente López y Malvinas Argentinas debido a inconvenientes relacionados con la baja presión del servicio hasta la falta total del suministro.

Ante los reclamos por el deficiente servicio de agua, el Defensor del Pueblo propuso realizar un monitoreo en los barrios afectados en la ciudad de La Plata, con la intención de usar esa metodología en diferentes puntos de la Provincia, ante situaciones que afecten a colectivos sociales y vecindarios.

La intervención de oficio del Defensor, que se extendió a City Bell, Los Hornos, Tolosa, Villa Castells y Ringuélet, se originó a partir de un reclamo - conocido a través de los medios- motorizado por la ONG Defendamos Nuestra Identidad, DNI City Bell, que juntó más de mil firmas por la falta de agua en esa zona.

El análisis estadístico de la encuesta, que abarcó un universo de 285 casos, permitió visualizar el grado de eficacia en la prestación del servicio



público de agua potable brindado por ABSA en barrios periféricos de la capital provincial.

Las dos variables principales, que incluyó el cuestionario diseñado por la Defensoría del Pueblo, buscaban conocer:

El tipo de abastecimiento a través del cual los vecinos consumen agua potable. Las posibles categorías de respuesta a esta pregunta cerrada eran: ABSA. Pozo. Mixto.

El nivel de presión en el abastecimiento. Para este caso las categorías eran: Normal. Escasa. Inexistente.



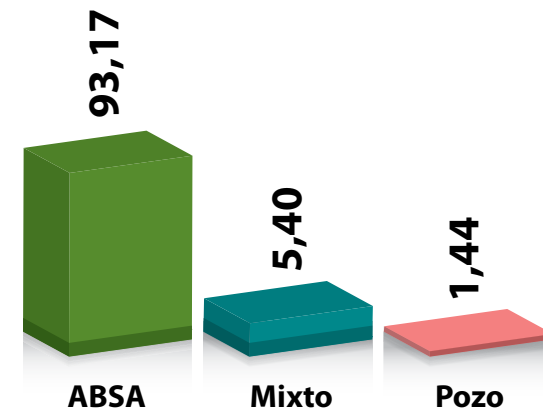
Un tercer campo de la encuesta, denominado "Observaciones", se propuso registrar una multiplicidad de situaciones no previstas de antemano y que el encuestador pudiese observar durante el transcurso de su trabajo en campo.

La investigación detectó otras variables, como la "utilización de bomba" y la "utilización de cisterna", ítems que a juicio de los usuarios contribuyó a reducir la presión de agua necesaria para el normal abastecimiento.

El Gráfico que se incluye a continuación muestra el tipo de abastecimiento de agua potable. La mayoría de los vecinos es usuaria del servicio de ABSA (93,17%); un 1,44% tiene agua de pozo y el 5,40% se recibe agua de la red y pozo en forma paralela (abastecimiento mixto).

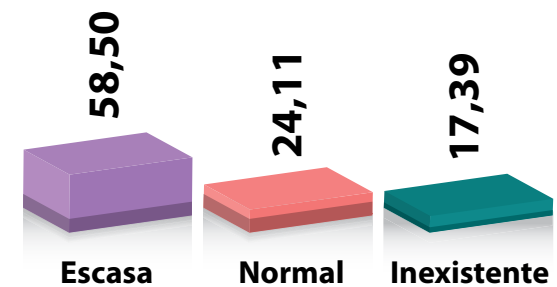


Tipo de abastecimiento de agua potable. En porcentajes.



Este segundo gráfico muestra la presión de agua en la red de ABSA, según la opinión de los vecinos encuestados en los cinco barrios de La Plata. Los resultados permitieron identificar irregularidades en la prestación del servicio, ya que sólo un 24,11% de los consultados afirmó recibir la presión de agua necesaria. En sentido contrario, el 58,50% declaró tener baja presión; y el 17,39% afirmó que, directamente, no tenía presión.

Nivel de presión del servicio de agua potable brindado por ABSA. En porcentajes.





Como parte de la información recabada en el apartado "Observaciones", pudo detectarse:

Que el 55,98% de los usuarios de ABSA declaró sufrir numerosos y prolongados cortes en el suministro.

Que el 12,63% del total de los vecinos encuestados declaró haber tenido, en el último tiempo, inconvenientes con otros servicios públicos, principalmente con el suministro de electricidad brindado por la empresa EDELAP.

Que el 8,88% de los usuarios de ABSA declaró usar bombas para obtener mayor caudal de agua de la red.

Que el 3,47% de los usuarios de ABSA declaró usar cisterna para acumular agua frente a las irregularidades en la prestación del servicio.

Que el 1,16% de los usuarios de ABSA declaró tener tanto bomba como cisterna.

La encuesta estableció que la falta de inversión en infraestructura por parte de ABSA, es la razón que esgrimen los vecinos para explicar la falta de abastecimiento.

En menor medida, consideran que la utilización de bombas para extraer agua de la red y el gasto excesivo para el llenado de piletas de natación, influyen también para agudizar el desabastecimiento que se registra todos los veranos.

Esta metodología, en el sentido de tomar contacto directo con el territorio, se realizó también en las localidades del conurbano y del interior de la Provincia con relación al uso responsable del agua y los problemas existentes con la prestación en localidades donde la existencia de arsénico o de nitratos afecta tanto el suministro como el consumo. También hemos recibido propuestas del interior acerca del requerimiento de concejales y ONGs que pretenden que en algunos distritos el consumo de agua domiciliar sea medido para evitar el uso indiscriminado.



Electricidad. Transporte de Pasajeros. Telefonía Fija. Gas.

a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 1/11. En esta oportunidad, se dictó recomendación con fecha enero de 2011, en el Expte. N° 578/10 iniciado de oficio por el Defensor del Pueblo, a raíz de los cortes de energía que se produjeron en diversos sectores de la provincia de Buenos Aires. Sosteniendo que los derechos relativos a usuarios de servicios públicos se encuentran consagrados en el Art. 42 de la Constitución Nacional y el Art. 38 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, que la energía eléctrica es un servicio público destinado a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual, que el problema en cuestión también trae aparejado inconvenientes e irregularidades en el suministro de agua potable en las diferentes localidades, en base a las diferentes contestaciones de los organismos a los cuales se les solicitó informe oportunamente a raíz de la disposición de inicio, y como resultado de lo actuado, en el marco de lo normado en el Art. 27 de la Ley N° 13834, se dictó la mencionada recomendación.

En ella se ordena a las empresas EDELAP S.A., EDENOR S.A., EDESUR SA, EDEA S.A., EDES S.A y EDEN S.A., arbitren los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar la prestación regular y continua del servicio de energía eléctrica en el ámbito de su concesión, instando a las empresas mencionadas indemnizar los daños y perjuicios causados a los usuarios, por falta y deficiencia en la prestación del servicio, como asimismo se reintegre el importe del servicio cobrado y no brindado. Asimismo, se intime a las distribuidoras referidas, prevean los métodos alternativos de suministro de energía eléctrica para el caso de no garantizarse la normal, regular y continua prestación del servicio y dirigiéndose al ENRE y al OCEBA a fin que fiscalicen que las empresas sometidas a su ámbito de control cumplan con la presente resolución.

Resolución N° 4/11. En esta resolución, de fecha abril de 2011 se dictó recomendación en los Expte. N° 152/10 y N° 155/10, iniciados a efectos de investigar si las antenas de telefonía celular sitas en las calles 23 entre 481 y 482 de la localidad de Bonnet, y 473 bis y 24 de la localidad de City Bell, del Partido de La Plata, contaban con la correspondiente autorización legal.



Resolución N° 19/11. En el marco de las actuaciones caratuladas bajo el N° 837/11, iniciadas en razón de existir en un mismo inmueble de la ciudad de San Miguel, un único medidor de energía eléctrica instalado por la empresa EDENOR S.A., que es compartido por dos familias que integran en conjunto un grupo de nueve personas, lo que genera un consumo eléctrico muy elevado, y resulta prácticamente muy difícil determinar cuál es el consumo que corresponde a cada grupo familiar, se le recomienda a la Empresa Distribuidora Norte Sociedad Anónima EDENOR S.A. que proceda a instalar un medidor adicional en la parcela del Sr. C.C.G.

De las constancias obrantes en el expediente, y luego de las gestiones realizadas ante la empresa prestadora del servicio, surge que a raíz de la intervención de la Defensoría, se habría instalado el medidor solicitado.

Resolución N° 20/11. Iniciadas las actuaciones N° 770/11, por el Sr. A.D., en fecha julio de 2011, por problemas relativos a la baja tensión sufrida en su domicilio de La Plata, se resuelve recomendar a la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima EDELAP S.A. que proceda a brindar al usuario denunciante un adecuado servicio público de electricidad, con los valores de tensión dentro de los límites establecidos por el contrato de concesión. En razón de la investigación desarrollada en consecuencia, de las constancias de las actuaciones surge, se habrían solucionado los inconvenientes que dieron origen a la queja.

Resolución N° 27/11. Iniciadas las actuaciones N° 430/10, con fecha julio de 2011, se recomendó a la Agencia Provincial de Transporte, se sirva intimar a las empresas de transporte de media y larga distancia, que cumplan con la expedición inmediata de pasajes a los portadores de pase de discapacidad y sus acompañantes, en caso de corresponder, en igualdad de condiciones que al resto de la comunidad. Asimismo efectúe los cambios necesarios en las prácticas, resoluciones y/o disposiciones administrativas, a fin de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de discapacidad.

Resolución N° 28/11. En el marco de las actuaciones N° 679/11, con fecha de agosto de 2011 se resolvió recomendar a la empresa Telefónica de Argentina S.A. arbitrar a la brevedad los medios necesarios a fin de instalar una nueva línea telefónica a la Sra. E. H. F., en las condiciones exigidas por la Delegación Buenos Aires de la Comisión Nacional de Comunicaciones en la NOTCNCDEBAIRES N° 22469/2008. Que de las constancias de las actuaciones surge que se procedió a instalar una nueva línea a la denunciante.



Resolución N° 30/11. Con fecha agosto de 2011, se recomienda a la Dirección Provincial de Comercio dependiente del Ministerio de la Producción de la provincia de Buenos Aires, que adopte las medidas conducentes a fin de garantizar que los distribuidores de las garrafas brinden información fehaciente y clara sobre el costo de transporte desde el punto de venta, hasta el domicilio del usuario.

Resolución N° 37/11. Iniciadas las actuaciones N° 780/11, a raíz de la solicitud del Defensor del Pueblo del Municipio de Morón, en cuanto a las quejas recibidas por el servicio de transporte prestado por la empresa 216 S.A.T. En el marco de las investigaciones con fecha agosto 2011, se recomendó a la antes mencionada empresa se sirva arbitrar los medios conducentes a efectos de prestar el servicio público de transporte de pasajeros.

Como respuesta a la misma, la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, informa que ha implementado gran cantidad de medidas a fin de brindar asistencia a los problemas que se presentan a las personas con discapacidad en el tema del transporte público de jurisdicción nacional, y en este caso en particular, se notificó a la empresa recomendada, a fin de recordarle "la obligación de los choferes de respetar las paradas reglamentarias".

Por su parte la empresa respondió que existió una merma en la frecuencia del recorrido que presta, a causa de la escasez de gasoil, y los problemas técnicos que presentan las máquinas expendedoras de boletos.

En el seguimiento de lo resuelto, se mantuvieron conversaciones, y se remitió nota al Defensor del Pueblo de Morón a fin que informe la persistencia o no de los inconvenientes denunciados originariamente, a lo que con fecha reciente respondió de forma positiva. En razón de tal circunstancia, se puso en conocimiento de ello a la Agencia Provincial de Transporte, a fin que en el marco de su competencia adopte las medidas que estime conducentes.

Resolución N° 43/11. Se inician las actuaciones N° 1544/11, a partir de la presentación de la Sra. G.R por problemas en el servicio de Energía Eléctrica, en la localidad de Villa Elvira (Parque Sicardi), partido de La Plata. Con fecha de noviembre de 2011 se recomendó a la Empresa EDELAP S.A. prestar con regularidad el servicio público cuya gestión le fuera encomendada, manteniendo los valores de tensión dentro de los límites establecidos por el Contrato de Concesión, brindando en todo momento a los usuarios una adecuada calidad de producto técnico. Luego de las gestiones realizadas



por el Secretario de Coordinación Jurídica y Técnica, la empresa informa que se procedió a normalizar la tensión del suministro de luz a la usuaria denunciante.

Resolución N° 44/11. En el marco de las actuaciones N° 538/10, iniciadas por el Sr. J.C.L. ante este Organismo denunciando que con fecha 20/01/10 solicitó a la firma EDELAP S.A. el suministro eléctrico para un terreno de su propiedad, ubicado en la Isla Santiago Este del partido de Berisso, y no habiendo obtenido dicho servicio, con fecha noviembre 2011, se recomienda a la Empresa EDELAP S.A. que proceda de inmediato a la conexión del suministro eléctrico en el domicilio del Sr. J.C.L.

Resolución N° 7/12. Como consecuencia de los nuevos y numerosos cortes de luz que se sucedieron entre finales del año 2011 y los primeros días de 2012, en toda el área que le fuera concesionada, a saber: La Plata, Berisso, Ensenada, Brandsen, Magdalena y Punta Indio, se resolvió recomendar a la Empresa EDELAP S.A. que arbitre las medidas pertinentes y/o necesarias, para prestar el servicio de energía eléctrica en forma continua, regular uniforme y generalizada. Comunica asimismo lo resuelto, a la Dirección Provincial de Comercio de la provincia de Buenos Aires para que en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley N° 24.240, arbitre las medidas o asuma la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia, y al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires OCEBA para que dentro de las facultades otorgadas mediante Ley N° 11769 y sus modificatorias – Marco Regulatorio Eléctrico de la provincia de Buenos Aires – tome la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia.

Resolución N° 15/12. En el marco de las actuaciones N° 2376/11, iniciadas por un grupo de vecinos en razón que la tarifa que abonan como usuarios de energía eléctrica abastecidos por la "Cooperativa de Electrificación Rural y Otros Servicios Públicos de Brandsen Ltda." superaría un 400% de los usuarios de EDELAP S.A. Luego de la investigación llevada a delante, por la cual se le solicitaron informes a la Cooperativa antes mencionada, a EDELAP S.A., al OCEBA, y al Ente Nacional Regulador de la Electricidad ENRE, se dictó la presente resolución por la cual se recomienda al OCEBA a que arbitre las medidas conducentes a efectos de regularizar el costo del servicio eléctrico brindado en el barrio de los denunciantes de la localidad de Etcheverry.



b) Gestión del Área

En cuanto a los motivos de la intervención de la Defensoría del Pueblo en lo atinente a los servicios públicos, y más allá de las consideraciones estrictamente normativas, vinculadas al mandato constitucional que le impone supervisar la eficacia de los mismos, sea que se presten por administración o mediante la gestión de terceros, lo cierto es que se trata de un órgano unipersonal, de control y vigilancia de la actividad administrativa del Estado, pero de naturaleza totalmente diferente a la de los organismos de control propios del constitucionalismo clásico o liberal, ya que esa misión la cumple desde una perspectiva diferente cual es la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados por la Constitución y las leyes dictadas en su consecuencia. Ello convierte al Defensor del Pueblo en una suerte de compañero de ruta del Estado, que lejos de hacer una crítica destructiva e insustancial, le señala los yerros en que pudiera incurrir, sea por acción u omisión, a fin que modifique conductas que afecten los derechos humanos. Va de suyo, que lo antedicho resulta válido no sólo para el área de servicios públicos, sino para toda la actividad de la Defensoría del Pueblo.

En lo concerniente a la prestación del servicio de provisión de energía eléctrica, es dable señalar que se trata de una actividad que es prestada mayoritariamente por sociedades comerciales concesionarias del Estado, por lo que a éste le cabe - como titular originario del servicio - una responsabilidad de control, la que ejerce a través de los Entes Reguladores.

Una situación de interés especial para esta Defensoría es la relacionada con la actitud que, en ocasiones, algunas empresas tienen con los "electro-dependientes", vale decir personas que por la dolencia que padecen necesitan de la energía eléctrica para vivir. En este caso, sin prescindir del expediente administrativo cuya sustanciación resulta ineludible, se realiza un contacto directo con las autoridades de las empresas y de los entes reguladores, tendientes a la inmediata concesión del beneficio, cuando el mismo se ve avalado por la documentación adjunta.

Otro problema que se advierte, es la falta de inversión en el sector, lo que genera interrupciones en el servicio eléctrico, baja tensión, etc., que las empresas atribuyen al congelamiento de tarifas a partir del año 2002, aun cuando no es difícil advertir la ausencia de inversiones desde el pe-



riodo 1992 -2001.

Las acciones directas que se toman en el área son la de requerir a los Entes Reguladores que hagan cumplir la totalidad de las obligaciones que surgen del contrato de concesión aplicando - en su caso - las sanciones que correspondan por incumplimiento de las cláusulas del mismo, en la inteligencia que el campo de acción de las empresas prestatarias de servicios públicos no puede quedar totalmente a merced del mercado irrestricto, porque hay facetas de la libertad, de la igualdad y de los derechos que no tienen cabida en el mercado. Las necesidades básicas y las privaciones injustas de toda persona exigen ser satisfechas y remediadas, y cuando los problemas que afectan a los usuarios no se subsanan, la oportuna intervención del Defensor del Pueblo, viene demandada por el plexo de valores de la Constitución.

En lo atinente a los organismos de control, se subraya que no se detectaron mayores inconvenientes con el Ente Nacional Regulador de la Electricidad ENRE pero sí con el OCEBA, particularmente en lo referente al control ejercido sobre la Empresa EDELAP S.A., de la que recién se ha hecho cargo a partir del 16 de noviembre de 2011, por lo que podría tratarse de un problema de desajuste coyuntural. Tales deficiencias se centran en la falta de respuesta a las solicitudes de informes requeridas por este Organismo y es por tal motivo que se continuará supervisando su accionar.

Con carácter previo a exponer la casuística, resulta conveniente hacer una introducción sobre la materia vinculada a la distribución de la energía eléctrica en la provincia de Buenos Aires, la que es particularmente compleja, ya que se encuentra sujeta a dos regímenes jurídicos diferentes:

El primero de estos regímenes, de carácter netamente local, está enmarcado dentro de la Ley N° 11769 y sus modificatorias (Marco Regulatorio Eléctrico), sujeto a fiscalización del Estado provincial quien posee facultades de dirección, *ius variandi*, interpretación, como así también de control y sanción, a través del OCEBA. Las empresas, cooperativas y áreas que involucra, son las siguientes, a saber:

- *Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima EDELAP S.A. que desde el día 16 de noviembre de 2011 se encuentra bajo*



la órbita provincial (Conf. Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1853/11 y Decreto Provincial N° 1745/11), que presta el servicio eléctrico en los partidos de Berisso, Brandsen, Ensenada, La Plata, Magdalena y Punta Indio.

- *Empresa Distribuidora de Energía Norte Sociedad Anónima EDEN S.A. que brinda el servicio en el norte y parte del centro de la provincia, en un área que abarca una superficie de 109.141 km², con una cantidad aproximada de 334.000 usuarios.*
- *Empresa Distribuidora de Energía Sur Sociedad Anónima EDES S.A. que presta el servicio en la zona sur de la provincia, en un área que abarca una superficie de 76.500 km², con una cantidad aproximada de 169.636 usuarios.*
- *Empresa Distribuidora de Energía Atlántica Sociedad Anónima EDEA S.A. que brinda el servicio en el litoral atlántico y parte del centro de la provincia, en un área que abarca una superficie de 105.438 Km², con una cantidad aproximada de 450.695 usuarios.*
- *Aproximadamente unas doscientas (200) Cooperativas Eléctricas, distribuidas en toda la extensión del territorio provincial.*

El otro régimen es el establecido por la Ley Nacional N° 24065, fiscalizado por el Estado Nacional, quien posee facultades de dirección, *ius variandi*, interpretación, como así también de control y sanción, a través del ENRE. Las empresas y áreas que involucra, son las siguientes, a saber:

- *Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima EDESUR S.A.: Presta el servicio de distribución de energía eléctrica en los partidos de Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Cañuelas, Esteban Echeverría, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora, Quilmes y San Vicente.*
- *Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima EDENOR S.A.: Brinda el servicio eléctrico en los partidos de Escobar, General Las Heras, General Rodríguez, General San Martín, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza, Malvinas Argentinas, Marcos Paz, Merlo, Morón, Pilar, San Fernando, San Isidro, San*



Miguel, Tigre, Tres de Febrero y Vicente López.

Ahora bien, el sentido común indica que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires no puede descuidar los reclamos efectuados contra las empresas distribuidoras de energía eléctrica, concesionarias del Estado Nacional (EDESUR S.A. y EDENOR S.A.), habida cuenta que si bien el área que involucran es pequeña en superficie, allí se alberga aproximadamente las dos terceras (2/3) partes de la población de la Provincia y el veinticinco por ciento (25%) de la totalidad de los habitantes del país.

Respecto del servicio eléctrico, ingresaron a la Defensoría del Pueblo reclamos, donde los ciudadanos formularon las quejas más diversas:

Empresas bajo control provincial.

a) Contra la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima EDELAP S.A. Con respecto a esta empresa distribuidora de energía eléctrica, la mayoría de los reclamos que se presentaron están relacionados con deficiencias en la prestación o conexión del servicio, otros vinculados con irregularidades en la facturación y algunos consistentes en quejas motivadas con el desplazamiento y ubicación de transformadores, en mérito a la presunta afectación del medioambiente.

Es interesante destacar las actuaciones promovidas a través del Expte. N° 1792/11, por el Intendente de La Plata en defensa de los intereses de los vecinos del distrito, afectados por el accionar de la empresa distribuidora de energía eléctrica EDELAP S.A. y a las incoadas por similares motivos por un concejal del distrito de Berisso y por el Intendente Municipal del Partido de Ensenada a través de los Exptes. N° 1838/11 y N° 2970/12, respectivamente. La Defensoría interviene como intermediaria en la defensa de los intereses colectivos a través del requerimiento que realiza cada uno de los intendentes en representación del pueblo. En ambas situaciones, originadas por factores climatológicos que provocaron interrupción en el servicio eléctrico, los intendentes entendieron que podían alcanzar la defensa colectiva de los derechos afectados de los habitantes de su distrito presentando un reclamo ante el Defensor del Pueblo.



El intendente de Ensenada, Mario Secco, promovió la intervención del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires por los cortes de luz de la distribuidora de energía del Gran La Plata, Edelap.

b) En relación al resto de las empresas y cooperativas eléctricas bajo la órbita del régimen provincial, se registraron quejas relacionadas con deficiencias en la prestación del servicio, irregularidades en la facturación, inconvenientes en la conexión del servicio y elevado costo de la tarifa.

Empresas bajo control nacional.

a) Contra la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima EDESUR S.A. Con relación a esta empresa distribuidora de energía eléctrica, se iniciaron expedientes que corresponden a deficiencias en la prestación del servicio (cortes de energía, baja tensión, etc.), irregularidades en la facturación y negativa de incluir a una persona que requiere de asistencia respiratoria permanente, en el Registro de Electro-dependientes. El último de los actuados, corresponde a una Investigación de Oficio que involucra a EDESUR S.A. que se tramita por Expte. N° 2869/12.

b) Contra la Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima EDENOR S.A. Con respecto a esta firma distribuidora de energía eléctrica, se iniciaron expedientes que corresponden a deficiencias en la prestación del servicio (cortes de energía, baja tensión, etc.) e irregularidades en la facturación.



Investigaciones de oficio

Sin perjuicio de aquellas iniciadas con relación a determinadas concesionarias se destaca que por Expte. Nº 1891/11, se tramita una investigación de oficio que involucra a la totalidad de las empresas y cooperativas que prestan el servicio de distribución de energía eléctrica en la provincia de Buenos Aires, incluidas aquellas que se encuentran bajo control del Estado Nacional, a través de Ente Nacional Regulador de la Electricidad ENRE. En esa investigación, se pretende obtener información fehaciente de las empresas con relación a sus planes de inversión, planes de emergencia para situaciones estacionales, cantidad de infracciones o denuncias contra ellas por incumplimiento, entre otros tópicos.

Transporte público de pasajeros

Desde esta Defensoría, se inició investigación de oficio con el objeto de supervisar la eficacia del servicio público de transporte de pasajeros que se presta en la provincia de Buenos Aires. Esto implica la responsabilidad de 1.200 millones de pasajeros por año, el control de casi 6.000 unidades que recorren más de 450 millones de kilómetros anuales, entre los 135 municipios de la Provincia. Actualmente más de 100 empresas prestan el servicio de autotransporte de pasajeros, recaudando más de 1.000 millones de pesos al año y empleando cerca de 17.000 personas. Posee radicado el 35% de los vehículos de transporte de carga y por sus vías transita el 70% de carga de todo el país. La implementación de acciones en materia de seguridad, vías de comunicación, accesibilidad e infraestructura vial, forman parte de la política de protección de los derechos humanos, resultando los accidentes de tránsito consecuencia de una sumatoria de factores en la mayoría de los casos evitables.

Dentro de esos derechos, se encuentra la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad y a recibir una información adecuada y veraz sobre las prestaciones de servicio en las cuales son partes. El derecho a la información de los usuarios en las relaciones de consumo debe ser interpretado en sentido amplio, no sólo comprende conocer el monto de la tarifa o el marco regulatorio del mismo, sino que el usuario tiene derecho de conocer y discutir las condiciones de calidad en las que se prestará o se ha prestado el servicio.



El derecho a la calidad en los servicios públicos, comprenden la prestación de acuerdo a niveles, pautas y bases mínimas aceptables en su calidad técnica y la eficiencia en la continuidad, regularidad y obligatoriedad del mismo.

Telefonía fija

Con respecto a este servicio, se iniciaron expedientes en los que se formulan quejas contra la empresa Telefónica de Argentina S.A relacionadas con la baja de una línea telefónica sin motivo aparente, solicitud de remoción de una caja de telefonía que causa daños en la pared correspondiente al inmueble de la denunciante y otras relacionadas con la negativa de la empresa a instalar el servicio Speedy de Internet en un barrio de Mar del Plata, por considerarlo "zona de riesgo".

Servicio de gas

En lo referente a este servicio público, se iniciaron expedientes que involucran a la empresa Camuzzi Gas Pampeana S.A., promovidos por vecinos del partido de Cañuelas, que aspiran a que se extienda la red de gas natural a esa localidad y otros expedientes vinculados al cargo por el fideicomiso para la construcción de gasoductos que incrementa significativamente el costo del servicio. Otras quejas están relacionadas con expedientes contra METROGAS S.A. por interrupción del servicio de provisión de gas natural. Sin embargo, la intervención más importante que se ha requerido a esta Defensoría con relación al servicio de gas, está relacionada con la accesibilidad del gas licuado, plan conocido como "Garrafa para todos", a los habitantes de todo el territorio.

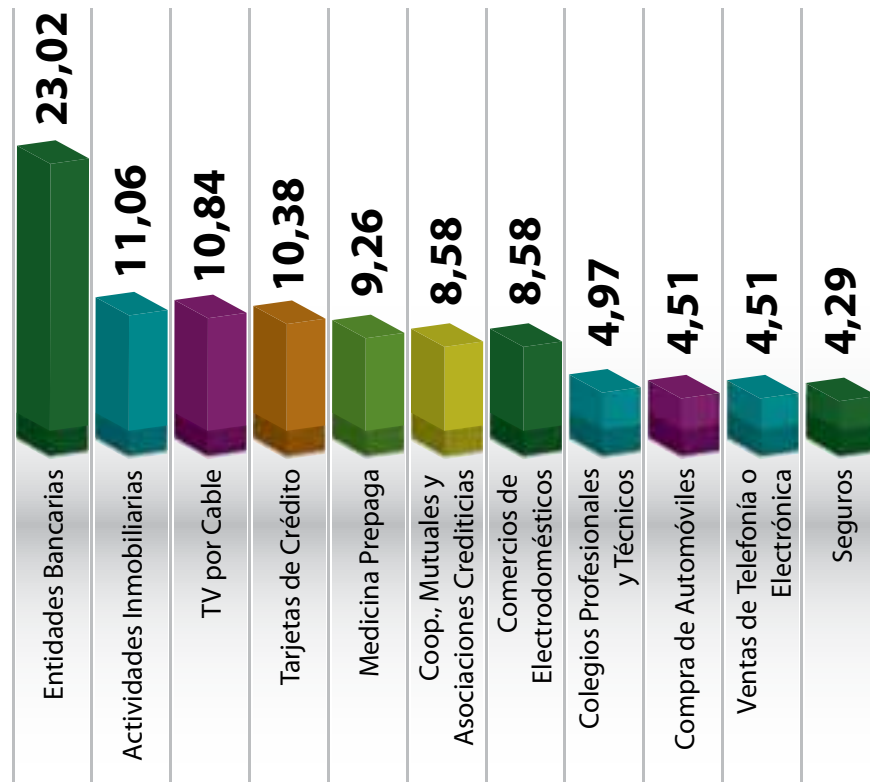


(3) Actuaciones en relación a Derechos del Consumidor

Los derechos de los bonaerenses afectados a partir de la falta de dinero en los cajeros automáticos, la incorporación de la señal Paka Paka a la grilla de canales del servicio básico de televisión por cable, el incremento injustificado del precio de velas y de la yerba mate, fueron los temas que abordó la Defensoría en sus recomendaciones.

Composición temática de la Materia Consumidores.

Usuarios según porcentajes.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 3/10. Esta recomendación de diciembre de 2010, en el Expte. N° 495/10, iniciado de oficio por el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a raíz de las dificultades que fueron de público conocimiento en relación a la imposibilidad de los habitantes de la Provincia de obtener dinero en efectivo en los cajeros automáticos. Se resolvió exhortar al Banco Central de la República Argentina para que en un plazo perentorio, adoptara las medidas necesarias a fin de garantizar la normal provisión de dinero en efectivo en todos los cajeros automáticos de la provincia de Buenos Aires. Todo esto fundamentado en la obligación del Estado de garantizar la ininterrumpida provisión de moneda de curso legal y forzoso, y que la privación de la posibilidad de acceder al dinero propio, constituye una flagrante afectación de derechos fuertemente proclamados y garantizados tanto en la Constitución nacional, tratados internacionales y la Constitución de la provincia; tales como el de propiedad, los derechos previsionales, el derecho a la remuneración justa, entre otros.

Resolución N° 15/11. Con fecha mayo de 2011, en el marco del Expte. N° 1212/11 iniciado por ciudadanos de la provincia de Buenos Aires, se dictó tal resolución destinada a recomendar a la empresa CABLEVISION S.A. la incorporación, sin limitación alguna, a la grilla de canales del servicio básico de televisión por cable, la señal PAKAPAKA, de acuerdo a lo previsto por la Ley N° 26522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, la Resolución N° 296/10 y la Ley N° 13133, en virtud de ser el primer canal público de contenido infantil y educativo de nuestro continente.

Resolución N° 18/11. Se inician las actuaciones N° 907/11 a instancias de un ciudadano de San Nicolás de los Arroyos que solicita intervención de la Defensoría en relación a la habilitación de una línea de telefonía fija para su hogar, cuyos gastos de instalación habían sido abonados a la empresa TELECOM S.A. Con fecha 5 julio de 2011, se recomienda a la empresa más arriba mencionada, arbitrar a la brevedad los medios necesarios a fin de instalar la línea telefónica solicitada por el Señor F.M., prestando el servicio público que se le ha concesionado con arreglo a derecho.

Resolución N° 11/12. En razón de haber recibido numerosas denuncias sobre el incremento injustificado del precio de las velas, como también la imposibilidad de acceder a dicho producto ya que no hay disponibilidad del



mismo en las góndolas, sobre todo en virtud de los hechos ocurridos el día miércoles 4 de abril del corriente, cuando una fuerte tormenta azotó gran parte de nuestra Provincia, produciéndose grandes destrozos materiales y convirtiéndose en un producto de primera necesidad, por la presente resolución se recomendó a la Secretaria de Comercio Interior de la Nación, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitre las medidas conducentes, a fin de evitar la continuidad de la situación descripta en los considerandos de la presente. Asimismo se dirigió a la Dirección de Comercio del Ministerio de la Producción de la provincia de Buenos Aires, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitre las medidas conducentes, a fin de evitar la continuidad de la situación descripta.

Resolución N° 12/12. En virtud de los hechos que se vienen sucediendo en cuanto al desmedido aumento de la yerba mate, como su venta restringida por cupos en un primer momento y su posterior desaparición de las góndolas de hipermercados y autoservicios, y teniendo en cuenta que el mate, por cuestiones de tradición, culturales o vinculares, es una bebida omnipresente entre los argentinos, destacando además a nuestro país como el primer productor mundial de tal materia prima, se resolvió recomendar a la Secretaria de Comercio del Interior de la Nación, que arbitre las medidas necesarias y asuma la intervención que considere pertinente para dentro del marco de la legislación vigente garantizar el normal abastecimiento de yerba mate, a precios razonables; y a la Dirección Provincial de Comercio del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, que conjuntamente con los organismos fiscalizadores correspondientes, concrete acciones de inspección, fiscalización y control, a efectos de sancionar las conductas comerciales especulativas y garantizar el normal abastecimiento de yerba mate en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

Encuadre jurídico-técnico del área

Es criterio de esta Defensoría trabajar con la idea que de restablecer el equilibrio a favor de los más débiles ya que el mercado actuando por sí solo no es suficiente para regular la dinámica del libre juego de la oferta y la demanda.

En línea con lo antedicho, como dice *Carlos Tambussi* en el "El Consumo como Derecho Humano", se entiende "que la necesidad de proteger a los consumidores deriva de haberse advertido la creciente vulnerabilidad de



estos en las relaciones económicas, que con la creación de nuevos bienes de consumo, el progreso constante en las técnicas de comercialización y marketing, no hacen más que proclamar que necesitamos fortalecer la posición del consumidor. Un consumidor fortalecido implica un mercado más sólido y dinámico."

En nuestro país, luego de la ardua tarea de muchos destacados juristas y de asociaciones civiles, que plantearon la prioridad de abordar la discusión acerca del fortalecimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, éstos fueron incorporados a las constituciones Nacional y Provincial en la reforma del año 1994. Así quedaron plasmados en el Art. 42 y 38 respectivamente, y como consecuencia de su recepción concreta a nivel Constitucional, ocupan el más alto estrato normativo. Esta protección, se complementa con las Ley N° 24240 a nivel nacional y la Ley N° 13133 en nuestra Provincia.

En función de eso, la mayoría de los autores que tratan el tema, coinciden en que el sistema tuitivo que protege a los consumidores y usuarios, ha receptado los derechos de acceso al consumo, libre elección, información, salud y seguridad, protección de los intereses económicos; educación para el consumo; organización y participación en asociaciones de consumidores. A éstos se agregan el derecho al medioambiente saludable y sustentable, a la calidad y eficiencia en los servicios públicos, trato digno y equitativo, asesoramiento y asistencia y acceso a la justicia. Creemos que la piedra angular del sistema está contenida en el *derecho a recibir un trato digno y equitativo*, claramente expresado en el Art. 42 de la Constitución nacional, como en el Art. 8° bis introducido por la Ley N° 26361 que reformó la Ley N° 24240.

Merece un párrafo especial el Art. 8° bis - *Ley de Defensa del Consumidor*, que expresa "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias..." y al hacer referencia a las "condiciones de atención" y "al trato" contempla no solo las situaciones de afectación generalizada o impersonales, sino también las relaciones entre proveedores y consumidores en situaciones concretas, ya sea en el marco de un contrato de consumo o fuera de él.

Fue a partir de este concepto que el Defensor del Pueblo dictó la reco-



mendación N° 17/12 para solicitar a los bancos –tanto públicos como privados – adopten las medidas necesarias para evitar que los consumidores deban hacer largas colas, durante varias horas y a veces a la intemperie.

La protección de los consumidores en *el rol de usuarios de servicios públicos* arraiga en los mismos principios protectorios, toda vez que se necesita insustituiblemente de la regulación para contrarrestar la desigual relación de fuerzas existente entre el prestador - que maneja volúmenes de servicios, tecnologías, costos, precios, inversiones, marketing, etc.- y el consumidor/usuario que tiene la necesidad de contar con el servicio.

En este sentido, los servicios públicos están destinados a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual y que los caracteres que los tipifican, son la continuidad, la regularidad, la igualdad o uniformidad y la generalidad, razón por la cual debe supervisarse la prestación de los mismos a fin de asegurar el cumplimiento de cada uno de ellos.

Gestión del área

De los casos recibidos en este período, se entiende que es necesario profundizar en la promoción de los avances legislativos en esta materia. Dos ejemplos claros de empresas cuyas concesiones dependen de la Provincia, como ABSA SA y EDELAP SA, que tal como se explicó anteriormente, muestran una deficiencia en la calidad y prestación del servicio.

Casos particulares evidencian el maltrato a los usuarios y la falta de respuesta de las empresas a sus reclamos. Desde la Defensoría se analiza y promueven mejores prácticas para evitar situaciones que rocen la vulneración del derecho a un trato digno y equitativo.

En la tarea cotidiana del área, se intenta agilizar los procedimientos con la generación de las *Gestiones Urgentes*, que no es otra cosa que un oficio de solicitud de pronta reparación o solución de un problema puntual, mientras se elaboran las diligencias y providencias administrativas que marca el procedimiento. Estas gestiones, se presentan en la mesa de entradas de la empresa, se envían por correo electrónico o se llama por teléfono.



A pesar de la importante normativa vigente, de la puesta en marcha de las autoridades de aplicación y de la existencia de numerosas asociaciones de usuarios y consumidores, es necesario generar un verdadero cambio cultural para poder pasar de la mera expresión de deseos a una verdadera transformación que refleje un mejoramiento de la calidad de vida del consumidor.

Por ello, más allá de los reclamos que se transforman en expedientes, otras gestiones estuvieron relacionadas con el asesoramiento para realizar reclamos y tareas de promoción y difusión de derechos. Si bien la mayoría de los expedientes tramitados en esta área, están ligados a usuarios de servicios públicos y en especial energía eléctrica y agua, se destacan las gestiones respecto de:

Usuarios de entidades financieras: los reclamos referidos a bancos públicos y privados estuvieron relacionados con el funcionamiento y la disponibilidad dineraria en los cajeros automáticos, la falta de devolución del porcentaje de una promoción, la imposibilidad de retirar la totalidad del sueldo o la jubilación en el cajero, la inclusión errónea en el Veraz y la modificación de las cuotas de créditos hipotecarios.

Televisión por Cable: Numerosos vecinos de la provincia de Buenos Aires presentaron reclamos solicitando la inclusión de la señal *Paka Paka* a la grilla de programación de la empresa Cablevisión. Especialmente un núcleo importante de jóvenes de la ciudad de Ituzaingó presentó una queja con numerosas firmas, circunstancia que motivó que se unieran tales reclamos y se dictara una recomendación –la N° 15/11 – solicitando a la empresa el cumplimiento de lo normado en la Ley N° 26522, de Servicios de Comunicación Audiovisual, con notificación inmediata al señor Ministro de Educación de la Nación y demás autoridades pertinentes.

Otro de los reclamos más significativos está vinculado con el incumplimiento de la empresa Cablevisión de ajustar su tarifa a las disposiciones dictadas por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación.

Otros temas: Ha sido muy diversa la temática de quejas derivadas de la relación de consumo en nuestra Defensoría. En tal sentido se ha trabajado defendiendo derechos relacionados con la publicidad engañosa con afectación del patrimonio de personas. En tales situaciones, como



en muchas otras, se trabajó conjuntamente con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor OMIC. También en situaciones que afectan a las personas con necesidades de hábitat en la compra de vivienda prefabricadas vinculadas con la falta de entrega en tiempo oportuno o en condiciones diversas a las pactadas originariamente.

Telefonía fija: En este rubro los usuarios se han quejado reiteradamente por el mal funcionamiento de las líneas y la falta de reparación a pesar de los innumerables reclamos. Asimismo, fue motivo de reclamo la invasión del espacio de la vivienda por el cruce de los cables telefónicos sobre los techos, temas de creciente complejidad en las ciudades.

Otras actividades del área:

Reunión con personal de la Secretaría de Energía de la Nación, a efectos de aclarar algunas cuestiones relacionadas con el programa de la denominada "garrafa social".

Reuniones y contactos informales con personal de la Dirección Provincial de Comercio, integrantes de diferentes Oficinas Municipales de Información al Consumidor OMIC y Asociaciones de Consumidores, como así también con propietarios de kioscos, por la cuestión del cobro de un plus adicional en la venta de cigarrillos, tarjetas telefónicas o la carga virtual de celulares.



El Defensor del Pueblo y el secretario de Coordinación Jurídica y Técnica, Fernando Pantín Colombo, durante la firma del convenio con Consumidores Argentinos, representado por Beatriz García Buitrago.



Se mantuvieron diversas reuniones con integrantes del OCABA, para analizar algunos temas puntuales y relativos a modificar la actual atención a los usuarios de ABSA, principalmente lo relativo a la información.



El secretario de Coordinación Jurídica y Técnica de la Defensoría, Fernando Pantín Colombo, junto a equipos técnicos, se reunieron con el presidente del OCABA, Horacio Delgado y el titular de ABSA, Guillermo Scarcella. Los ejes del encuentro fueron los problemas en el suministro.

Curso sobre Servicios Públicos, organizado por la Asesoría General de Gobierno para empleados de la Defensoría del Pueblo.

Firma del convenio de Asistencia y Cooperación con la OMIC de Chascomús.

Reuniones y contactos con Asociaciones de Consumidores: mantuvimos contacto con ADUCC, Consumidores Libres, CESPMA, DEUCO, la Protectora Consumidores Argentinos y Unión de Usuarios y Consumidores. Firma Convenio de Cooperación con Asociación CONSUMIDORES ARGENTINOS. Columna sobre derechos del consumidor, en el programa radial "La hora del Defensor". Se realiza un micro con asesoramiento e información en el Canal de Noticias QM y en el programa "Ganamos por un voto" que se emite por 221 radio. Participación en las II Jornadas Rioplatenses de Derecho del Consumo. Disertación en la conferencia organizada por el Colegio de Abogados de Azul, acerca del Rol de la Defensoría y de la Ley N°13133, el 17 de noviembre de 2011. Participación en la reunión convocada por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de La Plata, en la que estuvieron representantes del OCEBA y de Asociaciones de consumidores. Participación en las Jornadas sobre "Presente y Futuro de la Telefonía Celular", organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos



Aires, el 16 de marzo de 2012

Proyectos de Trabajo: (a) Conformar el Consejo Consultivo de los Consumidores, que deberá constituirse en un órgano asesor (ad honorem) y desde donde se elaboraran propuestas legislativas, se estudiarán acciones judiciales colectivas y se elegirán los temas para las campañas de difusión, con la participación de todas las asociaciones de consumidores y usuarios. (b) Continuar con la firma de convenios con las OMIC y organizar las Jornadas de Capacitación para el personal municipal en esta temática. (c) Impulsar la incorporación de la temática del consumo en la currícula de la educación formal, para lo cual hemos elaborado un convenio a firmar con la Dirección General de Escuelas y queremos aprovechar los trabajos realizados por distintos institutos, asociaciones civiles, colegios de abogados, etc. sobre este tema. (d) Iniciar la discusión acerca de la puesta en marcha de los Tribunales de Menor Cuantía, como forma de acceso a la justicia de los consumidores y usuarios.



El director nacional de Protección de Datos Personales, Juan Antonio Travieso, expuso en la Universidad Nacional de La Plata sobre las nuevas tecnologías y el ciber-crimen, en el marco del convenio de la Defensoría con FLACSO.

Una reflexión final

El acceso a la justicia, la educación para el consumo sustentable, las políticas y medidas preventivas por parte del Estado para evitar la violación de los derechos mencionados, conforman el universo de los elementos que se deben trabajar en forma conjunta con los distintos estamentos del Estado. Es necesario aunar esfuerzos, intercambiar experiencias y co-



nocimientos para transformar lo que hoy son expresiones de deseo, en herramientas claras de defensa y protección de los consumidores.

Por otra parte, es necesario remarcar que al consumir se está ejerciendo la ciudadanía; cuando los consumidores ciudadanos toman decisiones sobre qué y cómo consumir, se producen diversos impactos. La manera de consumir puede afectar a la familia, a la comunidad, a la nación y al mundo, así como al medio ambiente. Por eso, es tan importante el consumo responsable. Existen derechos y también obligaciones de los consumidores.

Hace pocos días se cumplieron 50 años del primer discurso que enumeró los derechos de los consumidores; ¿qué significan estos derechos para el futuro? ¿Se debe exigir el derecho de los consumidores a la responsabilidad corporativa? O, como algunos sugieren a la luz del debate actual en torno a la digitalización de nuestras vidas privadas, ¿podemos demandar el derecho de los consumidores a la privacidad? La era digital creó un nuevo paisaje, en el que la propiedad intelectual y los derechos de autor son repentinamente temas que atañen los derechos del consumidor. En varios países ciudadanos fueron demandados por millones de dólares por bajar música y películas o por el uso de contenidos creativos sin permiso. ¿Qué derechos del consumidor necesitamos para defender esto? ¿Tal vez un derecho de acceso al conocimiento?

La Directora General de Consumers International - Helen McCallum, dijo "Internet y los medios sociales también han creado un modo completamente nuevo de expresión que está funcionando como un poderoso catalizador para la acción. La misma tecnología que ha ayudado a la Primavera Árabe a crear una nueva realidad para millones de personas, está permitiendo a los usuarios compartir opiniones y decisiones de compra a través de contenido generado por usuarios, el concepto de "Me gusta" de Facebook y las tendencias de Twitter".

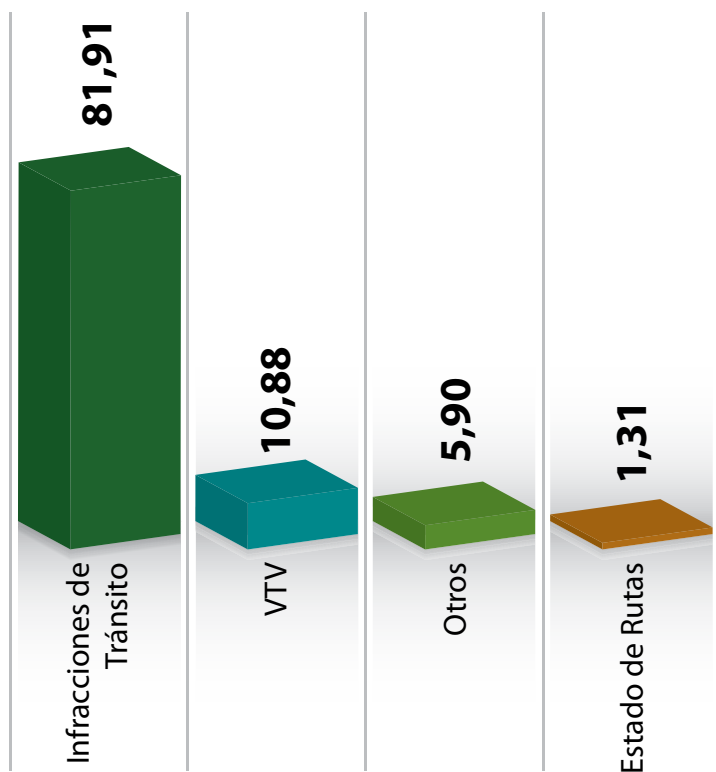
Igualmente hay nuevos retos derivados de los nuevos descubrimientos tecnológicos que pueden ofrecer grandes ventajas a los consumidores, pero es necesario tener claro que se realizaron las investigaciones adecuadas y necesarias antes de que estos productos se lancen al mercado para la seguridad de todos.



(4) Actuaciones en Política y Seguridad Vial

Derecho a la circulación y la información como defensa, líneas de trabajo del área. Además, investigaciones en curso sobre la infraestructura vial y el seguimiento de las obras de las rutas provinciales.

Composición temática de la Materia Seguridad Vial. En porcentajes.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 2/10. En agosto de 2010 se dictó recomendación en el Expte. N° 27P/10, iniciado por los vecinos de Villa Elisa, donde solicitaban la



intervención del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a raíz de entender que se encontraban vulnerados sus derechos como consecuencia de la apertura y funcionamiento de la bajada de la autopista Buenos Aires – La Plata, a la altura de la localidad mencionada, sobre la Ruta N°19, a los efectos que gestione la clausura de dicha bajada.

De acuerdo a la naturaleza de la causa, los antecedentes referidos y las autoridades intervinientes, resulta indiscutible que la eventual afectación denunciada queda comprendida dentro del ámbito de incumbencia del Defensor del Pueblo Provincial, en virtud de la condición de habitantes de la provincia de los presentantes, y lo normado en la Ley N° 13834.

En atención a lo expuesto, se emitió acto administrativo, a los efectos de prestar colaboración en la solución del caso planteado, compartiendo el criterio de los vecinos auto convocados en cuanto a la imperiosa necesidad que se habilite la bajada del Km. 42,2 de la Autopista Buenos Aires – La Plata, situada en la localidad de City Bell, resolviéndose en consecuencia, dirigirse al Organismo de Control de Concesiones Viales OCCOVI a fin que se sirva intimar a la empresa concesionaria COVIARES para que finalice la construcción de la bajada del Km. 42,2 de la Autopista Buenos Aires- La Plata, emplazada en la localidad de City Bell; a la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Privatizaciones a los efectos que se sirva emitir a la brevedad, despacho en relación al acta acuerdo de renegociación contractual para la finalización de la obra de construcción de la Autopista Buenos Aires – La Plata, con especial atención a la conclusión de la bajada del Km. 42,2 de la misma.

Resolución N° 10/11. Esta Recomendación, se dictó en abril de 2011, en el marco del Expte. N° 666/11, originado en reiteradas quejas ante esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, principalmente por vía telefónica y/o correo electrónico, en las que numerosos ciudadanos plantearon reclamos relacionados a procedimientos contravencionales impulsados por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, vinculados a supuestas infracciones -labradas con retención de licencia de conducir- por incumplimiento de obligaciones inherentes al sistema de verificación técnica vehicular VTV en distintos puntos de la Provincia.

Hallando la necesidad de oficiar de nexos entre los ciudadanos y los organismos encargados de aplicar las sanciones viales por las eventuales transgresiones en que aquellos incurren, procurando agotar la instancia de ges-



tión informativa previa, que asegure el respeto del derecho de defensa de cada imputado, se resolvió poner en conocimiento del Ente Regulador de la Verificación Técnica Vehicular los reiterados reclamos recibidos por este Organismo en relación al funcionamiento de los distintos talleres verificadores en el territorio de la Provincia de Buenos Aires; a la vez que se recomendó que dicha repartición adopte las medidas tendientes a optimizar los recursos del sistema, mediante la habilitación de mayor cantidad de centros de verificación, ampliación de horarios de atención y mejoramiento del mecanismo de asignación de turnos. Se instó en definitiva, a que la autoridad de aplicación arbitre las medidas conducentes a facilitar que los habitantes de la provincia –y también los de CABA– puedan cumplir en debida forma con este trámite de carácter obligatorio, que hace a la protección de la salud de todos. Cabe resaltar que estas actuaciones tuvieron lugar en el marco del conflicto suscitado entre las respectivas áreas de la Provincia y de Ciudad Autónoma, relacionado a las sanciones aplicadas en nuestra jurisdicción a conductores residentes en la Capital Federal que circulaban por territorio provincial sin contar con la obligatoria aprobación de la VTV. En tal contexto, la recomendación del Defensor del Pueblo estuvo orientada a que la disponibilidad de mayores centros de verificación –sobre todo en el conurbano– permitiera a todos, aun a quienes residieran en ámbitos en los que no rige la obligatoriedad de la VTV, acceder al cumplimiento de tan importante medida de prevención de siniestros.

b) Gestión del Área

La Problemática Vial. Avances. Rol del Defensor del Pueblo.

La problemática de los accidentes de tránsito es un tema de preocupación mundial, ya que en el planeta se estiman alrededor de 1.200.000 muertos por año, en un promedio de 3200 muertes por día. Pero estas cifras son sólo el comienzo. A causa de los accidentes de tránsito, por año, de 20 a 50 millones de personas sufren heridas. Y de esas personas, 5 millones sufren discapacidades permanentes.

Argentina ostenta uno de los índices más altos de mortalidad por accidentes de tránsito, aproximadamente 19 personas mueren por día y hay 6.672 víctimas fatales por año. Los accidentes de tránsito en el país son la primera causa de muerte en menores de 35 años, y la tercera sobre la totalidad de los argentinos (CESVI - Informe 2006). Más recientemente,



te, la Agencia Nacional de Seguridad vial, dependiente del Ministerio de Interior de Nación, ha registrado en su Observatorio Vial la suma de 4.162 muertos en 2010, cifra que no incluye a los fallecidos post-siniestro y los traumatismos no mortales provocados por accidentes de tránsito. La provincia de Buenos Aires, dadas sus características viales y poblacionales, participa con el mayor aporte en la configuración de los guarismos reseñados

El Art. 55 de la Constitución Provincial establece que “El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad...”. Frente a esta atribución de misiones, se impone el interrogante acerca de si los temas vinculados a la seguridad vial quedan incluidos dentro del ámbito de las incumbencias del Defensor del Pueblo.

Desde otra perspectiva, todas las responsabilidades estatales, que son muchas e indelegables, ceden frente a la responsabilidad de quien conduce un vehículo. Es evidente que si nos atenemos a la estricta letra del precepto constitucional, el Defensor del Pueblo sólo puede intervenir cuando observa una concreta omisión, un abuso o desvío en la actividad del Estado, situaciones que, a primera impresión con respecto a la seguridad, se dan en escasa medida. Sólo en muy pocos casos el sistema vial es responsable de los accidentes. Un informe del Centro de Experimentación y Seguridad Vial CESVI, entidad vinculada a la actividad de los seguros, afirma que de cada cien accidentes que se producen, noventa ocurren por causas humanas, cinco por el estado del vehículo y otros cinco por las condiciones en que se halla el piso o las condiciones del camino. De esta forma se advierte que las principales causas de accidentes responden a la falta de educación vial, la desatención, la irresponsabilidad del conductor y otra serie de factores de orden cultural que en apariencia no tienen vinculación directa con la actividad estatal.

Pero el análisis detenido de los referidos agentes, pone en evidencia que también el Estado participa en el mantenimiento de aquellos efectos lesivos, al omitir gestiones que apunten a su remoción. Si del desarrollo que precede, se arriba a la conclusión de que es necesaria una transformación estructural de parámetros culturales determinantes de la conducta de cada ciudadano, con idéntica contundencia lógica se concluye que el Estado es el principal actor para motorizar, direccionar y monito-



rear el cambio. De allí que la inacción de los organismos públicos en esta materia habilite la intervención del Defensor del Pueblo.

Tomando en consideración tales argumentaciones las acciones encaradas por la Defensoría en esta materia, se montan sobre una perspectiva integral, enfocadas desde el análisis y en la gestión, hacia propuestas de intervención tanto en las cuestiones de índole normativo y reglamentario y en aspectos infraestructurales del estado de las rutas en la Provincia, como también en los factores culturales y educativos que inciden directamente en la producción de accidentes de tránsito.

En el marco de las actividades realizadas por el área se destaca la participación en la investigación "Seguridad Vial en la provincia de Buenos Aires: estado infraestructural de las rutas, volúmenes de tránsito, formas de manejo y siniestralidad".

Este proyecto se propone profundizar el estado de conocimiento sobre la materia, con el fin de contar con fundamentos sólidos para colaborar en la elaboración de políticas públicas tendientes a prevenir y resolver aspectos sustantivos de la problemática vial.



El ex administrador de Vialidad de la Provincia, Arcángel Curto, y el Defensor del Pueblo acordaron un monitoreo de la red vial bonaerense.

La investigación ya en desarrollo, contempla la realización de un conjunto de actividades orientadas a realizar un mapeo de la siniestralidad, el relevamiento del estado de las rutas y la individualización de los determinantes culturales en las formas de conducir en la Provincia de Buenos



Aires. Como resultado de estas actividades se aspira a poder profundizar los vínculos de colaboración con las agencias competentes, así como producir datos relevantes para realizar recomendaciones, informar sobre cuestiones infraestructurales y presupuestarias, así como también intervenir en diversas actividades educativas y de concientización.

Objetivos:

- (a) Elaborar un Mapa de Siniestralidad vial de las rutas de la Provincia en el período 2007 - 2012.
- (b) Realizar un mapeo y un análisis de los volúmenes de circulación de las rutas provinciales más transitadas.
- (c) Profundizar el conocimiento sobre la incidencia de factor humano en la siniestralidad vial desde una perspectiva cultural.
- (d) Detectar la necesidad de desarrollo de un mayor número de Centros de Transbordo de Pasajeros en el AMBA.



El ministro de Justicia y Seguridad de la provincia de Buenos Aires, Ricardo Casal, con el Defensor del Pueblo y el subsecretario de la Jefatura de Gabinete, Juan Pablo Alvarez Echagüe, durante la firma de un acuerdo sobre seguridad vial.

Resultados Esperados:

- (a) Firma de Convenios de Cooperación y Asistencia Mutua con organismos competentes en la problemática de la Seguridad Vial como la Agencia Nacional de Seguridad Vial y la Dirección Provincial de



Política y Seguridad Vial.

- (b) Informes que contemplen datos, costos, alternativas de acondicionamiento y mejora, que fundamenten potenciales recomendaciones en torno a los objetivos específicos del presente proyecto: siniestralidad, infraestructura de las rutas, volúmenes de circulación.
- (c) Intervención en el diseño e implementación de políticas de prevención, comunicación, promoción y concientización sobre la problemática de la seguridad vial, trabajando en forma mancomunada con aquellas instituciones especialistas en la materia.
- (d) Informes que permitan determinar los parámetros valorativos de las tarifas del transporte público urbano en el territorio provincial, produciendo evidencias para considerar recomendaciones al respecto.

Las infracciones de tránsito en la provincia de Buenos Aires. Instancia previa. La información como defensa.

En el rol de nexo entre los ciudadanos y los organismos encargados de aplicar las sanciones por las infracciones que aquellos cometen, se profundizó la labor como órgano de consulta e instancia previa informativa.

Ante la persistencia del elevado índice de planteos relativos a eventuales excesos de la autoridad de aplicación, en materia de infracciones de tránsito, se intensificaron las gestiones ante la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial para lograr modificaciones o atemperamientos en la ejecución de normas o disposiciones. En particular, se trabajó activamente en el replanteo de criterios de señalización y determinación de máximas de velocidad en rutas, como así también en el monitoreo de la regularidad en el funcionamiento de radares.

Rutas provinciales. Trabajo conjunto. Seguimiento de obras.

A partir de reclamos presentados por habitantes de la provincia de Buenos Aires, acerca del estado de las rutas de jurisdicción provincial, la Defensoría se propuso elaborar una agenda común con la Dirección de Vialidad bonaerense. La misma pone el foco, entre otras cuestiones, en el



estado actual y en la conservación de ciertas rutas determinadas, en las obras de refacción planificadas o en ejecución y en el mantenimiento de los sistemas de señalización.

En el caso de la *Ruta Provincial N°1*, y tal como se relatara en el informe anual correspondiente al período 2010-2011, la Defensoría del Pueblo suscribió un convenio con la Dirección Provincial de Vialidad, en virtud del cual se asumió el compromiso de supervisar el avance de obras de reparación y mantenimiento. Cabe recordar que previamente, el Defensor del Pueblo había sido citado como tercero en la causa *Isabella, Diego c/Provincia de Buenos Aires* en trámite por ante el Juzgado en lo Contencioso Administrativo N° 1 de San Isidro, en la que un particular demandó al Estado provincial pretendiendo se impusiera la obligación de reparar la mencionada ruta en la que había ocurrido un accidente con gran repercusión en los medios (caso Pomar).

Conforme se estableció en el referido convenio, la Defensoría continúa realizando periódicas inspecciones en el territorio verificando los progresos de los trabajos, que a su vez son mensualmente informados por la Dirección provincial de Vialidad. De tales informes surge que hasta la fecha se vienen cumpliendo las distintas etapas comprometidas, incluyendo trabajos de bacheo de calzada con concreto asfáltico, perfilado, calzada de banquetas y reacondicionamiento; acondicionamiento de alcantarillas, corte de pasto, señalizaciones verticales, rehabilitación y acondicionamiento de intersecciones, sellado de fisuras y señalización horizontal por pulverización.

En relación a los proyectos y obras a realizarse en la *Ruta Provincial N°6*, y atento a la importancia que los mismos tienen para los vecinos de la región de influencia de dicha ruta, el Defensor del Pueblo comunicó al Poder Ejecutivo provincial y a la Legislatura, en octubre de 2011 su adhesión y apoyo a tal emprendimiento. Por otra parte, se suscribió un acta acuerdo entre la Defensoría del Pueblo y la Dirección Provincial de Vialidad, en la que el Defensor del Pueblo asume la misión de supervisar los avances de la obra a partir del inicio de la misma.

Esta autovía apunta a convertirse en un camino clave para la producción bonaerense, al concentrar la circulación de tránsito pesado y conectar los puertos de Zárate y La Plata y contará con el monitoreo permanente de la Defensoría del Pueblo. El convenio establece que en forma men-



sual la Dirección provincial de Vialidad deberá informar a la Defensoría un detalle del marco bajo el cual se desarrollan las tareas, las características y el avance de lo ejecutado, las etapas que restan cumplirse y los plazos de las mismas.

La construcción del futuro corredor vial sin peaje, atraviesa los distritos de Zárate, Campana, Exaltación de la Cruz, Pilar, Luján, General Rodríguez, Marcos Paz, General Las Heras, Cañuelas, San Vicente, Brandsen, La Plata y Berisso, y se ejecutará en 6 tramos en forma simultánea. La obra incluye trabajos de conservación, reparación y mantenimiento de la calzada existente. Siguiendo con el proceso llevado adelante por el organismo, se concretó una reunión con el Administrador de la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires, y en el marco de la misma, transmitió los siguientes puntos que tienen relación con los avances y las obras parciales llevadas adelante.

Trabajos y obras parciales: Se colocaron 26.000 mil metros cuadrados de lozas. Se están colocando 120 carteles de señalización y desvío en el recorrido de la ruta mencionada. Esta obra fue visitada por el Secretario de Derechos y Garantías de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

Autopista La Plata- Buenos Aires. Terminación bajada Villa Elisa. Construcción del tercer carril.

Se inició asimismo investigación de oficio sobre la necesidad de ampliación de carriles en la autopista La Plata- Buenos Aires y entre sus puntos más salientes se destacan los siguientes pedidos de informe:

- Al Organismo de Control de Concesiones Viales OCCOVI, a fin de que informe el estado actual del Expte. N° DNV W0005768/201 O. En el mismo orden, informe si efectivamente se ha intimado a la empresa COVIARES para que finalice la construcción de la bajada del Km. 42,2 (City Bell) de la Autopista Bs. As. - La Plata. Asimismo se sirva informar si se ha procedido a la readecuación del contrato de concesión de la Autopista Bs. As. - La Plata y en caso afirmativo, informe fecha probable de ejecución de la obra, remitiendo copia de la resolución que se haya dictado a dichos efectos.
- A la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Privatizaciones, a



fin que se sirva informar si se ha emitido despacho en relación al acta acuerdo de renegociación contractual para la finalización de la obra de construcción de la Autopista Bs. As. - La Plata, con especial atención a la conclusión de la bajada del Km. 42,2 de la misma. Asimismo, informe cualquier otro tipo de medida que se haya adoptado y/o remita copia de la resolución que se haya dictado a dichos efectos.-

- A la Agencia Nacional de Seguridad Vial, a los efectos se sirva informar las medidas de mitigación de tránsito que a su criterio pueden adoptarse para la bajada de Villa Elisa.

La obra se encuentra momentáneamente suspendida y depende de la renegociación del contrato de concesión de la autovía que discuten el Estado Nacional y la empresa Concesionaria del Servicio COVIARES S.A. Concesionaria Vial Argentino-Española. Lo mencionado, surge de la respuesta que el Órgano de Control de Concesiones Viales OCCOVI le giró al Defensor Adjunto del Pueblo de Quilmes, con se han realizando gestiones conjuntas para mejorar la circulación por la autovía. En el marco de esta investigación, y con la finalidad de recabar precisiones de la autoridad nacional competente, se llevó a cabo una reunión de trabajo con el Gerente Técnico del Organismo de Control de Concesiones Viales OCCOVI, de la que participaron representantes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, el Defensor del Pueblo de Avellaneda, y el Defensor del Pueblo Adjunto de Quilmes.

Autopista La Plata-Buenos Aires

El aumento de los peajes de la Autopista La Plata - Buenos Aires, motivó un pedido de informes de la Defensoría del Pueblo, en el que se requirió al Órgano de Control de Concesiones Viales OCCOVI establezca si los planes de inversión y la ecuación económica de la empresa concesionaria justifican el reciente incremento del valor del peaje. El pedido de la Defensoría apunta a establecer, además, en qué instancia se encuentra la renegociación contractual con COVIARES por la finalización de las obras del corredor vial, en especial "la ampliación de carriles" y la conclusión de la bajada del Km. 42,2 a la altura del Parque Ecológico, entre City Bell y Villa Elisa.

Asimismo, la Defensoría requirió al OCCOVI copia del contrato de conce-



sión; información sobre el flujo vehicular que transita diariamente por la carretera en ambos sentidos; un detalle de los planes de inversión comprometidos; y el plazo de finalización de las obras no terminadas, que incluyen el tercer carril y la bajada de Villa Elisa, con todos los trabajos de infraestructura necesarios.

En síntesis, el planteo de la Defensoría hace eje tanto en los aumentos tarifarios y en el estado general de la autopista referenciada, como en la conclusión definitiva del corredor. Al mismo tiempo, con los permanentes requerimientos, se procura del organismo de control competente, el ejercicio de la misión de supervisión que la ley le impone.

Siguiendo la estrategia de procurar mayores precisiones directamente de las autoridades con responsabilidad en la materia, independientemente del pedido de informes cursada al OCCOVI, cuya respuesta abunda en detalles sobre obras inconclusas y carencias de inversión, representantes de la Defensoría se entrevistaron con funcionarios de Dirección Nacional de Vialidad y del OCCOVI. En los encuentros se concluyó que los mismos responden a una actualización tarifaria como contrapartida del congelamiento que observaron hasta el 2010, producto de la Ley N°25561 y la renegociación contractual llevada a cabo entre la Unidad de Renegociación y Análisis de Contratos de Servicios Públicos UNIREM y la concesionaria COVIARES S.A. La información obtenida, en líneas generales coincide con la aportada en la reunión celebrada con OCCOVI en agosto del año anterior, aunque se registraron algunas variaciones en cuanto a los cursos de acción que se evalúan desde aquellos organismos.

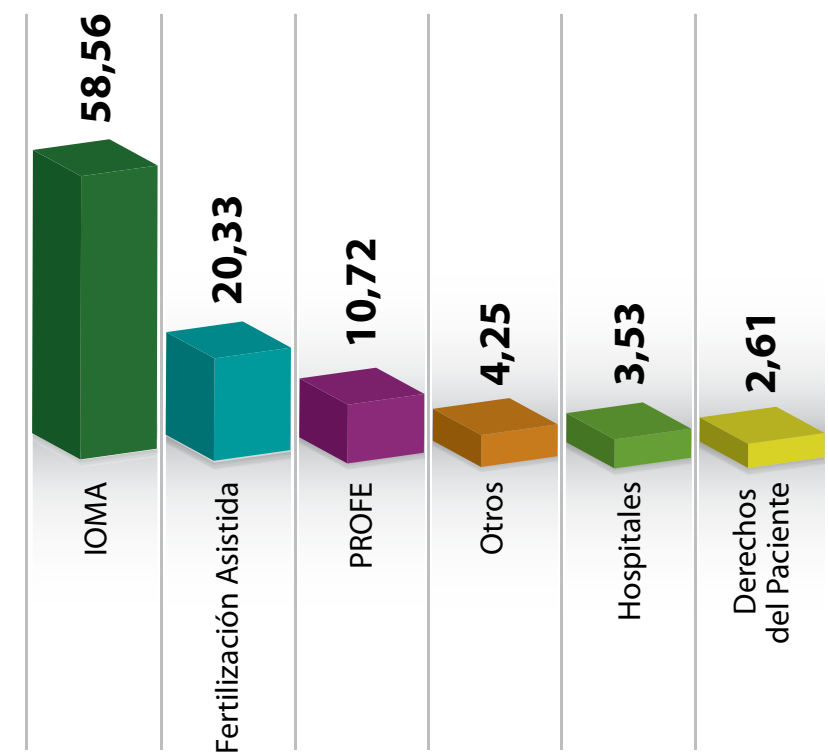
En la actualidad, y en base a los elementos reunidos hasta el presente, teniendo en cuenta que los mismos instalan la necesidad de abrir la investigación hacia distintos cursos de avance, se impulsaron gestiones para indagar acerca de la naturaleza y trámite de las distintas causas judiciales a que se hiciera mención en las entrevistas con funcionarios, a la vez que se insisten en gestiones que permitan completar los antecedentes vinculados a la imposibilidad de concretar definitivamente la renegociación del contrato de concesión.



(5) Actuaciones en relación a Derechos a la Salud

Las quejas estuvieron relacionadas a IOMA, PROFE, obras sociales privadas y establecimientos sanitarios. Celíacos, fertilización asistida, salud mental y adicciones, fueron ejes de gestión de la Defensoría en salud.

Composición temática de la Materia Materia Salud. En porcentajes.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 11/11. En virtud de la Resolución N° 3/11 del Defensor del Pueblo y en función de la recepción en esta Defensoría de numerosas quejas



por falta de cobertura de tratamientos de fertilidad asistida a habitantes de la provincia de Buenos Aires, por parte de distintas empresas de medicina prepaga y obras sociales - Medife, Osde, Osmecom, Medicus, OSUTHGRA, Osalara, Tu Salud, Swiss Medical, Galeno, Osam, Unión Personal, Docthos, Omint, Accord Salud, UAI Salud, entre otras-; las que sostienen que al no estar reglamentado el Art. 6 de la Ley N° 14208 no estarían obligadas a cubrir las prácticas, se resolvió realizar una nueva recomendación bajo el N° 11/11 del mes de mayo de 2011.

En ese sentido, se recomendó al ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, en su carácter de autoridad de aplicación de la Ley N° 14208, que de acuerdo a lo previsto por el artículo 6 de esa norma, instrumente los mecanismos necesarios para que las obras sociales y las empresas de medicina prepaga brinden la cobertura de los tratamientos de fertilización asistida.

Asimismo, el Defensor recomendó se procure prestar la atención a las parejas, tengan o no cobertura, en los centros de salud pública habilitados por la Provincia, bajo el Sistema de Atención Médica Organizada SAMO, según corresponda, debiendo repetir las erogaciones en que se incurriese contra las obras sociales y empresas de medicina prepaga, expresamente obligadas por el artículo 6 de la Ley N° 14208.

Con igual fin, pidió a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, arbitrar las medidas necesarias, para que en coordinación con el ministerio de Salud bonaerense, determine los parámetros necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 14208 por parte de las obras sociales e instituciones de medicina prepaga, con prestación en el ámbito provincial.

Resolución N° 3/12. Iniciada la actuación N° 2469/11, por V.E.J. por considerar que se encuentran vulnerados sus derechos como consecuencia del dictado de la Resolución N° 7901/11 del directorio del Instituto de Obra Médico Asistencial de la provincia de Buenos Aires IOMA. En razón de la investigación desarrollada en consecuencia, en febrero 2012, se recomendó al Poder Ejecutivo provincial que, por intermedio del área respectiva, proceda a modificar el inc. d) del Art. 19 del Decreto N° 7881/84 reglamentario de la Ley N° 6982, a los efectos que puedan incorporarse como afiliados indirectos al IOMA, a los hijos o equiparables a la condición de tales, con discapacidad, sin limitación porcentual alguna. Asimismo, recomienda al IOMA, que hasta tanto se efectivice la modificación reglamentaria señalada, arbitre medidas



positivas tendientes a incorporar como afiliados indirectos en los términos del Art. 19 del decreto mencionado, a los hijos con discapacidad sin limitación porcentual alguna, de acuerdo a lo establecido por la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad.

b) Gestión del Área

La actividad de la Defensoría en materia de salud está orientada a contribuir con el pleno ejercicio del derecho a la salud y al mejoramiento de la calidad del servicio médico que reciben los habitantes de la Provincia. La gestión cotidiana del Área demanda una ardua tarea, que se sustenta en la contención, información, asesoramiento y acompañamiento del ciudadano, como así también la iniciación y seguimiento de trámites ante los diferentes organismos.

En la mayoría de los casos, las quejas que se gestionaron desde la Defensoría reflejan inconvenientes relacionados con la desinformación imperante en las bocas de atención, razón por la cual se estableció un esquema tendiente a orientar y facilitar respuestas confiables.

En función del análisis del universo de reclamos recibidos, la Defensoría instrumentó un conjunto de proyectos de investigación y actividades de capacitación, que apuntaron a obtener un conocimiento acabado de las distintas estructuras sanitarias de la Provincia y encontrar mecanismos ágiles e innovadores que faciliten la resolución de los casos.

De todas formas, los ciudadanos aún detectan múltiples inconvenientes a la hora de intentar acceder a las prestaciones que brinda el sistema de salud bonaerense. Frente a ese escenario, la Defensoría medió, acercó a las partes y ofreció vías alternativas para resolver los conflictos.

Los temas más frecuentes en los que debió intervenir la Defensoría, en esta materia, son los siguientes:

Instituto de Obra Médico Asistencial IOMA.

La mayoría de los casos relacionados con la temática de la salud tienen al IOMA como protagonista. En el último año, se recibieron 930 reclamos



relacionados con falencias o incumplimientos de la obra social. De ese total, un 70% se resolvió a través de tareas de asesoramiento, en tanto que el 30% restante originó la apertura de expedientes.

Durante el conflicto gremial de los médicos auditores de IOMA (mayo y junio de 2011) se incrementaron significativamente los reclamos efectuados en la Defensoría. Sólo en ese período se recibieron alrededor de 80 quejas, en su mayoría debidas a largos retrasos en la aprobación de las prestaciones (semanas o meses de falta de respuesta). La mayor proporción (un 80%) de estas quejas las presentaron enfermos crónicos (hipertensos, diabéticos, epilépticos, con patologías autoinmunes o psiquiátricos) y pacientes oncológicos, que necesitan el mismo medicamento todos los meses y que debieron discontinuar sus tratamientos por falta de provisión de la obra social, que no respondió en tiempo y forma a las solicitudes de autorización de los beneficiarios. El resto de las quejas fue presentado por pacientes que sufrieron demoras en la autorización de coberturas de intervenciones quirúrgicas. La Defensoría mantuvo una reunión con el Gerente de Prestaciones y a partir de esa gestión se enviaron semanalmente listados de casos, que se fueron solucionando hasta encontrarse normalizado el total de expedientes.

Una vez finalizado el conflicto gremial, IOMA se mantuvo al frente de los reclamos en materia de salud. Desde julio hasta la fecha se registraron numerosos casos, originados por múltiples motivaciones: persistieron las quejas de los enfermos crónicos y las demoras en las autorizaciones de intervenciones quirúrgicas y surgieron nuevas problemáticas que motivaron la apertura de expedientes. Algunos casos tuvieron lugar como consecuencia de deficiencias en el procedimiento para la autorización de determinadas coberturas, en tanto que prácticas de aprobación ordinaria se vieron sometidas a indebidos procesos de auditoría que conllevan una demora innecesaria, situación que dio lugar a la intervención de la Defensoría.

Los casos testigo N° 1438/11, por el que se solicitó la autorización de la cobertura de una cardioversión, y el N° 1774/11, en el que se reclamó la autorización del implante de un marcapasos, motivaron una comunicación de IOMA central a todas las delegaciones, para que se corrijan los procedimientos de autorización.

Otra temática que dio lugar a distintos tipos de reclamos, fue la inter-



nación domiciliaria (3% de los expedientes). Ante esto, se tuvieron en cuenta tres elementos que generaron conflicto: desinformación de la obra social en sus bocas de atención al afiliado, sobre el procedimiento adecuado para la realización del trámite y la documentación requerida; las empresas prestadoras del servicio de internación no cumplen con los términos de los acuerdos realizados con la obra social; y ausencia de controles de la obra social con respecto a las prestaciones brindadas por las empresas.

Se destaca además, la presencia de quejas relacionadas con problemáticas de afiliación (8%). Algunas tienen que ver con el rechazo a la afiliación por patología preexistente, de acuerdo con la Resolución N° 438/04 de IOMA, mientras que otros se relacionan con la negativa a la afiliación del concubino, pero estos casos se resolvieron a partir de la intervención de la Defensoría.

Del total de los reclamos, se advierten los siguientes porcentajes: Un 70% se resolvió a través de gestión de información y orientación y un 30% dieron origen a la apertura de expedientes.

Ese 30%, un universo de 270 quejas, requirió la intervención del Área de Salud. De ese total, se resolvió favorablemente un 50%; un 20% tuvo soluciones parciales, que pueden motivar el acompañamiento de la Defensoría en futuros trámites; otro 15% se encuentra en vías de solución y el 15% restante tiene respuesta desfavorable por parte de IOMA, casos que se están estudiando para determinar la eventual intervención de la Defensoría.

Las actuaciones relacionadas con IOMA tuvieron lugar por los siguientes temas: pedido medicamentos y vacunas 17,5%; consultas y solicitud de asesoramiento de carácter general 14%; solicitud de prácticas y prestaciones 13%; inconvenientes para la afiliación 8%; cobertura de prótesis 5,7%; solicitud de reintegros 5%; problemáticas con la red prestacional 4,8%; pedidos relacionados con diabetes y celiaquía 4,2%; y dificultades en la internación (3,8%).

Programa Federal de Salud PROFE

La Defensoría sigue actuando frente a los recurrentes casos de vulneración de derechos derivados del Programa Federal de Salud que, en la



provincia de Buenos Aires, es gerenciado por la Unidad Ejecutora Profe, del ministerio de Salud.

Puede mostrarse como avances, los compromisos asumidos por la Unidad Ejecutora del Programa, que para los pacientes crónicos necesitados de medicación específica en largos lapsos, se autorizan recetas por seis meses, con entrega a domicilio; mientras que los afiliados con discapacidad motora reciben el mismo tratamiento por dos meses.

Cabe recordar que con anterioridad al período informado, gestiones realizadas en conjunto con Defensorías del Pueblo municipales, acompañaron y coadyuvaron al cambio en el sistema de gestión del Programa, que desde la administración por parte de IOMA, mutó hacia el actual régimen bajo la órbita del Ministerio de Salud provincial. A partir de entonces y particularmente durante el transcurso del año 2011, se fue optimizando la dinámica de trabajo en común con aquellas y se consolidó el rol de nexos e interlocución de la Defensoría Provincial ante la autoridad de aplicación que hoy conduce el PROFE en Buenos Aires.

El porcentaje de reclamos relacionados con este sistema asistencial, se incrementó más claramente a partir del último trimestre del año pasado, en que evidentes dificultades de financiamiento del programa, incrementaron las dificultades de acceso a las prestaciones, tanto de prácticas médicas como de medicamentos. Se encuentra en preparación, la realización de una jornada de trabajo de las Defensorías municipales, con el actual titular del organismo que administra el PROFE en la Provincia, con la finalidad de actualizar el cuadro de problemas que ellas han ido detectando en estos últimos meses, y ajustar los dispositivos de atención de los mismos.

Otras Obras Sociales

Un 20% de los expedientes iniciados ante la Defensoría se relaciona con reclamos por la actuación del resto de las obras sociales, siendo Instituto Nacional de Seguridad Social para Jubilados y Pensionados PAMI y la Obra Social para la Actividad Docente OSPLAD los más frecuentes, mientras que entre las prepagas la mayoría apuntan a Swiss Medical.

De las quejas relacionadas con las obras sociales, un 70% se corrigieron a través de gestiones informales. En los casos en los que no se logró una respuesta satisfactoria, se notificó al órgano de aplicación, la



Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, que es la encargada de controlar el accionar de las obras sociales previstas en la Ley N° 23660.

El 50% de los conflictos con las prepagas se solucionó por gestiones informales, en tanto el otro 50%, donde las empresas contestaron negativamente a los requerimientos, la Defensoría igual persiste en las gestiones para dar satisfacción al reclamante.

Un caso emblemático, y de trascendencia mediática, contra la empresa de medicina prepaga MEDIFE, se transformó en una investigación de oficio. Una vecina de la localidad de Tandil tiene un hijo que padece síndrome de Williams, enfermedad que requiere no solo el suministro de medicamentos, sino también de la atención de distintos profesionales de la salud a fin de mejorar la calidad de vida del paciente. Es por ello que esta vecina contrata el plan PLATA PLUS cuya cobertura médica es una de las más completas incluyendo profesionales de la medicina que estén fuera de la cartilla, tal como se expresa en todas sus publicidades, incluyendo su página web oficial. Lo cierto es que, en el caso específico MEDIFE le negaba a su afiliada la cobertura de estos profesionales que no estaban en su cartilla y que desde hacía tiempo venían trabajando en el tratamiento de su hijo, con un resultado altamente positivo, motivo por el cual le negaron los reintegros alegando la existencia de TOPES en esa cobertura médica específica. El caso se encontraba judicializado, y desde la Defensoría del Pueblo se decidió realizar gestiones de acompañamiento y asistencia jurídica a fin de evidenciar la inaplicabilidad de los topes en materia de discapacidad para las prepagas. Existen en el caso, más de un derecho vulnerado toda vez que la salud y la asistencia médica defectuosa se complementan con la vulneración del derecho constitucional de los consumidores y usuarios de los servicios de estas empresas de medicina prepaga, que sólo ven a la salud como un simple negocio. Es por ello, que el Defensor del Pueblo no puede estar ajeno. Actualmente la sentencia quedó firme a favor de la demandante.

Ministerio de Salud y establecimientos sanitarios públicos y privados

La atención y condiciones de funcionamiento de los hospitales públicos provinciales, como así también en clínicas privadas ubicadas en territorio bonaerense merecieron especial atención del área. Los defectos en el



funcionamiento detectados fueron notificados a la Dirección provincial de Fiscalización Sanitaria del ministerio de Salud bonaerense para que realice las inspecciones correspondientes y en su caso, aplique las medidas sancionatorias. En la mayoría de los casos, la Defensoría fue informada de las actuaciones y se notificó a las personas reclamantes.

Por otro lado, numerosas quejas se originaron en dificultades de trámites administrativos para la ejecución de diferentes prácticas en establecimientos públicos provinciales, casos que fueron resueltos en su totalidad.

Reglamentación de la Ley N° 14129 de Celiaquía

Como consecuencia de la presentación de la Asociación Celíaca Argentina, se planificó una reunión con las distintas áreas del ministerio de Salud, como así también de las carteras de Producción, Desarrollo Social y Economía, con el fin de lograr la reglamentación de la Ley de Celiaquía 14129, sancionada en 2011 a instancias de la denuncia realizada ante la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría e Isalud

Se resolvió el desarrollo de una investigación para lograr el mejoramiento de las bocas de atención del IOMA, PAMI y el Profe, mediante la capacitación del personal a través de la Universidad Isalud, la Defensoría del Pueblo de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Defensoría de la Provincia. Se propone la implementación de una metodología electrónica diseñada por la institución y concertada con los distintos actores. El mecanismo apunta a la auditoría y control de la atención del paciente con internación y/o atención domiciliaria, con la finalidad de lograr una mejor calidad médica del paciente.

Fertilización asistida

A más de un año de la sanción de la Ley N° 14208, que regula los tratamientos de fertilidad asistida para los residentes de la provincia de Buenos Aires, la Defensoría del Pueblo continúa recibiendo quejas por falta de cobertura de esas prácticas, por parte de las obras sociales y empresas de medicina prepaga.



Desde la entrada en vigencia de la Ley y sus decretos reglamentarios, la Defensoría recibió 360 consultas: 230 fueron resueltas en el área de Atención y Orientación, ya que se trató de casos de asesoramiento sobre los alcances de la Ley y se iniciaron 115 expedientes, para seguimiento y gestión del reclamo.

Hasta hoy, se resolvieron favorablemente 60 expedientes, lo que significa que, igual número de parejas logró acceder a un tratamiento de fertilidad asistida de alta complejidad, como consecuencia de la gestión de la Defensoría.

Siendo la infertilidad humana, reconocida como una enfermedad a partir de la sanción de la Ley N° 14208 y dado que el derecho a la salud y a formar una familia, son derechos reconocidos tanto en la Constitución Provincial como en la Nacional y habiendo detectado que en las quejas iniciadas ante la Defensoría, ambos derechos se encontraban vulnerados; es que se tomó intervención a fin de garantizar el derecho de las parejas.

Las quejas recibidas desde mediados de 2011 a la actualidad, estuvieron enfocados a temas diversos, relacionados con cuestiones que la Ley no especifica y respecto de los cuales las propias instituciones interesadas comenzaron a elaborar interpretaciones propias, dictando reglamentaciones internas que los afiliados "deben" cumplir, más allá de lo que dictamine la letra de la ley.

Las gestiones realizadas ante las empresas de medicina prepaga, para sortear los diversos inconvenientes que soportan las parejas al intentar acceder a un tratamiento de fertilidad asistida, fueron recibidas en forma favorable por la mayoría de las empresas de medicina prepaga, excepto Medicus y Omint.

En cambio, persisten los problemas con la mayoría de las obras sociales, que rigen su funcionamiento por leyes nacionales. Esas instituciones aducen no encontrarse alcanzadas por la Ley N° 14208, que consideran de alcance local.

IOMA, en este escenario, regularizó unos pocos inconvenientes vinculados a prácticas de alta complejidad, adecuándose estrictamente al espíritu de la Ley y sus decretos reglamentarios, brindando sus servicios a



través de sus prestadores directos.

Las quejas contra IOMA tienen que ver, básicamente, con mujeres que cuentan con menos de 30 años o más de 40 años, o con personas que necesitan la donación de gametas para lograr un embarazo. En estos casos, la obra social rechaza los pedidos. Desde la Defensoría, se asesora a las parejas para presenten trámites de excepción. El Instituto, en algunos casos, permitió el inicio del expediente, pero luego la auditoría médica los rechazó.

Ambas restricciones están reguladas en la norma de fertilidad asistida provincial, el tema de la edad en el art. 4 del anexo único del Decreto Reglamentario N° 2980 y la prohibición de la utilización de gametas donadas, en el art. 1 de la Ley N° 14208 y su reglamentación, en cuanto se entiende como fertilización homóloga, a la utilización de gametas propias de cada integrante de la pareja.

Si se toma en consideración, que la restricción de la edad respecto de las mujeres, a los fines de acceder a los tratamientos de referencia, fue normada por el decreto y no en la ley, *existiendo un exceso en la potestad reglamentaria por parte del Poder Ejecutivo*; teniendo en cuenta además que esa reglamentación fue tachada de inconstitucional por parte del Tribunal de Trabajo N° 2 de la ciudad de Lanús, y si además se repara en que la edad por sí sola no implica un impedimento para concebir, si la mujer es sana y no cuenta con otros problemas de salud que le impidan someterse al tratamiento; la Defensoría entendió que la cuestión merece una conducta correctiva por parte del Estado provincial, que adecue la reglamentación vigente a la ley y permita a las mujeres que se encuentran en dicha franja etaria, acceder a la cobertura de un tratamiento de fertilidad asistida.

A pesar de la recomendación N° 11-11, emitida por la Defensoría con fecha 5 de mayo del 2011, mediante la cual se insta al ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires a fin de que instrumente los mecanismos necesarios para la cobertura médico - asistencial integral por parte de las obras sociales y de medicina prepaga, acerca de los tratamientos de fertilidad asistida; y que hasta tanto se implemente lo necesario para garantizar el cumplimiento de dicha ley, se procure prestar atención a las parejas, tengan o no cobertura médico asistencial, en los centros de salud pública habilitados al efecto, debiendo repetir las erogaciones en



que incurriere contra las obras sociales o prepagas, obligadas por el Art. 6 de la mencionada ley; al día de hoy muchas parejas que cuentan con cobertura, continúan con dificultades para acceder a los tratamientos de fertilidad asistida en los hospitales públicos autorizados al efecto.

Efectivamente, la Defensoría recibió quejas de parejas que cuentan con cobertura social y pretenden realizarse tratamientos de fertilidad asistida de alta complejidad en los nosocomios autorizados por la Provincia. Sin embargo, chocan con dificultades, como espera de varios meses para ser atendidos, repetición de estudios que ya tenían, para luego ser derivados a su obra social o prepaga a los fines que le autoricen un tratamiento en un centro privado.

En otros casos, la propia prepaga u obra social, derivó a sus afiliados a realizarse el tratamiento en los hospitales públicos, con la finalidad que dicha institución le facture el valor de la práctica. Tampoco en estos casos, los afiliados lograron ser atendidos. En muchos casos, fueron aconsejados que inicien amparos judiciales para lograr la cobertura. Desde la Defensoría, se analizó el tema con el director de uno de los hospitales, quien explicó que no tenía instrucciones del ministerio de Salud, a los fines de atender personas con problemas de fertilidad que cuentan con obra social o prepagas.

Existe pues una asignatura pendiente desde el Estado provincial, en lo que respecta a la atención de parejas que cuentan con cobertura social y pretenden acceder a un tratamiento de fertilidad asistida en los hospitales públicos de la Provincia habilitados al efecto, sobre todo si se tiene en cuenta que la Ley N° 14208, en su Art. 4, establece que el Estado Provincial a través de sus efectores públicos, deberá otorgar los citados tratamientos destinados a garantizar los derechos de los habitantes de la Provincia, con dos años de residencia, *“preferentemente”* a quienes carezcan de todo tipo de cobertura médico-asistencial integral en el sistema de seguridad social y medicina prepaga.

La expresión *preferentemente*, indica que estas parejas no están excluidas de la atención en esos nosocomios, lo que implica que es de incumbencia del Estado provincial, implementar los mecanismos necesarios, a los fines de que cuenten con la debida atención que la propia Ley prevé, debiendo establecer las prioridades que considere justas y equitativas con respecto a las parejas que no cuentan, con ningún tipo de cobertura.



Salud mental y adicciones

Para atender las quejas relacionadas con este tipo de enfermedad, se instrumentó una metodología que tiene en cuenta la opinión de los consejos internacionales, la legislación nacional y fundamentalmente, los principios de las Naciones Unidas para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la atención de la salud mental.

Asimismo, la Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud y de la Organización Mundial de la Salud, para la reestructuración de la Atención Psiquiátrica dentro de los sistemas locales de salud, del 14 de noviembre de 1990, y los principios de Brasilia rectores; para el desarrollo de la atención en salud mental en las Américas, del 9 de noviembre de 1990, se consideran instrumentos de orientación para la planificación de políticas públicas.

La Defensoría del Pueblo orientó su actuación en el tratamiento de los casos relacionados con la temática de enfermedad mental, de acuerdo a los principios anteriormente mencionados, conformando un grupo interdisciplinario para llevar adelante la recepción, tratamiento y resolución de los casos, y para informar, asesorar a las personas con las dificultades en cuestión, promover y defender los derechos de las personas con enfermedad mental, como asimismo acompañarlos en su problemática. Dicho acompañamiento se orienta no sólo al paciente, sino a la contención familiar, lo cual es fundamental para la integridad de la salud del resto de los integrantes de la familia.

Desde la Defensoría se articula la temática junto con el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires para asistir de la mejor manera a los pacientes dentro del marco de los recursos humanos y de infraestructura existentes, tanto en establecimientos públicos como privados. En tal sentido, desde la Defensoría se realizaron visitas a establecimientos que asisten en la especialidad, para constatar el estado de salud de los pacientes, como así también las condiciones higiénico sanitarias del lugar de internación y/o atención.



De esta tarea, se detectó la necesidad de mejorar las condiciones de seguridad de los establecimientos como así también incrementar la cantidad de camas de internación, tanto para pacientes agudos como asistencia a los pacientes crónicos para los cuales no existe un debido seguimiento. En relación a esto último, se observó que la cobertura brindada podría optimizarse como así también incrementar el presupuesto asignado a los programas que facilitan la externación asistida de los pacientes con padecimiento mental.



La Defensoría participó, durante el Día de la Salud Mental, de una actividad recreativa y cultural.

Adicciones

La Defensoría actuará de acuerdo a lo establecido en el Art. 4 de la Ley N° 26657 nacional de salud mental la cual expresa que *"las adicciones deben ser abordadas como parte integrante de la política de salud mental. Las personas con uso problemático de drogas, legales e ilegales tienen todos los derechos y garantías que se establecen en dicha ley en su relación con los servicios de salud"*.

Dicho artículo tiene como finalidad incluir dentro de la órbita de la salud mental la problemática de las adicciones. En consecuencia, las autoridades de la Defensoría del Pueblo mantuvieron una reunión con funcionarios del Ministerio de Salud, para tratar la cuestión de la modalidad del



tratamiento del adicto y del paciente dual y adecuar la reglamentación de los establecimientos que atienden el ataque agudo.

Cabe destacar que uno de los elementos prioritarios en relación a la problemática adictiva es la prevención, ya que está comprobado que en la actualidad, el consumo de alcohol es uno de los principales orígenes de los hábitos adictivos, fundamentalmente en los adolescentes. Es por ello que la Defensoría articuló reuniones con autoridades de la Nación, Provincia y Municipios que tratan la problemática con la finalidad de adoptar políticas eficaces de prevención.

Investigación sobre la calidad de atención en el sistema público de salud del AMBA - Atención Prenatal

En el marco de un convenio suscripto entre la Defensoría del Pueblo provincial, la de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Universidad ISALUD, se desarrolló durante el año 2011 una investigación sobre recursos humanos y calidad de atención prenatal en el Área Metropolitana de Buenos Aires AMBA que tuvo por objetivo identificar cuáles son las desigualdades que se registran entre los integrantes del recurso humano y la calidad de la atención de la mujer embarazada en los distintos tipos de dispositivos de salud pública del AMBA, con finalidad de posibilitar la elaboración de medidas que mejoren las condiciones de equidad en el acceso de los habitantes a los recursos de salud con cuenta el Estado.

Entre las principales conclusiones del estudio se puede resaltar:

- el principal corredor sanitario fue la población materno infantil;
- las principales causas de internación de la población residente en el Gran Buenos Aires, en los hospitales de la CABA, fueron el embarazo, el parto, el puerperio y sus complicaciones;
- entre los actores claves del sistema de salud pública del AMBA (autoridades sanitarias, directores de hospitales, jefes de servicios) es generalizada la visión de que en el ámbito de la salud materno infantil, es posible realizar un trabajo en red pero lo fundamental es la necesidad de igualar la calidad de la atención entre los distintos establecimientos y las distintas jurisdicciones.



La investigación, que complementa estudios anteriores, se propuso estudiar el perfil y características del contexto de trabajo de los profesionales de la salud que realiza la atención prenatal en el AMBA y su relación con la calidad de la atención.

De esa forma, los objetivos fueron los siguientes: identificar trazadores de calidad de la atención que se relacionen con el personal; desigualdades que se presentan dentro del sector público del AMBA y los distintos grados de satisfacción de las usuarias de los servicios de atención prenatal.

La investigación en campo se extendió a 118 establecimientos (28 hospitales y 90 centros de atención primarios CAPS) y abarcó un universo compuesto por 570 muestras de profesionales de la salud y 1.210 encuestas entre usuarias prenatales.

Resultados entre profesionales. La mayoría de los profesionales que realizaron el control son mujeres (78%), distribuidos en un 57% de médicos y 43% de obstétricas.

- En su gran mayoría recibieron títulos en universidades públicas de nuestro país; realizaron la especialidad a través de una residencia o cursos de especialización fundamentalmente en las zonas oeste y sur.
- Con respecto a la antigüedad, en los hospitales de la CABA los profesionales del grupo de mayor antigüedad (más de 10 años) representan el 71%, superando a los hospitales municipales – con un 57%- y a los provinciales - 61%.
- En los hospitales del conurbano se observa una mayor proporción de profesionales incorporados en los últimos 5 años que reforzaron la atención hospitalaria (24% de hospitales provinciales, 23% de hospitales municipales contra un 14% en los hospitales de la CABA).
- Con respecto al otorgamiento de turnos, en CABA prima claramente la entrega desde el mostrador. En el conjunto de los servicios del conurbano, los turnos se dan en mostrador, por teléfono o programación de fecha en consulta previa. Son implementados de manera similar en la zona sur. En la zona norte, el otorgamiento de turnos se



realiza telefónicamente.

- Los profesionales de la CABA perciben en mayor medida las dificultades que plantea el sistema para la realización de controles prenatales (accesibilidad y tiempo de espera) que los profesionales del conurbano.
- Con respecto a la calificación de la atención por parte de los profesionales, los de CABA califican su propia atención de una mejor manera que los profesionales del conurbano. De la misma manera refieren los profesionales de los CAPS con respecto al conjunto de los profesionales de los hospitales.
- En el conurbano los profesionales de la zona norte califican la calidad de atención algo mejor que la de otras zonas, y los profesionales de hospitales provinciales mejor que los de los municipales.

Resultados en usuarias. En los CAPS se observó una mayor proporción de embarazadas menores de 20 años (27%) que en los hospitales (20%); mientras que el nivel educativo de las usuarias varía ligeramente entre la CABA y el AMBA, observándose en ambas zonas un predominio de formación secundaria:

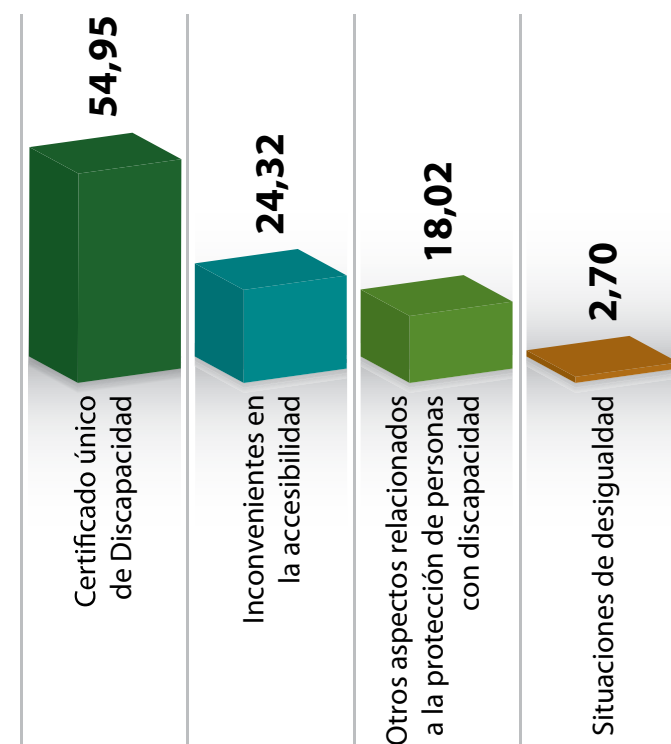
- Con respecto a la cobertura, el 7,2% manifestó tener obra social; el 17,1% ser beneficiarias de un plan y/o seguro público; el 0,2% poseer prepaga y el 75,5% sólo poseía cobertura del sistema público de salud.
- La encuesta a usuarias en hospitales evidencia una mayor variación del lugar en la que realizan los controles prenatales a lo largo del embarazo. Esto puede explicarse considerando que muchas mujeres concurren al hospital con un embarazo ya avanzado, habiendo antes realizado consultas en otro establecimiento, generalmente CAPS.
- La atención en los CAPS fue valorada de mejor manera que en los hospitales, al igual que la preocupación de los profesionales y la percepción del tiempo de espera.
- En el conjunto de los CAPS relevados, los que obtuvieron mayores calificaciones en todos los aspectos fueron los del conurbano.



(6) Actuaciones en relación a personas con discapacidad

Certificado único, inserción laboral, transporte, vivienda y educación de las personas con discapacidad, fueron los reclamos más frecuentes en este período. El acceso al transporte público, la investigación en curso que desarrolla el área.

Composición temática de la Materia Discapacidad. En porcentajes.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 27/11. *Iniciada la actuación N° 430/10, del mes de julio de 2011, se recomendó a la Agencia provincial de Transporte, in-*



timara a las empresas de transporte de media y larga distancia, que cumplan con la expedición inmediata de pasajes a los portadores de pase de discapacidad y sus acompañantes, en caso de corresponder, en igualdad de condiciones que al resto de los usuarios. Asimismo para que se modifiquen las prácticas, resoluciones y/o disposiciones administrativas, a fin de dar efectivo cumplimiento a la legislación vigente en materia de discapacidad.

Resolución N° 45/11. En el marco de la actuación N° 1382/11, iniciada porque la Agencia provincial de Transporte le denegó a una persona la solicitud de pase de transporte por poseer un certificado de discapacidad emitido por la provincia de Jujuy. Se recomendó al Ministerio de Infraestructura de la Provincia para que por intermedio de la autoridad competente se proceda a la emisión del pase provincial de transporte a favor de la reclamante dado que el Certificado Único de Discapacidad tiene alcance federal y a la fecha del reclamo se hallaba vigente.

Asimismo se resolvió recomendar el cambio de prácticas administrativas y/o normativas, para que en lo sucesivo, la emisión del Pase Provincial de Transporte se conceda con la sola exhibición del Certificado Único de Discapacidad (CUD), independientemente de quien resulte la jurisdicción otorgante, no debiéndose exigir domicilio en la provincia de Buenos Aires por parte de quien lo solicita. Cabe consignar que se logró que la autoridad de aplicación, rectificara su criterio original.

b) Gestión del Área

Marco que guía las actuaciones de la Defensoría del Pueblo en esta materia.

En esta época de significativos cambios conceptuales, se observa que el paradigma en materia de discapacidad va mutando de un enfoque «rehabilitador», a una nueva valoración que se sustenta más en lo «social» que en lo «médico», y que promueve una mayor «autonomía personal» y



una «vida independiente» para las personas con discapacidad.

Bajo el antiguo paradigma médico/rehabilitador de la discapacidad (afirmado luego de la I° Guerra Mundial, pero sobre todo al término de la II° Guerra Mundial), a las personas con discapacidad se las concebía como a sujetos de protección o tutela y, desde este punto de vista se definía esta temática como un problema del individuo, pues era en su deficiencia o falta de habilidades donde se situaba la causa de sus problemas.

La discapacidad, con la visión superadora del paradigma social, no es entendida como una condición a curar, a completar o a reparar, sino como una construcción relacional entre la sociedad y el sujeto, tomando cuerpo en un espacio situacional, dinámico e interactivo entre alguien con cierta característica y su entorno. Simplificando, la discapacidad es el nexo entre la sociedad y el individuo, y lo que le permite –o impide– integrarse y estar incluido en ella.

Ya en la década de los años setenta surge un movimiento «pro autonomía» como respuesta superadora a esta concepción rehabilitadora de la discapacidad, irrumpiendo con fuerza la idea de la «integración» por encima la noción de «adaptación» imperante hasta ese momento, y enfatizando conceptos tales como la autodeterminación, la accesibilidad, el derecho a la diferencia, la no discriminación, la calidad de vida y la igualdad de oportunidades en el entendimiento de que, si la sociedad se organiza y ajusta de otra manera, se podrían reducir e incluso eliminar los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad, siendo que es esa misma sociedad (y las barreras físicas, comunicacionales y las actitudes que impone a las personas) y no una enfermedad o un déficit, quien define quien tiene o no una discapacidad.

Gran influencia en el avance del nuevo paradigma han tenido los instrumentos jurídicos que se aprobaron en los organismos internacionales y algunos países, y que se verían plasmados finalmente en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, que dio un espaldarazo definitivo al “Modelo Social”. Tan es así, que a partir de la irrupción de este nuevo paradigma, un mayor número de personas con discapacidad comienzan a exigir igualdad de oportunidades y una ciudadanía íntegra y a tomar conciencia de sus derechos. Pero también son conscientes de las obligaciones que el ejercicio de estos derechos con-



lleva, especialmente a partir de la presión ejercida para que el enfoque de la discapacidad esté presente en la generación de políticas de Estado, especialmente en materia de educación y de empleo. Se comienza a valorar gradualmente el gran aporte de las personas con discapacidad al capital social, que hasta ese momento la comunidad prácticamente ni lo tenía en cuenta.

En este sentido han crecido enormemente las demandas para que los procesos de educación y capacitación se conciben para incluir a personas con discapacidad, junto con una nueva mirada de los mecanismos facilitadores de la integración como los sistemas de transporte y de comunicaciones, y también una revisión de las barreras -de todo tipo- que impiden la participación plena en la sociedad.

En nuestra Provincia, los derechos de las personas con discapacidad se basan en los principios de igualdad de oportunidades e integración plena garantizados por las constituciones Nacional y Provincial, los tratados internacionales de los que la Nación es parte, especialmente en la «Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo», (aprobados por la Ley N° 26378 en 2008), ya que este Tratado es el que plantea el cambio paradigmático en las actitudes y enfoques respecto de la discapacidad, exigiendo a los Estados respetar y hacer respetar los derechos que les corresponden a las personas con discapacidad, siendo el “control de convencionalidad”, un insumo clave para la verificación de normativa, hábitos y prácticas que pudieran vulnerar el pleno goce de los derechos.

Como sucede desde la creación de la Defensoría del Pueblo las quejas están relacionadas mayoritariamente a la búsqueda de inserción laboral, básicamente por la falta de aplicación del cupo que la ley otorga a las personas con discapacidad en las distintas áreas de la administración, con las concesiones para pequeños comercios destinados a personas con discapacidad y con la problemática de los Talleres Protegidos (trabajo no competitivo).

Se trabajó durante el período 2011/2012 con los objetivos de *promover la integración plena y efectiva de las personas con discapacidad* para su integración social en igualdad de condiciones con los demás, resolver quejas relacionadas con la vulneración de derechos de las personas con



discapacidad, impulsar la independencia, la autosuficiencia y la dignificación de las personas con discapacidad para su integración a la sociedad mediante el ejercicio absoluto de sus derechos.

Los expedientes vinculados a la gestión de pensiones, subsidios y otros beneficios sociales, en donde existen inconvenientes en la tramitación, incompatibilidades entre diferentes beneficios y reclamos por la equiparación de los beneficios de los órdenes nacional y provincial, ocupan también un importante espacio en las quejas ciudadanas. Los reclamos relacionados con la problemática de la salud se refieren mayormente a demoras, burocracia administrativa y falta de cumplimiento de la cobertura que les corresponde por ley a las personas con discapacidad.

Las cuestiones vinculadas al *transporte* también ocupan un lugar relevante y se vinculan generalmente con la discriminación, los malos tratos y/o las erróneas interpretaciones de las normativas vigentes que sufren las personas con discapacidad al momento de gestionar los pasajes gratuitos; al incumplimiento de los cupos que la ley les otorga y a problemas de accesibilidad en los transportes públicos de pasajeros y las terminales y estaciones.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo está llevando a cabo una investigación sobre la accesibilidad al transporte público terrestre de pasajeros en la provincia de Buenos Aires con el fin de establecer la situación que viven las personas con movilidad y/o comunicación reducida, que abarca un universo aún mayor que el de las personas con discapacidad. La investigación incluye un compendio de normativas nacionales y provinciales relacionadas con la accesibilidad que se realiza con la colaboración de las Universidades Nacionales de La Plata UNLP, Mar del Plata UNMDP, Lomas de Zamora UNLZ y del Noroeste de Buenos Aires UNNOBA.

La investigación “El deseo de la imagen” llevada a cabo por un equipo interdisciplinario de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la UNLP consiste en la realización de un documental audiovisual que evidencia la experiencia de personas ciegas en diferentes ámbitos de la provincia, integrando esta Defensoría la comisión técnica mixta para tal fin.

La cuestión de la *vivienda* tiene que ver con el incumplimiento del cupo



para personas con discapacidad al momento de la asignación de los planes de vivienda y –nuevamente- se repiten los problemas ligados a la accesibilidad. En este caso, a los complejos y unidades habitacionales.

Las quejas recibidas vinculadas a la *educación*, están relacionadas con la integración en escuelas, a la infraestructura de los establecimientos, a las vacantes y sistemas de apoyo, a la cobertura de transporte escolar y a los montos de las becas.

En materia impositiva, cabe referir los casos de denegatorias de eximición de las *tasas municipales* de servicios urbanos o equivalentes, de la no admisión del beneficio de exención al impuesto a la patente de automotores por parte de personas con discapacidad y de los obstáculos para la compra de vehículos a estrenar con franquicia impositiva tal como estipula la ley.

La interacción con ONGs del sector discapacidad fue de fundamental importancia para la Defensoría del Pueblo por ser las organizaciones del tercer sector un componente básico a la hora de la trasmisión y el fomento de los derechos de las personas con discapacidad.



Actividades de talleres protegidos donde el Área de Discapacidad de la Defensoría tuvo activa participación.



Los expedientes exigieron para su tratamiento la interrelación con las áreas competentes de la administración nacional, provincial y de los municipios. En ese sentido se integró el Consejo Provincial de Discapacidad COPRODIS y se interactuó con entidades que abordan la prestación de servicios en su rol de agentes tercerizados, con empresas de servicios públicos, con cámaras empresarias y con asociaciones y organizaciones que promueven la defensa de los derechos de las personas discapacitadas o en situación de vulnerabilidad.

A su vez, es prioritario en el accionar de la Defensoría del Pueblo promover la información, y el asesoramiento sobre los derechos y la legislación vigente en esta materia. Al atravesar la discapacidad prácticamente todas las áreas de la administración pública, nuestra Institución se relacionó con los funcionarios responsables de las diversas áreas vinculadas a la problemática social, al transporte de pasajeros, a la salud y al trabajo entre otras, además de iniciar contactos con diversos actores relacionados desde el llamado tercer sector, comprometidas con las personas con discapacidad y con las diferentes defensorías del pueblo municipales del mismo modo –a través de la Red de Discapacidad de ADPRA- con las de todo el país.

Entre las actividades desarrolladas se pueden mencionar:

- Organización de la proyección del largometraje “Temple Grandin”, con la finalidad de aportar al personal de la Defensoría del Pueblo herramientas para promover el debate acerca del papel de las personas con discapacidad en la sociedad.
- Participación en carácter de veedores en las asambleas elección de representantes de organizaciones de la sociedad civil ante el COPRODIS.
- Participación en la “Primeras Jornadas Provinciales de Difusión de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”.
- Participación en la Jornada “La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Modificación del Sistema Jurídico Argentino” organizada por la Sub-Comisión de Discapacidad del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de General San Martín.



- Intervención en el “Taller sobre Grupos de Atención Preferente” de las Jornadas de Capacitación e Intercambio entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Paraná y el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.
- Intervención en el panel “Derechos de las Personas con Discapacidad” del Primer Congreso Internacional sobre Discapacidad e Inclusión Buenos Aires Provincia Inclusiva.
- Participación en la “Primera Jornada de Divulgación de los Derechos de las Personas con Discapacidad en Lomas de Zamora”, con intervención en el panel “Derechos de las Personas con Discapacidad: El Defensor del Pueblo, una herramienta esencial”, organizado por el Consejo Consultivo Municipal de Personas con Discapacidad y el Instituto Municipal de Discapacitados y Adultos Mayores (IMDIAM), en el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de Lomas de Zamora.
- Organización de la “Semana de la Discapacidad” con la proyección de la serie documental “Diversidades” con el objetivo de sensibilizar en cada jornada sobre las diferentes problemáticas de las personas con discapacidad y en conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, del 29 de noviembre al 2 de diciembre de 2011.
- Participación en la Jornada de Reflexión sobre Discapacidad que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires organizó conjuntamente con CILSA con motivo de la firma del convenio de colaboración recíproca.
- Organización de la charla vivencial de Stella Maris Alvarado y posterior debate con el fin de promover la participación en la sociedad de las personas con discapacidad y el disfrute pleno e igualitario de los Derechos Humanos.
- Participación en la reunión de la Red de Discapacidad de ADPRA, en ocasión del Plenario de esa Asociación en la ciudad de San Carlos de Bariloche, los días 21 a 24 de marzo de 2012.
- Organización de la Reunión Provincial de Discapacidad convocando a las áreas de discapacidad de las Defensorías del Pueblo municipales bonaerenses.



Stella Maris Alvarado junto al titular del Área de Discapacidad de la Defensoría, Sergio Nahabetian, durante la charla vivencial sobre discapacidad en la Defensoría del Pueblo.

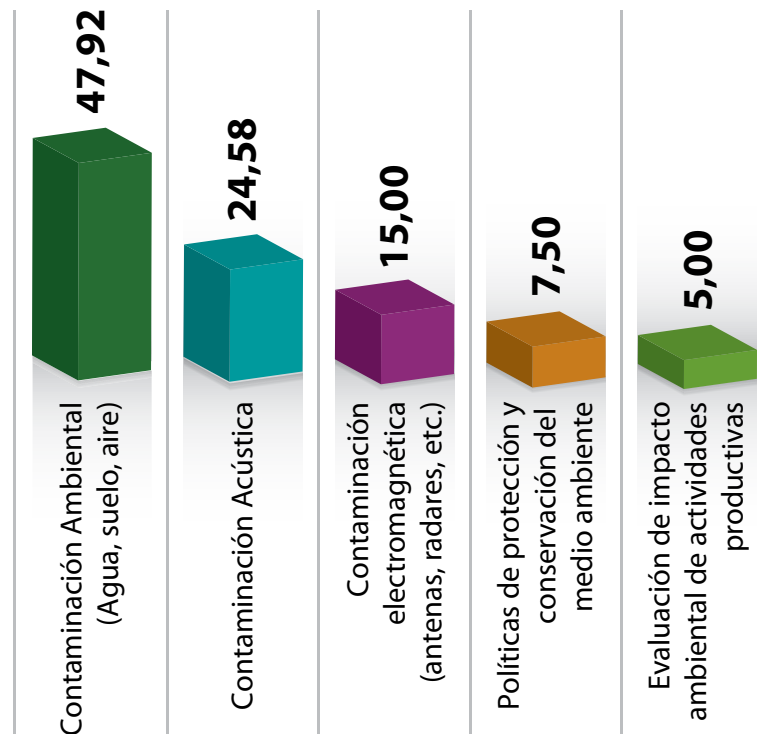


(7) Actuaciones relacionadas a Medioambiente

Agroquímicos, agua con arsénico, antenas, canteras, contaminación de ríos y cuencas, fueron los principales materias de intervención de la Defensoría en materia de medio ambiente. Las denuncias estuvieron relacionadas principalmente a la contaminación ambiental

Composición temática de la Materia Medio Ambiente.

En porcentajes.



Marco de actuación en medioambiente

La Defensoría del Pueblo considera que la construcción de alianzas y la articulación con los diversos actores de gestión en ambiente permitirá



alinearse intereses, contrarrestar limitaciones y complementar fortalezas para construir nuevos escenarios jurídicos e institucionales que faciliten el trabajo colaborativo, asegurando de este modo la garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires. El acceso al agua potable, a la salud, y a un ambiente saludable son derechos humanos básicos. Los derechos humanos son entendidos como garantías esenciales, universales, legales o morales, que corresponden a toda persona, y que la protegen de las acciones u omisiones de los estados y algunos actores no estatales.

El Art. 41 de la Constitución Nacional y el Art. 28 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, consagran un nuevo derecho en favor de sus habitantes, el derecho a gozar de un "ambiente sano". A partir de la incorporación de estos artículos, el ambiente pasa a ser un bien jurídico constitucionalizado, como es la salud y la educación, siendo un derecho colectivo que debe ser protegido por el Estado. Asimismo, el Art. también incorporado por la Reforma de 1994, define como una de las funciones del Defensor del Pueblo defender los derechos colectivos de los habitantes. Por ello, ante cualquier hecho, acción u omisión que pueda atentar contra el ambiente en forma actual o futura, el Defensor del Pueblo cuenta con plena legitimación para intervenir en el caso.



El medioambiente, una cuestión central en la gestión de la Defensoría. Jornada de trabajo con el titular del OPDS, José Molina.

La Defensoría, dentro de sus acciones y a fin de hacer efectivo sus derechos, realizó gestiones conjuntas con los organismos competentes



(O.P.D.S., Autoridad del Agua, Ministerio de Infraestructura, etc.) con el objeto de reforzar los mecanismos de instancias de control y coordinar y articular acciones que permitan implementar todas aquellas políticas públicas que no se encuentren en agenda o bien mejorar las actuales.

Asimismo, la Institución orienta su acción para el desarrollo de una política de Estado que permita a todos los partidos de la provincia de Buenos Aires la igualdad de oportunidades para el desarrollo industrial y urbanístico que debe ser considerado como una prioridad en la gestión, permitiendo descomprimir la presión ambiental sobre el conurbano bonaerense. En cuestiones ambientales, un punto a seguir teniendo en cuenta en los planes de gobierno es la educación basada en el desarrollo sostenible, que incorpore la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.

a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 23/11. Con fecha julio de 2011 se resolvió declarar de Interés Institucional el “Tercer Congreso Internacional sobre Cambio Climático y Desarrollo Sustentable”, organizado por la Universidad Nacional de La Plata, en colaboración con la Comisión Internacional de Cambio Climático y Desarrollo Sustentable, y que se realizara entre los días, 8 y 11 de agosto de 2011, por ser este tema de vital importancia para el Derecho Ambiental Actual, y como herramienta de capacitación para el personal afectado al Área de Medio Ambiente.

Resolución N° 24/11. En julio de 2011 se resolvió declarar de interés institucional las “1ras. Jornadas Bonaerenses de Derecho Ambiental, Procesos y procedimientos ambientales: actualidad, eficacia y desafíos”, que se desarrollaran los días 15 y 16 de septiembre de 2011, por resultar afín a los objetivos de la Defensoría.

Resolución N° 32/11. Se inició la investigación a raíz de la presentación de una ciudadana, preocupada por las fumigaciones aéreas con agroquímicos en el partido de Mercedes, y en el marco de los Expte. N° 1467/11, N° 1573/11 y N° 1923/11 con fecha agosto de 2011, se resolvió recomendar a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires, que adopten las medidas pertinentes para un uso responsable de agroquímicos en su territorio a los efectos de resguardar la salud humana y prevenir la conta-



minación Medioambiental y de los alimentos. Conforme a ello, se sirvan formular una adecuada planificación territorial, tanto para la aplicación terrestre como aérea de estos productos. A tal efecto, se llevó adelante una Jornada-Taller con la participación activa de representantes de los municipios recomendados, a fin de prestar colaboración y herramientas para dar cumplimiento con lo resuelto, así como diversas reuniones en la sede de la Defensoría de todos aquellos otros actores que con buena predisposición aceptaron la recomendación del Organismo (representantes del Ministerio de Asuntos Agrarios, ONGs, etc.).

Asimismo se resolvió iniciar una investigación de oficio a efectos de determinar la probable incidencia en la salud de la población y en los alimentos para el consumo, respecto del uso de agroquímicos en la actividad agrícola de la Provincia. En este punto, se está llevando a cabo una investigación para dar cumplimiento a lo resuelto.

Resolución N° 41/11. En el marco de las actuaciones N° 1469/11, se recomienda a la Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, a los efectos que implemente las medidas que estime corresponder para llevar adelante la suspensión en la ejecución de la obra, procediéndose a la remoción de la antena de telefonía celular sita en el Club Universitario de Manuel B. Gonnet, por no contar con la habilitación correspondiente ni cumplir con la normativa vigente.- arts. 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, Ley provincial N° 11.723, Resolución N° 144/07 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible.

En el marco de las actividades realizadas por el área se destaca la participación en la investigación “*Relevamiento de la utilización de agroquímicos en la Provincia de Buenos Aires. Mapa de situación e incidencia sobre la salud*” cuyo objetivo es elaborar un mapeo del uso de agroquímicos en la actividad agrícola en la Provincia de Buenos Aires y determinar su impacto sobre el medio ambiente (aires, agua y suelos), así como también, sobre la salud de la población. Conjuntamente con la Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales de la Universidad Nacional de La Plata UNLP y el Laboratorio de Química Ambiental y Geoquímica de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la UNLP.

b) Gestiones del Área

Como parte de la metodología de trabajo, además de la elaboración de



pedidos de informe, se realizan según los casos, audiencias con los interesados y también con las autoridades públicas. A partir del año 2012, se instrumentó como otra herramienta de gestión para el tratamiento de los conflictos "la mediación". En materia ambiental, está en curso una experiencia en ese sentido. El caso involucra a los vecinos de Munro, De Vicente López, la empresa "Farm Frites" y otros actores.

Arsénico en el agua de red: Reseña de la Actuación de la Defensoría en el Convenio por la ejecución de las obras tendientes a disminuir la concentración de arsénico en el agua de la ciudad de 9 de Julio.

El arsénico es un contaminante inorgánico que se encuentra presente, de manera natural, en aguas subterráneas y superficiales de diferentes localidades del mundo y en el caso de la Provincia de Buenos Aires la región central es una de las más extensas con alto contenido de arsénico en aguas subterráneas.

A partir de la denuncia presentada por el Presidente del Concejo Deliberante de la ciudad de 9 de Julio por la preocupación de los vecinos ante los elevados niveles de concentración de arsénico en el agua para consumo, la Defensoría del Pueblo inició una investigación de oficio sobre las condiciones de aptitud para el consumo de agua de red que abastece a 38.000 habitantes de la ciudad. La gestión de la Defensoría fue articular una serie de acciones tanto en el plano de infraestructura, como medidas sanitarias coordinando con cada uno de los distintos organismos con incumbencia en la solución del problema y con la activa participación de los vecinos para construir una alternativa sustentable y efectiva y en defensa de los derechos de las personas.

El mayo de 2011, en la sede de la Defensoría, se firmó el acta compromiso con el objeto de llevar a cabo una serie de obras de infraestructura y medidas sanitarias a fin de disminuir el contenido de arsénico en el agua de consumo. El acta estuvo refrendada por el Ministerio de Salud y de Infraestructura, por el Presidente de Aguas Bonaerenses S.A. y el Presidente de la asociación vecinal Todos por el Agua. El Art. 3 del acta designa a la comisión de seguimiento de las obras integrada por representantes de la organización vecinal, el Departamento Ejecutivo y el Honorable Concejo Deliberante de 9 de Julio, el Ministerio de Salud y de Infraestructura y la empresa Aguas Bonaerenses bajo la coordinación de la Defensoría de la Provincia. Las entidades que asumieron este com-



promiso se reúnen una vez por mes a fin de evaluar el cumplimiento de lo acordado en el acta. Las obras comprometidas fueron las siguientes:

- Ministerio de Infraestructura, a través de la DIPAC se comprometió a realizar diez (10) perforaciones de explotación en la Ciudad de 9 de Julio y la impulsión de 3.300 mts y anillo hídrico con una longitud de 7.200 mts que permitan llevar el agua proveniente de los pozos nuevos para que confluyan a la cisterna.
- Aguas Bonaerenses S.A., realizará 1.000 mts. de cañería de impulsión por Av. Mitre desde la calle Roca hasta San Juan junto a la construcción de una cisterna necesaria para la mezcla, dilución y nivelación de las concentraciones de Arsénico, a fin de alcanzar los valores establecidos por la normativa vigente, garantizando la potabilidad del agua y su capacidad será de 750m³. Además se compromete a mantener las cisternas instaladas en los distintos centros educacionales y públicos, realizando el vaciado, limpieza y rellenado de las mismas como así también las canillas comunitarias.
- Ministerio de Salud, establecerá un sistema de Vigilancia del HACRE (Hidroarsenicismo Crónico Regional Endémico) mediante ficha epidemiológica, teniéndose especial consideración en la detección de dicha enfermedad a los pacientes de riesgo.



En el marco del acuerdo tendiente a mejorar la calidad del agua en 9 de Julio, la Defensoría verificó el cumplimiento de las obras comprometidas.

Desde la fecha de la firma del acta compromiso, se realizaron cinco reu-



niones de la comisión de seguimiento y se corroboró el avance de las obras. Hasta el día de la fecha se ejecutaron las 10 perforaciones de exploración y se enviaron las muestras para su análisis al laboratorio de Ingeniería Sanitaria de la UNLP. El avance del anillo hídrico alcanzó un 45% de su ejecución. Estas obras permitirán aumentar el caudal, la presión y realizar la mezcla de todas las perforaciones que abastecen a la ciudad con el objeto de alcanzar los niveles de arsénico de acuerdo a la normativa vigente.

En relación a las obras a ejecutar por ABSA, se está llevando a cabo la construcción de la cisterna de almacenamiento de acuerdo a lo establecido en el acta. Con respecto al Ministerio de Salud, se está cumpliendo con el traslado de toxicólogos a la ciudad a fin de diagnosticar y orientar a los pacientes con alguna manifestación de HACRE. Asimismo, toxicólogos la cartera de salud están capacitando a los médicos locales.

Este Expte. fue derivado de la Defensoría del Pueblo de Nación y es un ejemplo de trabajo conjunto entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con los distintos organismos del estado y la empresa Aguas Bonaerenses S.A., que en este caso es responsable de abastecer de agua potable a la Ciudad de 9 de Julio de acuerdo a los límites establecidos por la normativa vigente, el acceso al agua potable es considerado un derecho humano básico y fundamental para la vida y el desarrollo sustentable. Actualmente las obras comprometidas se encuentran en un 40% de avance en su ejecución.

Agroquímicos: Plan de Investigación 2011-2012: "Relevamiento de la utilización de Agroquímicos en la provincia de Buenos Aires - Mapeo de situación e incidencias sobre la salud"

La intervención del área de medioambiente en la temática agroquímicos se inicia en el Expte 1467-11 "Reclamo por fumigaciones en Mercedes" ya que la aplicación de agroquímicos habría causado graves problemas de salud a vecinos de dicha localidad. La problemática del uso de agroquímicos plantea la necesidad de seguir construyendo una política agraria de acuerdo a las necesidades actuales de la producción, el medioambiente y el bienestar de la población. En función del avance tecnológico y el crecimiento de la actividad agrícola, la Defensoría del Pueblo, preocupada por el medioambiente y la salud de la población, propuso que instituciones provinciales y nacionales contemplen estos



aspectos convenidos a fin de brindar una respuesta a los reclamos de la población.

Las propuestas de la Defensoría están relacionadas con la revisión de la clasificación de agroquímicos; con el establecimiento de una red de vigilancia epidemiológica para poder lograr controles efectivos de residuos de plaguicidas y con la definición de un plan de gestión y manejo integral de los envases de agroquímicos. Debido al continuo crecimiento demográfico, se generan conflictos relacionados en torno a las actividades rurales y la urbanización, motivo por el cual, es necesario que los municipios de la Provincia impulsen legislaciones locales de acuerdo a las condiciones particulares de cada población y su territorio.

Recomendación de la Defensoría del Pueblo

En agosto de 2011, el Defensor del Pueblo recomendó a los municipios de la Provincia que adopten las medidas pertinentes para un uso responsable de agroquímicos en su territorio a los efectos de resguardar la salud humana y prevenir la contaminación medioambiental y de los alimentos. Conforme a ello, los municipios deberán formular una adecuada planificación territorial, tanto para la aplicación terrestre como aérea de estos productos. Y, además, consideró necesario realizar investigaciones de oficio a efectos de determinar la probable incidencia en la salud de la población y en los alimentos para consumo, respecto del uso de agroquímicos en la actividad agrícola dentro del ámbito de la Provincia.

Teniendo en cuenta la importancia de las actividades agropecuarias para el ambiente, se realizará un relevamiento de la utilización de los agroquímicos y un seguimiento de los impactos que la intensificación de la agricultura está produciendo sobre extensas áreas de la provinciales.

La finalidad de este proyecto de investigación es la evaluación del impacto en el medioambiente (suelo, aire y cursos de agua) y en la salud humana que produce la aplicación de agroquímicos en los cultivos para consumo; además de sugerir alternativas de uso que minimicen los impactos que las prácticas agrícolas tienen sobre el ambiente y en consecuencia en la salud.



Contaminación en la cuenca del Río Reconquista

En el marco de las gestiones vinculadas al Expte. 1196-11 "Solicitud de intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia", se elaboró un documento de consenso en el ámbito del Consejo Consultivo de Cuenca Media del Río Reconquista, consejo del cual la Defensoría participa y que es producto del trabajo que vienen realizando en forma ininterrumpida desde noviembre de 2010.

En el mismo sentido, se participó en dos encuentros de planificación territorial de agua y cloacas en la Cuenca del Río Reconquista, donde además del consejo consultivo, participaron autoridades de Agua y Saneamientos Argentinos AySA. Atento a la preocupación planteada por la Asociación Civil Centro Oeste de Estudios Políticos y Socioambientales -COEPSA- y la Asociación para la Conservación y el Estudio de la Naturaleza -ACEN, se cursaron diversos pedidos de informe.

Por otra parte, se expuso en el Foro Ambiente y Pobreza en la Cuenca del Reconquista realizado en noviembre en la Universidad Nacional de Tres de Febrero cuya temática fue "Mesa Defensorías del Pueblo: Exposición de las experiencias de las Defensorías del Pueblo de Nación y de Provincia de Buenos Aires en la problemática ambiental de la Cuenca del Reconquista".

Con relación a la Investigación de oficio del Expte N° 467-10 "Contaminación en la Cuenca Matanza-Riachuelo"

La Defensoría participó de la segunda audiencia pública donde el ACUMAR (Organismo Inter-jurisdiccional creado por Ley N° 26168, conformado por representantes de la Nación, la Provincia y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), detalló ante la Corte Suprema de Justicia los avances de gestión para el saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo. Por otro lado, integrantes del área participaron de la jornada sobre "El Derecho a Saber y la Contaminación Industrial en la Cuenca Matanza-Riachuelo", en marzo de 2012 organizada por el Cuerpo Colegiado encargado de controlar el cumplimiento del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que ordenó el saneamiento de esa cuenca.

Se realizaron contactos con la Defensoría del Pueblo de Nación y con los pares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el objeto de ini-



ciar una participación activa de la Defensoría provincial en la temática. Como derivación de tales vinculaciones, se acordó entre las defensorías un diseño de trabajo coordinado, en cuyo marco serán derivadas a esta Defensoría los casos en los cuales actos, hechos u omisiones de la administración provincial afectaren el curso de los planes de saneamiento, o directamente constituyan incumplimientos de compromisos o mandatos legales.

Contaminación de la Cuenca Matanza Riachuelo

Es importante destacar que en virtud de lo establecido en el Art. 55 de la Constitución provincial, el Defensor del Pueblo se encuentra investido de misiones y facultades que lo habilitan para actuar en todo lo concerniente a la afectación del medio ambiente, la salud de la población, y la vulneración de derechos sociales, económicos y culturales de los habitantes, ha asumido la decisión de intervenir en la problemática, tanto de manera directa, como también en forma conjunta y consensuada con las Defensorías de Nación y Ciudad Autónoma.

Cabe recordar que en las citadas actuaciones, el máximo Tribunal de la Nación condenó a todas las jurisdicciones con competencia sobre la Cuenca a diseñar y cumplir un plan de saneamiento que actualmente lleva adelante la Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo ACUMAR. En la misma sentencia la Corte Suprema dispuso la creación de un Cuerpo Colegiado Consultivo, encargado de monitorear los avances del referido plan "PISA" (Plan Integral de Saneamiento Ambiental), integrado por ONGs que tuvieron intervención en el pleito y estuvieron coordinadas bajo la dirección de la Defensoría del Pueblo de la Nación. En consecuencia, la Defensoría del Pueblo de la toma intervención a fin de cumplir con el mandato de los Arts. 41° y 28° de las Constituciones Nacional y Provincial.

Contaminación en la Cuenca del Matanza-Riachuelo

Se realizaron contactos con la Defensoría del Pueblo de Nación y con los pares de CABA con el objeto de iniciar una participación activa de la Defensoría provincial en la temática.

Es importante destacar que el Defensor del Pueblo, solicitó formalmente a la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se lo tenga incorporado a



la causa "Mendoza" como tercero, y en la misma condición y ubicación institucionales que ocupa en el mencionado proceso, la Defensoría del Pueblo de la Nación. Cabe recordar que en las citadas actuaciones, el máximo Tribunal de la Nación condenó a todas las jurisdicciones con competencia sobre la Cuenca a diseñar y cumplir un plan de saneamiento que actualmente lleva adelante la Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo ACUMAR (organismo interjurisdiccional creado por Ley N° 26168, conformado por representantes de la Nación, la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). En la misma sentencia la Corte Suprema dispuso la creación de un Cuerpo Colegiado Consultivo, encargado de monitorear los avances del referido plan Plan Integral de Saneamiento Ambiental PISA integrado por ONGs que tuvieron intervención en el pleito y coordinadas bajo la dirección de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

La Corte Suprema de Justicia de la Nación resolvió en definitiva con fecha junio de 2011 que no resultaba posible acceder a la solicitud del Defensor Provincial, debido a que el objeto del proceso se encontraba agotado, desde que ya se había dictado sentencia sobre las pretensiones de reparación medioambiental.

No obstante, y atendiendo a que en virtud de lo establecido en el Art. 55° de la Constitución provincial, el Defensor se encuentra investido de misiones y facultades que lo habilitan para actuar en todo lo concerniente a la afectación del medio ambiente, la salud de la población, y la vulneración de derechos sociales, económicos y culturales de los habitantes, y con prescindencia del pronunciamiento del Superior Tribunal, ha asumido la decisión de intervenir en la problemática, tanto de manera directa, como también en forma conjunta y consensuada con las Defensorías de Nación y CABA. De allí que como consecuencia de tales vinculaciones, se acordó con dichas defensorías un diseño de trabajo coordinado, en cuyo marco son derivadas a esta Defensoría los casos en que actos, hechos u omisiones de la Administración provincial afectaren el curso de los planes de saneamiento, o directamente constituyan incumplimientos de compromisos o mandas legales.

Con relación a la Investigación de oficio del Expte N° 467-10 "Contaminación en la Cuenca Matanza-Riachuelo", la Defensoría participó de la Segunda Audiencia Pública del 01 de junio de 2011 donde ACUMAR detalló ante la Corte Suprema de Justicia los avances de ges-



ción para el saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Por otro lado, integrantes del área participaron de la Jornada sobre "El Derecho a Saber y la Contaminación Industrial en la Cuenca Matanza-Riachuelo", en marzo de 2012 organizada por el Cuerpo Colegiado encargado de controlar el cumplimiento del fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que ordenó el Saneamiento de esa Cuenca.

Club Aldosivi

El Expte N° 663-11 "Conflicto por obras efectuadas por el Club Aldosivi en predio administrado por el Consorcio Portuario Regional de Mar del Plata" se originó debido a que el Club Atlético Aldosivi de la ciudad de Mar del Plata, en el año 2010, comenzó con una serie de obras en un predio administrado por el Consorcio Portuario Regional de Mar del Plata, con el objeto, de construir un estadio deportivo, según autorización Ley N° 14193, lo que generaría un perjuicio ambiental afectando flora y fauna.

Dicho conflicto fue judicializado por la Fundación Reserva Natural del Puerto Mar del Plata, obteniendo una medida cautelar favorable, inicialmente, en el Juzgado Federal N° 2 de Mar del Plata que ordenó al Club Aldosivi, el cese de las obras. Posteriormente, el Juzgado dictó sentencia definitiva rechazando el amparo, expresando que la materia requería ser discutida en otra vía procesal con mayor amplitud probatoria.

La Defensoría del Pueblo tomó intervención atento la presentación efectuada por los representantes de la Fundación Reserva Natural del Puerto, como así también por la derivación que realizara la Defensora del Pueblo de la ciudad de Mar del Plata. Por ello, se ordenaron pedidos de informes al OPDS, al Consorcio Regional Portuario de Mar del Plata y otros organismos iniciando así la investigación para determinar la posible afectación de derechos. Dentro de las acciones realizadas, el Defensor del Pueblo conjuntamente con la Defensora del Pueblo de Mar del Plata y funcionarios de la Defensoría mantuvieron una reunión con las autoridades del Consorcio Portuario, en esa localidad oportunidad en la cual este último dejó establecida su posición al respecto.

Luego del diligenciamiento de los pedidos de informes que el Defensor hiciera ante el OPDS, y como consecuencia de inspecciones realizadas por ese organismo, se dispuso la suspensión de las obras en ejecución



del Club Atlético Aldosivi, medida que se mantiene hasta el presente. Actualmente la Defensoría del Pueblo explora la posibilidad de arribar a una instancia de solución consensuada incluyendo la participación de otros sectores, instituciones, organizaciones de la comunidad o grupos de interés.

Cuenca del Arroyo del Gato

En virtud de la problemática ambiental actual que presenta la Cuenca del Arroyo del Gato, y continuando con lo gestionado en el Expte. N° 275-10 "Contaminación en el Arroyo del Gato", se realizaron varias reuniones en sede de la Defensoría del Pueblo con el objeto de convocar a los diferentes actores que trabajan en gestión pública ambiental, vale decir el ministerio de Infraestructura, Autoridad del Agua, O.P.D.S. y las municipalidades de La Plata y Ensenada.



Seguimiento de los trabajos de limpieza en el curso del arroyo del Gato.

Actualmente se está organizando un taller para evaluar cuáles son las políticas públicas ejecutadas hasta el momento y cuáles son los cambios que se deberían incorporar en las estructuras con la finalidad de optimizar los recursos y coordinar acciones en pos de fundamentar la conformación de Comité de Cuenca del Arroyo del Gato, considerado clave para una adecuada gestión ambiental.



Contaminación en la Cuenca del Río Luján

Con relación a varios expedientes presentados por el estado de la Cuenca del Río Luján (Expte. N° 494-10, N° 1352-11 y N°2615-11) se observa que las materias principales bajo análisis son los emprendimientos inmobiliarios sobre humedales y vertidos de efluentes industriales y cloacales sin tratamiento. Atento a los anteriormente expuesto, se realizó un encuentro en Pilar a pedido de las ONGs denunciantes. Además de las organizaciones, estuvieron presentes el Defensor del Pueblo de Pilar y miembros del área de medioambiente de la Defensoría.

Se inició la participación de esta Defensoría del Pueblo en las reuniones de Comisión Asesora del Comité de Cuenca Hídrica A del Río Luján. Asimismo, se está analizando la manera de reforzar los mecanismos de instancia de control, como por ejemplo la descentralización planteada por la Autoridad del Agua, quien instalara oficinas en el Parque Industrial de Pilar.

Residuos Sólidos Urbanos

En el marco del Expte N° 560-10 "Disposición de RSU en la Provincia de Buenos Aires", esta Institución requirió a los municipios que informen sobre el cumplimiento de la Ley N° 13592 "Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos", que obliga a cada municipio a presentar un proyecto en ese sentido ante el OPDS. El objetivo es elaborar un mapa de situación en todos los municipios que permita tener una real dimensión de la gestión de residuos en la Provincia de Buenos Aires.

Costa Marítima de Villa Gesell

En el marco de la investigación sobre emprendimientos inmobiliarios sobre la costa marítima de Villa Gesell (Expte. N° 163-10) desde la Defensoría se continuó con el seguimiento judicial de la queja presentada por un grupo de vecinos de dicha localidad, referidas al emprendimiento denominado "Mandalay", como así también de una nueva presentación referente a la construcción de balnearios sin respetar las condiciones anteriores de cuidado del recurso costero (Expte. N° 1981-11). Esta Defensoría considera fundamental la consolidación de un plan de manejo integral del litoral marítimo, ya que es importante el reconocimiento del mismo como una entidad geográfica, por lo tanto, es ne-



cesario la demarcación de la línea de ribera a lo largo de todo el litoral, delimitada de conformidad con un criterio geomorfológico, hidrológico y ambiental.

Las actividades sobre las dunas y médanos contribuyen a la contaminación de las napas que abastecen a la ciudad de agua potable. Esta erosión es consecuencia del crecimiento sin planificación sustentable. Las actividades antrópicas pueden agravar esta situación a punto tal de aumentar su ritmo como así también de provocar los daños en lugares donde no existían con antelación. Se trata muchas veces de daños silenciosos. La valorización y administración del ecosistema costero implica una coordinación entre el estado provincial y los partidos litorales.

Emprendimiento inmobiliario Colony Park

Con relación a la queja presentada en el Expte. N°2339-11 "Presunta alteración del medio ambiente en zona del Delta y río de la Plata" se realizó un encuentro con los isleños damnificados y el representante legal. En el mismo, los isleños hicieron una reseña de los problemas generados a partir del inicio de obras del Emprendimiento Inmobiliario Colony Park S.A. Cabe destacar que luego de la reunión se realizó una recorrida, a pedido de los damnificados, por la zona afectada al emprendimiento inmobiliario. Se cursó la respectiva solicitud de informe al O.P.D.S. ya que la firma debe presentar el cronograma de tareas a ejecutar tendientes a la recomposición del ambiente y los recursos naturales del predio afectado al emprendimiento que deberá ser aprobado por el organismo provincial previo a su ejecución.

Emprendimiento inmobiliario Nuevo Quilmes

El Expte. N° 2504-11 "Presunto daño causado por levantamiento de tierras" viene en derivación de la Defensoría del Pueblo de la Nación donde se denuncia que la empresa Nuevo Quilmes realiza un emprendimiento urbanístico en los terrenos de la ex Startel en la zona de Don Bosco, Partido de Quilmes, lindero con la AU Buenos Aires - La Plata. Los equipos técnicos del área de Medioambiente recorrieron la zona en compañía de los denunciantes.



Central Termoeléctrica Ensenada del Barragán

Con relación a la queja presentada en el Expte. N° 2554-11 "Reclamo por Gasoducto de la Central Termoeléctrica Ensenada del Barragán", se realizó un encuentro entre el Defensor del Pueblo y el Intendente de la municipalidad de Ensenada, donde se abordó, entre otros temas, el de la CTEB. El Intendente envió la documentación relacionada a la problemática en cuestión y luego de su análisis, se envió al denunciante un informe técnico elaborado por personal de este organismo, donde se hace referencia a los distintos puntos considerados de interés por la ONG, esto es, declaración de impacto ambiental, traza, presión del gasoducto, etc.

Central Térmica en Salto

En virtud de lo analizado en el Expte N° 2875-12 "Reclamo por contaminación ambiental de la Central Térmica en Salto" y habiéndose dado intervención al área de medioambiente, se realizaron los pedidos de informe a la Municipalidad de Salto, al Ente Nacional Regulador de la Electricidad ENRE, al Organismo de Control de la Energía Eléctrica de la Provincia OCEBA y a O.P.D.S.

Contaminación en el Barrio La Rotonda de Florencio Varela

Con relación al Expte N° 2852-12 "Contaminación en Barrio La Rotonda" donde la denunciante solicita la intervención del Defensor ya que se estaría presentando una grave situación de riesgo que, por su toxicidad, provocan las distintas emanaciones provenientes de industrias agroquímicas, curtiembres y fundidoras de metales radicadas alrededor del Barrio La Rotonda de la localidad de Florencio Varela. Este Expte. ha sido derivado por la Defensoría del Pueblo de Nación cuya actuación es la N° 4095/06 sobre solicitud de intervención vinculada a la contaminación ambiental provocada por emanaciones aéreas y derrames de productos tóxicos en el suelo. Hasta el momento se han enviado los respectivos pedidos de informe a la Autoridad del Agua, a O.P.D.S., a la Municipalidad de Florencio Varela, a ABSA y al Ministerio de Infraestructura.

Descarga de Clinker en Campana

La queja presentada en el Expte. N° 2226-11 "Descarga de clinker en Campana" indica que en el Puerto Euroamérica situado a pocas cua-



dras del centro de la ciudad de Campana se produce una nube de polvo generada por la descarga a cielo abierto de clinker - caliza cocida, producto de la materia prima donde se obtiene el cemento - desde buques amarrados en la terminal de camiones. La nube de polvo no solo afecta al Puerto sino al entorno, ya que el vecindario cuenta con dos colegios frente al puerto y un club social aledaño que tiene aproximadamente 5000 socios y tiene unos 500/700 chicos que practican deportes. Hasta el momento solo ha respondido el Complejo Portuario Euroamérica S.A. quien informó cuáles son las medidas precautorias adoptadas para evitar la voladura de clinker.

Desmontes en Berisso

Esta queja que corresponde al Expte N° 3042-12 caratulada "Desmontes y dragado en el monte ribereño de Berisso", está relacionada a desmontes en un sector declarado paisaje protegido por Ley N° 12704 de "Paisaje protegido de Interés Provincial", dragado y refulado de canales y arroyos y la proyección de un tramo de la Ruta N° 6 que atravesaría dicho paisaje. Los responsables de las obras son el Consorcio del Puerto La Plata, el Municipio de Berisso y la empresa Pentamar. Los vecinos no cuentan con información pública de las obras ya iniciadas indicando que no hubo participación ciudadana entendiendo que nunca se sometió a las obras a una discusión en la correspondiente audiencia pública. Tomó intervención el área de medioambiente de la Defensoría y realizaron una visita por la zona donde se pudo constatar el inicio del desmonte y obras de dragado.

Emprendimiento Inmobiliario Nuevo Costa del Plata

Los Exptes N° 2877-12, N° 3007-12 y N° 3145-12 incluyen diferentes presentaciones vecinales por contaminación ambiental en los partidos de Avellaneda y Quilmes debido a la destrucción de los bosques nativos en la selva marginal por parte del emprendimiento Nuevo Costa del Plata, realizado por Techint S.A. Dicha empresa inició el desmonte con el fin de crear un proyecto inmobiliario. El Defensor del Pueblo junto al de Avellaneda y los equipos técnicos del área realizaron una visita a la zona con el objeto de verificar el inicio de obras y se está analizando la información obrante en los expedientes.



Equipos técnicos de la Defensoría relevando el desmonte de la selva marginal, en Avellaneda.

Puerto re-gasificador en Puerto Cuatros de Bahía Blanca

Se presentó un nuevo Expte. N° 2843-12 caratulado como "Asamblea Ambiental Aires del Sur" que se agrega a la actuaciones del Expte. N° 1579-11 "Asociación Conservacionista del Sur Tellus" ante esta Defensoría provincial debido a las posibles consecuencias ambientales que tendría sobre el humedal el proyecto de dragado e instalación de un muelle para la recepción de buques y una planta re-gasificadora en Puerto Cuatros. Las gestiones de la Defensoría incluyeron la participación en la audiencia pública que tuvo lugar en la localidad de General Daniel Cerri, con la finalidad de evaluar los efectos negativos y significativos en el ambiente del Proyecto de Dragado para la extensión del Canal de Acceso hasta Puerto Cuatros. Por otro lado, los equipos técnicos del área realizaron una visita que incluyó una recorrida por el estuario y entrevistas con los vecinos que están tanto a favor como en contra del proyecto. Además, se realizaron reuniones con ENARSA y ADA.

Productora de papas fritas "Farm Frites"

La queja presentada mediante Expte. N° 936-11, "Vecinos de Vicente López contra la empresa Alimentos Modernos S.A." hace referencia a la productora de las papas prefritas "Farm Frites" donde la empresa ocasiona molestias al vecindario por la circulación de camiones a toda hora



del día. Las calles son muy estrechas y los vehículos deben realizar numerosas maniobras para ingresar al predio. Además denunciaron que tal circulación provocó rajaduras en las paredes de sus viviendas y que se encuentran además preocupados por el comportamiento inadecuado de los conductores. Los vecinos también denunciaron que vuelcan al efluente cloacal, papas cortadas y grasa proveniente de su proceso industrial y desechos industriales en la vía pública.

Las gestiones de la Defensoría incluyen una recorrida por el lugar para conocer la situación de los vecinos y una reunión con ellos en la sede de la Defensoría del Pueblo de Vicente López. La Defensoría se encuentra evaluando las acciones a tomar. Se han realizado diversas gestiones con autoridades municipales, con representantes de la empresa y los equipos técnicos han recorrido el lugar y efectuado reuniones de reconocimiento con los vecinos involucrados. Actualmente se encuentra en el área de mediación de esta Defensoría a los fines de intentar acordar una solución. En tal sentido, debe destacarse que se trabaja en forma conjunta con la Defensoría del pueblo de la ciudad de Vicente López.

Contaminación ambiental en los canales Oeste y de Conclusión

La presentación caratulada mediante Expte. N° 2444-11 "Vecinos del Barrio Universitario de Berisso" se realiza debido a la contaminación ambiental en los canales Oeste y de Conclusión de la Destilería La Plata de la firma YPF. Miembros de área de medioambiente realizaron una visita por la zona donde se pudo comprobar la pérdida de profundidad del canal y la presencia de hidrocarburos en el agua. Ante esta confirmación, se enviaron pedidos de informes a YPF, el O.P.D.S., la Autoridad del Agua y a la Dirección Provincial de Hidráulica del Ministerio de Infraestructura. En febrero pasado se realizó una reunión con la última dependencia mencionada en la que se planteó la situación y la necesidad de realizar alguna obra de infraestructura hidráulica con el objetivo de prevenir futuras inundaciones. En esta reunión se expresó la voluntad de la Dirección para solucionar el problema y se planteó la necesidad de conocer los alcances del plan de remediación ambiental acordado por el O.P.D.S. y la firma YPF. En marzo se llevó a cabo la reunión con O.P.D.S. donde el organismo se comprometió a acercarnos una copia del acuerdo y nos informó que la etapa de evaluación estaba prácticamente concluida y que se habían acordado plazos para el cumplimiento de la obra.



Afectación de la cuenca hídrica de La Plata, Berisso y Ensenada.

Contaminación ambiental en la Localidad de San Francisco Solano

Otro caso testigo de la actividad industrial en el conurbano bonaerense se encuentra en el Expte. N° 2667-11 "Contaminación ambiental e industrial en la localidad de San Francisco Solano", partido de Quilmes donde se realizó una visita que permitió constatar la existencia de numerosas empresas funcionando a puertas cerradas, sin ningún tipo de identificación.

El arroyo Las Piedras presenta un alto grado de contaminación, con mucha basura en el lecho y pozos de agua estancada. En la zona hay varios asentamientos precarios que no cuentan con agua potable ni posibilidad de servicios sanitarios por estar sobre terrenos bajos, rellenos con ramas, escombros, basura y tierra. Además se habría constatado esta situación por la toma de fotografías por parte de los vecinos. Esta Defensoría provincial está trabajando, con la colaboración de la del Pueblo de Quilmes, a fin de que se asista a la población para la provisión de agua potable y control de plagas en la zona como primera medida de urgencia que permita una mejora en la situación. Con el objetivo de lograr una recuperación ambiental de la región se pidieron informes al O.P.D.S. y la Autoridad del Agua para conocer qué industrias están radicadas y cuál es su situación.

PRICePa- Plan de Reconversión Industrial de Celulosa y el Papel

Con relación a denuncias derivadas por la Defensoría del Pueblo de la



Nación acerca de la solicitud de intervención sobre radicación de pasaderas, una de ellas se enmarca en el Expte N° 2847-12 PRICePa, donde el control pasa a las autoridades provinciales. Las gestiones de la Defensoría se basan recientemente en pedidos de informe al O.P.D.S., Autoridad del Agua, y la Universidad Tecnológica Nacional Regional Delta que firmó un convenio con el Municipio de Zárate y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Industrias de materiales plásticos reforzados con fibra de vidrio

Los Exptes. N° 2884-12 y N° 3174-12 están relacionados con industrias que trabajan plásticos reforzados con fibra de vidrio PRFV en ambos casos las quejas de los vecinos están relacionadas con los fuertes olores de las resinas y pinturas utilizados en el proceso productivo y con la peligrosidad del polvillo resultante de los procesos de corte y lijado de los productos, dado que en ellos existen restos de fibra de vidrio que es altamente nociva para las vías respiratorias. La Defensoría ha tomado recientemente estas denuncias y en la primera etapa envió pedidos de informe al O.P.D.S. y a los municipios donde se encuentran radicadas estas industrias.

Talleres Ferroviarios Alianza

Un grupo de vecinos del municipio de Tres de Febrero solicitan que los terrenos correspondientes a los talleres ferroviarios Alianza de Lynch - de las estaciones Lourdes y otros predios ferroviarios en desuso en el partido - sean reconvertidos en áreas verdes para el esparcimiento de la población, atendiendo a la escasa disponibilidad de espacios verdes en el municipio. Miembros de área de medioambiente participaron de una reunión junto a los vecinos, donde expusieron esta situación y la premura existente para que se los declare espacios verdes, dado que en algunos casos se han producido usurpaciones en estos terrenos. Ofrecieron aportar datos para precisar los pedidos de informes y evaluar las acciones a tomar.

Granjas Avícolas

Los Exptes. N° 2059-11 Granja Avícola Lezaví y N° 3219-12 Emprendimiento avícola Ovobrand, están relacionados a emprendimientos para producción de huevos. En ambos, el reclamo de la población vecina está relacio-



nado con los fuertes olores que tienen su origen en la acumulación de grandes cantidades de guano que producen las aves. Por otro lado, estos olores favorecen la proliferación de moscas y cucarachas que en grandes cantidades, invaden las viviendas aledañas. Los vecinos, víctimas de esta invasión, se ven obligados a encerrarse en sus casas, agravándose este problema en épocas de altas temperaturas. Las especiales notas que caracterizan a las situaciones denunciadas, sustancialmente idénticas en ambos casos, ha determinado la conveniencia de su tratamiento conjunto, con remisión de pedidos de informes tanto a OPDS como a autoridades municipales. La investigación se ha orientado hacia la exploración de alternativas para este tipo de afectaciones -que parecen repetirse cada vez que se instalan emprendimientos de este tipo en las proximidades de una población-, que se expresen en propuestas de solución que, sin interferir con el desarrollo de los mismos, permitan preservar la salud y el derecho de los ciudadanos a gozar de un ambiente sano.

Erosión Costera

El Expte. N° 1981-11 está relacionado con la temática de erosión costera. Los integrantes de la cámara de concesionarios de Villa Gesell, reclaman que se están construyendo balnearios sin respetar las condiciones de cuidados de la playa y se están edificando con cemento y no de maderas sobre pilotes como debieran ser. Tampoco se estaría respetando la densidad de balnearios adecuada para una protección de los médanos. El lugar fue relevado por equipos técnicos de la Defensoría que asistieron a una asamblea de vecinos quienes manifestaron la importancia de la paralización de las obras en cuestión.

Planta depuradora en San Clemente del Tuyú

La presentación iniciada en el Expte. N° 836-11 se debe a que en el año 2004, se puso en funcionamiento una planta depuradora de líquidos cloacales. Esta obra efectuada por el SPAR, quedó, luego de concluida, a cargo de la cooperativa local. La planta, manifiestan los vecinos en su reclamo, presentó dificultades desde sus inicios y en la actualidad, directamente no estaría funcionando. Consecuentemente, los desagües cloacales se estarían volcando sin ningún tipo de tratamiento en un curso de agua que desemboca en el mar. Desde el organismo se cursaron pedidos de informes, obteniendo respuestas del OCABA y la Cooperativa de Aguas y Servicios Cloacales de San Clemente del Tuyú, de las cuales se



concluye que las falencias en el funcionamiento de la planta depuradora existen y los organismos lo reconocen. En el presente año, la Cooperativa informó además, que están en curso los trabajos de reparación en la planta y que estarían concluidos en aproximadamente tres meses.



Control del funcionamiento de la planta depuradora de líquidos cloacales en la localidad de San Clemente del Tuyú.

Equipos técnicos del área de medioambiente se reunieron con los vecinos, recorriendo el lugar, pues además éstos, indican que los efluentes cloacales transitaban en cierto trayecto por un canal a cielo abierto próximo a sus viviendas y en otro por medio de un entubamiento inadecuado. En la actualidad, desde el organismo, se está trabajando sobre este último punto.

Harineras de pescado en Puerto de Mar del Plata

Se encuentra en curso una investigación de oficio iniciada por la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo por contaminación por parte de empresas productoras, Harineras de Pescado en el Puerto de Mar del Plata. Desde su inicio en 2010, se realizaron gestiones tendientes a obtener información sobre los controles que cumplen los organismos provinciales a fin de reducir los efectos nocivos que produce la fabricación de harinas cuando las empresas no utilizan la tecnología adecuada. A tal fin, se realizaron reuniones con el consorcio portuario donde estuvieron representados distintos actores sociales tales como el OPDS, el OSSE, la ADA, funcionarios del Consorcio Portuario, la Defensoría Municipal del Partido



de General Pueyrredón y la Defensoría de la Provincia de Buenos Aires. En dicha oportunidad se asumieron distintos compromisos tendientes a agudizar los controles en el uso de las nuevas tecnologías.

En virtud de las gestiones de la Defensoría, las empresas han mejorado el cuidado en sus producciones y la implementación de tecnologías. Pero aun no han alcanzado la calidad necesaria para adquirir los certificados de aptitud ambiental correspondientes. Desde la Defensoría, no sólo se realizan gestiones, si no que se hace el seguimiento de las causas judiciales que, organismos no gubernamentales interpusieron contra una de estas empresas. La Defensoría del Pueblo tiene prevista una visita a las harineras ubicadas en dicha área portuaria, que coordinará con la Defensoría del Pueblo municipal y la Casa de Derechos de la ciudad de Mar del Plata a fin de constatar el grado de avance de los trabajos comprometidos.

Contaminación de la franja costera

Otro caso medioambiental es el derivado por la Defensoría del Pueblo del Partido de General Pueyrredón a raíz de una denuncia de la Asamblea Ambiental del mismo partido por la creciente contaminación de la franja costera (Vertido de aguas residuales procedentes de municipios costeros). La ONG Asamblea Ambiental de General Pueyrredón presentó una nota dirigida al presidente de la empresa estatal OSSE (Obras Sanitarias Sociedad del Estado), donde manifestaron su preocupación debido al deterioro en la calidad ambiental de la franja costera que va desde El Faro hasta la Av. Constitución. En la misma, solicitaron que la empresa del Estado Municipal OSSE, inspeccionara y verificara a los distintos emprendimientos y balnearios, los cuales debían tener la obligación de hacer las obras para evitar que el vuelco de los líquidos provenientes de los restaurantes, duchas y baños, llegue directamente al mar.

Luego de aceptar la competencia, y recibidos las respuestas a los pedidos de informes a los organismos provinciales involucrados, el área técnica de medioambiente sugirió realizar el seguimiento del Convenio de colaboración suscripto el 26/03/2010 entre la Autoridad del Agua de la Provincia de Buenos Aires y Obras Sanitarias Sociedad del Estado del Municipio de General Pueyrredón. El convenio mencionado tiene como objetivo favorecer el uso eficiente y racional del recurso hídrico mediante el intercambio de información, documentación y realización de programas y actividades conjuntas de modo tal de consolidar un fuerte impulso que posibilite po-



tenciar la conservación, preservación y mejoramiento del recurso.

Antenas

El crecimiento de los servicios de telecomunicaciones en los últimos años y el contraste que generan los emplazamientos de antenas en el entorno urbano, ha llevado a muchos ciudadanos a preguntarse por los eventuales riesgos que pudiera causar, tanto en la salud como en el medioambiente, la radiación que emiten. En virtud de ello, es necesario investigar respecto a las radiaciones no ionizantes (RNI) emitidas por los servicios y sistemas de comunicaciones en general como así también los estándares que deben observar estas emisiones y el marco regulatorio que las contempla.

El derecho ambiental, caracterizado por un acento netamente precautorio, busca garantizar un nivel elevado de protección del medioambiente. Debido a ello y a fin de garantizar a los habitantes el derecho a la salud y a gozar de un ambiente sano, las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atienden en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los eventuales efectos negativos.

En Argentina, el encuadre jurídico de esta temática está dado por las normas directrices emanadas de la Organización Mundial de la Salud OMS, organismo que ha demostrado científicamente que el único efecto en la salud que pueden generar estas radiaciones es el relacionado con la temperatura corporal. En la provincia de Buenos Aires, el OPDS es el encargado de controlar que se cumpla con los estándares nacionales de seguridad para ese tipo de radiación. Los municipios bonaerenses -dentro del marco regulatorio emitido por la Comisión Nacional de Comunicaciones- regulan la instalación de este tipo de estructuras, verifican que cada una de las compañías telefónicas presenten toda la documentación para la obtención de los permisos o concesiones, presentación de los exámenes de pre factibilidad, entre otros.

En concordancia con el mencionado marco regulatorio y los principios que rigen la materia en cuestión, la Defensoría trabaja en forma conjunta con los municipios como así también con el OPDS. Así, se promueve el empleo de la mejor tecnología con el objeto de reducir la generación de efectos ambientales nocivos en los niveles de emisión y de ruidos e impactos visuales; se busca minimizar la afectación a los recursos naturales y la salud de la población; se procura proveer de información científica y



técnicamente sustentada para incrementar el conocimiento general sobre el tema.

Asimismo, esta Institución -ejerciendo funciones de contralor- sigue realizando acciones tendientes a conocer con precisión los niveles de emisiones de RNI en cada uno de los municipios denunciados. En ese sentido, realiza las correspondientes investigaciones solicitando a las autoridades que analicen las mediciones efectuadas con carácter previo o posterior a la instalación de las antenas; como así también se insta a la investigación acerca de la eventual contaminación electromagnética que puedan generar las mencionadas estructuras.

Es uno de los pilares de esta Defensoría, en la materia de referencia, desarrollar acciones con el fin de prevenir riesgos ambientales, coordinando con los organismos involucrados -a nivel municipal, provincial y nacional- la ejecución y adecuada conservación de los recursos naturales, evitando toda acción que pueda ser causa de contaminación y que, como tal, pudiera afectar la salud del hombre y el ambiente donde vive. A los efectos de desarrollar dicha tarea, resulta necesario contar con un marco regulatorio provincial único que contemple la totalidad de los efectos contaminantes electromagnéticos en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

La problemática en la Defensoría. Mecanismos de acción.

Desde la creación de este Organismo a la fecha se incrementaron de manera notoria la cantidad de reclamos iniciados por la supuesta instalación clandestina de antenas pertenecientes a las diferentes compañías de telefonía móvil. Los motivos que conllevan a los ciudadanos a presentar esta clase de presentaciones radican -generalmente- en el temor de que las radiaciones provenientes de las antenas produzcan diversas acciones negativas en la salud de las personas. En menor porcentaje, la preocupación radica en los problemas ambientales que se puedan llegar a generar y menos aun el impacto visual que estas estructuras de hierro puedan generar. Los objetivos que se persiguen, en la mayoría de los casos, son la clausura del predio donde se encuentra emplazada la antena para proceder al posterior desmantelamiento de la estructura.

Huelga aclarar que -en la totalidad de los expedientes iniciados- quienes se presentan en la Defensoría, con anterioridad han realizado gestiones por ante los respectivos municipios. Las acciones que se llevan adelante



una vez recibida la queja tienen diversas aristas. En primer lugar se toma contacto con el reclamante a los efectos de recabar la mayor información posible en cuanto a su petición, como así también para informarlo y asesorarlo sobre cuestiones técnico-jurídicas relacionadas con la materia, en la mayoría de los casos desconocidas por los requirentes.

Asimismo, se da intervención a los organismos denunciados a través de los respectivos pedidos de informe como así también de las resoluciones adoptadas por el Defensor del Pueblo. Desde el punto de vista jurídico-legal, se requiere a los distintos municipios que informen si las empresas prestadoras del servicio de telefonía han cumplido con la presentación de toda la documentación necesaria a los efectos de obtener la habilitación. Desde el punto de vista técnico, se le solicita al OPDS que investigue y analice si las estructuras que se encuentran legalmente habilitadas, cumplen con los estándares de radiaciones permitidos por la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

En el Expte. N° 516/2011 se tomó intervención a raíz de la presentación de un grupo de vecinos de la ciudad de La Plata que planteaban su rechazo al proyecto de localización de 12 antenas de telefonía móvil (convenio suscripto por el Municipio de La Plata y las Empresas Telefónica Móviles Argentina S.A y Telecom Personal S.A.) en las ramblas de circunvalación de la referida ciudad, las cuales producirían efectos negativos múltiples tales como impacto visual, emisión constante de RNI, ocupación física del espacio público, alteración del paisaje y repercusiones negativas sobre la salud de las personas. Desde la Defensoría se solicitó la intervención del Municipio local como así también del OPDS que pudo constatar diversas irregularidades. Hasta el día de la fecha, el proyecto de emplazamiento de estas estructuras se encuentra paralizado y en evaluación por parte del área técnica del OPDS.

En Expte. N° 1006/2011 se presentó un damnificado del distrito de Almirante Brown en representación de sus vecinos por la colocación de una antena de telefonía móvil. Luego de dar intervención al organismo de contralor municipal, se pudo constatar que no se contaba con la respectiva habilitación procediéndose de manera inmediata a la clausura del predio.



En Expte. N° 1013/2011 se presenta un vecino domiciliado en el partido de Lanús, reclamando por la localización de una antena telefónica o transformador para llamadas en una propiedad lindera a la suya. A tal fin se solicitó la intervención del OPDS que informó que las habilitaciones municipales las otorgan los distritos bonaerenses y que la empresa responsable de la colocación no había iniciado trámite alguno para la obtención del permiso y funcionamiento previsto por la Resolución N° 144/07.

Actividades Anexas

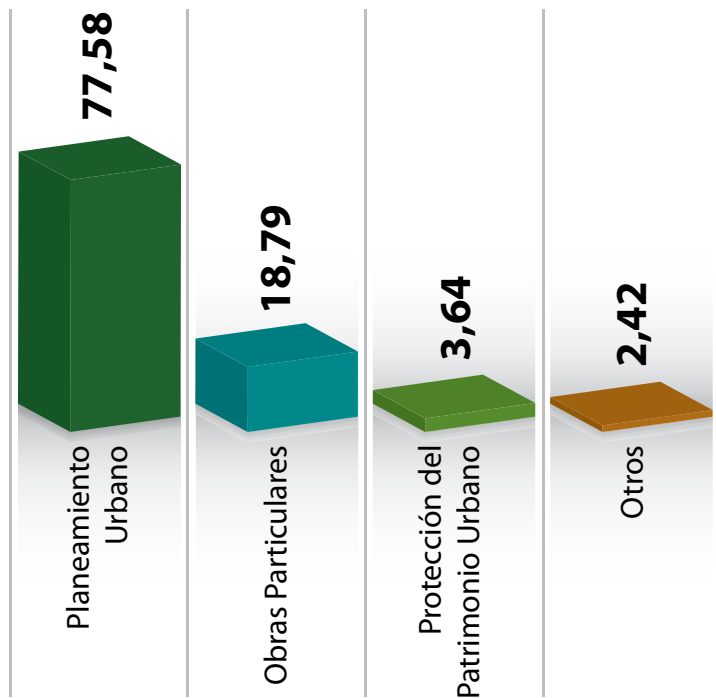
- Curso Evaluación de Impacto Ambiental en obras civiles y de arquitectura en la Ciudad de La Plata con una duración de 40 horas. Organizada por O.P.D.S., Municipalidad de La Plata, Facultad de Ingeniería, Facultad de Arquitectura y Urbanismo UNLP, y Defensoría del Pueblo de la Provincia. Se trataron temas como ordenamiento territorial, proceso de evaluación de impacto ambiental en la jurisdicción provincial, estudios de impacto, identificación de efectos valoración de impactos, legislación ambiental, entre otros.
- II Congreso Internacional de Cambio Climático y Desarrollo Sustentable, organizado por la Universidad Nacional de La Plata los días 8 al 11 de agosto de 2011 en la ciudad de La Plata.
- Jornada de Gerenciamiento de Recursos Hídricos. Franja Costera Medanos Oriental, organizada por la Provincia de Buenos Aires, la Autoridad del Agua y el Sindicato de Obras Sanitarias de la Provincia de Buenos Aires S.O.S.B.A. los días 29 y 30 de noviembre de 2011 en la Ciudad de Mar del Plata donde se desarrollaron debates sobre la importancia del agua dulce en las zonas costeras, problemas de salinización de las mismas y temas derivados de esta problemática como ordenamiento territorial municipal, demanda de agua y políticas de crecimiento sectoriales, protección de acuíferos desde la óptica del marco regulatorio de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, entre otros.
- Jornada sobre Agroquímicos "Hacia una legislación municipal", organizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, realizada en la Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales de la UNLP, con fecha 14 de diciembre de 2011.
- Seminario sobre Desarrollo Urbano ambiental metropolitano: "Cuidado y concientización del medio ambiente" organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de marzo de 2012.



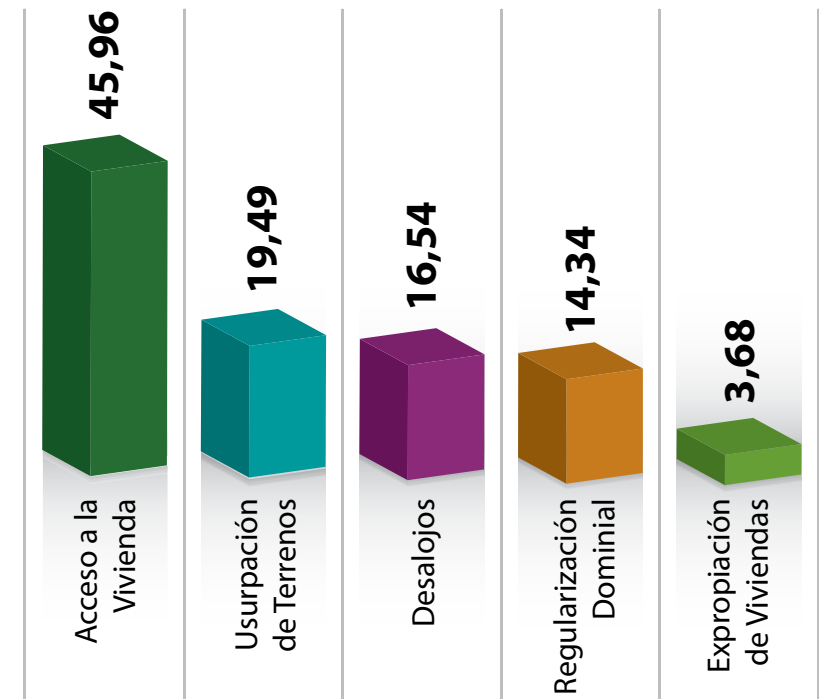
(8) Actuaciones relacionadas a Vivienda y Urbanismo

Acceso a la vivienda, usurpación de terrenos, desalojos, regularización dominial, fueron los principales reclamos. Las investigaciones del área están vinculadas al déficit habitacional y el acceso al suelo urbanizado. El rol del Defensor en la intervención de desalojos; diálogo y búsqueda de consensos.

Composición temática de la Materia Urbanismo. En porcentajes.



Composición temática de la Materia Vivienda. En porcentajes.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 40/11. Iniciadas las actuaciones N° 1P/10, en razón de la solicitud de una ciudadana por encontrar vulnerados sus derechos a raíz de una situación que padecería con el Instituto Provincial de la Vivienda, y luego de una importante sustanciación del expediente, por esta resolución de fecha octubre de 2011, se procede al archivo de las actuaciones, por tornarse abstracta la cuestión planteada por la denunciante, al haber cambiado las circunstancias de hecho que originaron la queja, de acuerdo a los datos aportados por el organismo requerido, y la misma quejosa.



b) Gestión del Área

*Derecho a Tierras y Vivienda.
Déficit habitacional y desalojos forzosos.*

Problema de carácter social creciente. Una nueva vía para canalizar expectativas.

En el transcurso del año 2011 y comienzo de 2012, incrementaron las presentaciones vinculadas a necesidades de obtención de tierras y viviendas por parte de los habitantes de la provincia. Pasados dos años de haber dado inicio a la labor de esta institución, es notable cómo los vecinos encuentran en este espacio, un ámbito donde manifestar su imposibilidad de acceder a un lugar para habitar con sus familias, canalizando por este medio nuevas expectativas, luego de haber agotado todas las instancias posibles sin encontrar una respuesta acorde a sus recursos. Se detectaron numerosas situaciones de familias que viven en condiciones de absoluta precariedad, hacinadas, sin servicios básicos, y falta de acceso a lotes de terreno donde les sea posible instalar sus hogares. Desde ya que estas situaciones derivan en problemas de salud, contaminación ambiental, y tomas de tierras frecuentes, entre otras. *Se advierte en consecuencia que tanto o más que la necesidad de una vivienda, existe la necesidad de generar suelo urbanizado, y la posibilidad de acceder a las tierras por parte de las clases medias y bajas, que no pueden continuar afrontando siquiera los pagos de alquileres (por sus elevados costos y por no contar con garantías suficientes).*

Es este un tema que atañe a todos los estamentos del estado, Municipal, Provincial y Nacional, y en el cual todas las Defensorías del Pueblo adquieren un rol de garantía importante para contribuir en la articulación de los distintos recursos del Estado y para instar modificaciones necesarias en las políticas habitacionales.

Los casos denunciados en esta Defensoría del Pueblo evidencian que cientos de familias en la Provincia de Buenos Aires carecen de recursos para acceder a una vivienda, y ante el estado de necesidad se organizan en asentamientos cuyas condiciones habitacionales son de extrema



precariedad, muchas veces en zonas no aptas ambientalmente, y sin los servicios mínimos indispensables.

Sobre qué trabajar.

Principales aspectos de las denuncias planteadas que establecen el contenido para la futura construcción de propuestas.

En efecto, fueron cada vez más significativas las denuncias que se recibieron en relación a necesidades de viviendas, que involucran distintos aspectos, a saber:

Imposibilidad de acceso a vivienda o lote. No es tanto el requerimiento de vivienda (casa llave en mano), sino de lotes donde las propias familias puedan construir su casa. En el Marco del Plan Federal de Viviendas, tanto la selección de los postulantes como la asignación de viviendas en el ámbito de la Provincia se encuentra descentralizada en los municipios. La persona interesada debe dirigirse al área correspondiente del municipio e inscribirse en los registros de aspirantes de vivienda. Esto genera una consulta recurrente en la Defensoría, ya que les resulta *imposible inscribirse en tales registros puesto que las Municipalidades no los habilitan* por no contar en general, con viviendas disponibles, ni planes de ejecución de viviendas sociales. Por su parte, la provincia les informa que deben dirigirse al Municipio. Como resultado, quien encuentra su derecho vulnerado, no tiene forma de manifestar su necesidad, y no resulta posible tampoco determinar y medir cuál es la demanda existente en el territorio provincial. También se plantean *quejas en cuanto a los criterios de selección de aspirantes, arbitrariedades en la selección, conflictos entre particulares por ventas o cesiones de viviendas pre adjudicadas* (que no pueden ser cedidas, ni alquiladas).

Incumplimiento de Programas Sociales de Viviendas por parte del estado, ejecuciones inconclusas de obras, problemas de infraestructura en las construcciones, y situaciones de inseguridad en barrios que suelen ser usurpados.

Ocupaciones de terrenos en condiciones de absoluta precariedad, (terrenos tanto privados como fiscales) y hacinamiento.



Reclamos por falta de **regularización dominial y formalización de escrituras** de viviendas adjudicadas por el estado en el marco de los distintos planes de vivienda.

Conflictos en cuanto a los criterios para acceder a los planes de vivienda, requisitos de acceso, exigencia de residencia anterior en los Municipios, distinción por nacionalidad.

Desalojos judiciales ordenados frente a asentamientos ubicados en predios privados.

Conflictos vinculados a Cooperativas de Vivienda, en los cuales se denuncia falta de transparencia en el manejo administrativo del ente cooperativo.

El rol del Defensor del Pueblo. Puentes que contribuyan al diálogo y a la articulación de recursos para lograr un principio de solución.

Debe destacarse que ha cobrado especial relevancia la figura del Defensor del Pueblo en los procesos judiciales de desalojos forzados, en los que su intervención es requerida a los efectos de garantizar los derechos y garantías de los afectados sobre quienes se dicta el lanzamiento, en la mayoría de los casos, sin que el Estado adopte previamente todas las medidas tendientes a explorar las posibles alternativas al mismo. Es destacable que el Defensor del Pueblo es citado por los propios jueces, para participar en audiencias judiciales a las que son convocadas distintas autoridades con el propósito de explorar distintas alternativas de solución a los conflictos. En efecto, tanto jueces como Defensores Oficiales o Asesores de Incapaces toman en consideración la figura del Defensor del Pueblo como un posible actor que puede viabilizar medidas tendientes a garantizar los derechos sociales de las personas que están a punto de ser desalojadas.

En particular, los casos en los que se ha solicitado intervención, han permitido instrumentar desde este organismo una serie de acciones y pautas a seguir en los procedimientos de desalojo, todo lo cual dio sustento a la conformación de la figura del Defensor, y su intervención frente a esta problemática. La exposición de dos casos relevantes, seleccionados



en virtud de la cantidad de familias afectadas, y el avance de las gestiones desarrolladas, permitirán dar cuenta del modo en que se ha dado respuesta tanto a los requerimientos judiciales de intervención, como ante los requerimientos de los propios afectados por las medidas de desalojo.



Por Expte. N° 1402/11 un grupo de vecinos se presentó en la Defensoría con motivo del desalojo judicial dispuesto en relación al Barrio "El Triunfo" de la Localidad de Monte Grande, Partido de Esteban Echeverría, ocupado por más de 350 familias. Se iniciaron distintas acciones tanto a nivel municipal como provincial con el propósito de abordar alternativas habitacionales que involucren a las familias afectadas. Se cursaron pedidos formales de intervención a fin de requerir a las autoridades provinciales y municipales se sirvan tomar las medidas y acciones que estén a su alcance con el fin de brindar a las familias en situación de vulnerabilidad, posibilidades de acceso a viviendas y condiciones habitacionales dignas. Se mantuvieron reuniones y conversaciones con autoridades del Municipio, con autoridades de la Subsecretaría Social de Tierras del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, con representantes del Instituto de la Vivienda y con representantes de la Comisión Nacional de Tierras para el Hábitat Social, en las que se evaluaron distintas propuestas y alternativas que incluían la posibilidad de que



las familias accedan a lotes conforme el Programa de Loteos Sociales establecido mediante Ordenanza en el citado municipio. Un grupo especializado en trabajo social de esta Defensoría del Pueblo, visitó el asentamiento y elaboró un informe que permitió conocer la situación habitacional, educacional, de salud, laboral y económica de parte de los ocupantes del predio, su organización barrial y red vincular.



La Defensoría tuvo activa participación en la elaboración y coordinación de planes que permitan solucionar los conflictos vinculados a la tierra y la vivienda.

Se intentaron acercamientos entre los vecinos y el municipio para avanzar en la negociación de las condiciones de acceso al Programa de Loteo Social. En ese sentido se planteó al Municipio la necesidad de efectuar un censo cuantitativo, como elemento indispensable para el diseño de un plan de atención en forma personalizada de cada uno de los individuos y/o grupos familiares frente a la emergencia habitacional, brindando soluciones reales y tangibles a las consecuencias de la medida dispuesta judicialmente. Si bien se coordinó y efectivizó el censo por parte del Ministerio de Desarrollo Social, lo cierto es que se registraron sólo datos parciales ya que un sector de la población ocupante no accedió a ser censado. Se consensó asimismo elaborar un listado de los casos críticos, entendidos como aquellos que no tienen ninguna alternativa de vivienda provisoria (familiares que los puedan albergar, viviendas



que les puedan ser prestadas, etc.) para priorizar estas situaciones frente al hecho cierto del desalojo.

Por otra parte, sin perjuicio de las reuniones y los requerimientos librados formalmente desde la Defensoría se tomó inmediato contacto con las juezas intervinientes en las distintas causas iniciadas en el Fuero Penal para obtener información cierta sobre la inminencia del desalojo, y para poner en su conocimiento las gestiones dispuestas desde el ámbito de la Defensoría en orden a evitar situaciones de violencia y conflictos sociales frente a cientos de familias integradas en su mayoría por niños y adolescentes que quedarían en situación de calle.

Posteriormente el Defensor del Pueblo efectuó presentaciones escritas ante el Juzgado de Garantías 3 del Departamento Judicial de Lomas de Zamora, en los autos caratulados "Y.M. A. s/ Usurpación", llegando a interponer recursos de apelación y de queja frente a la medida de lanzamiento. Hasta la fecha no se efectivizó la medida de lanzamiento, encontrándose a las resultas de la mesa de diálogo que se ha generado a partir de la convocatoria de este Defensor, a las distintas autoridades.

En ese sentido, se vienen desarrollando reuniones periódicas conjuntas con los organismos de gobierno involucrados (Subsecretaría Social de Tierras, Urbanismo y Vivienda del Ministerio de Infraestructura, Instituto de la Vivienda, Subsecretaría de Políticas Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, Municipalidad de Esteban Echeverría, Comisión Nacional de Tierras), de cuyo trabajo resultó el abordaje de distintas alternativas entre las que se encuentra la posibilidad de relocalizar a las familias censadas, en un loteo social cercano, para lo cual se está analizando una propuesta de loteo para el desarrollador.

En otro caso que también afecta a un gran número de familias en un Barrio de Melchor Romero de La Plata mediante Expte. N° 2260/11, resulta interesante destacar que se celebró una primera audiencia judicial a la cual fue convocado el Defensor del Pueblo. En el marco de dicha audiencia, se acordó en forma conjunta continuar el tratamiento de la problemática en el ámbito de la Defensoría, lo que dio lugar a la celebración de distintas reuniones de trabajo, en las cuales se consensó el censo de las familias, se evaluó la posibilidad de regularizar la situación de los ocupantes en el predio, conforme la aptitud del predio a que hace



referencia el informe técnico urbanístico elaborado por al Subsecretaría Social de Tierras Urbanismo y Vivienda, y se trabaja en una propuesta de urbanización para ser presentada a los propietarios. Cada una de estas reuniones y avances en las gestiones, son informadas al Juzgado interviniente, centralizando esta información a través de este organismo.

Se vislumbra en consecuencia, que el Defensor del Pueblo se constituye en una instancia de conciliación entre el derecho de disponer libremente de su propiedad de quien inicia el desalojo, y el de las personas que ocupan esa propiedad y carecen de alternativas habitacionales, involucrando a aquellos órganos de decisión política que tengan obligación de dar respuesta posibilitando acuerdos entre las partes.

Frente a los requerimientos tanto de los afectados por las medidas de lanzamiento, como de los jueces y defensores oficiales, desde la Defensoría del Pueblo se *tienden "puentes" para trabajar en la búsqueda de alternativas de solución, involucrando en este trabajo a todos los actores, tanto a los órganos del estado (municipalidad, provincia y nación), como a los propios afectados*. Es necesario que todos aporten recursos para resolver estas situaciones siendo imprescindible también trabajar en los asentamientos, con la gente, de quién también depende la construcción de propuestas de solución.

Tal como se expuso, se articula desde esta Institución el tratamiento de las distintas cuestiones, convocando a una *mesa de diálogo*, de trabajo, de reunión de los distintos actores para hacer visible el conflicto desde todos los ámbitos e indagar y analizar la realidad que afronta el barrio que se trate. Se propicia generalmente como primera medida la realización de un *censo* que revele cantidad de familias, menores, personas con discapacidad, ingresos y particularidades de cada caso, porque las respuestas van a provenir de las distintas situaciones particulares. Se busca identificar los grados de emergencia existentes y datos imprescindibles para el diseño de estrategias tendientes a buscar distintas alternativas de solución por parte de los órganos estatales.

Asimismo, al tomar intervención en la causa judicial se verifica que haya sido notificado *el Asesor de Menores*, para que tome la debida intervención conforme Resolución N° 452/10 de la Procuradora General de la Provincia de Buenos Aires, de fecha 13 de julio de 2010. Se debe tratar la efectiva aplicación de la Ley N° 7165 y Modificatorias, y su Decreto



Reglamentario N° 4217/91, que busca generar un marco de promoción del acceso a la vivienda y la tierra propia a los sectores más postergados y vulnerables de la sociedad, que habitan en asentamientos altamente precarios. Allí se prevé la notificación al Órgano de Aplicación de toda sentencia de desalojo, a fin que se expida acerca de distintos elementos entre los cuales se prevé la verificación de existencia o no de proyectos de leyes de *expropiación* del bien de que se trate, la proposición de *fórmulas conciliatorias entre las partes* en conflicto, la *posibilidad de reubicar* a las familias afectadas y la posibilidad de encarar cualquier otra acción tendiente a atemperar las consecuencias producidas por el desalojo dispuesto.

A su vez, el Defensor del Pueblo tiene competencia suficiente para requerir a los órganos de gobierno la implementación de medidas tales como suspensión del lanzamiento, relocalización de las familias, subsidios para pago de hoteles o alquileres provisorios, acceso a programas o planes de viviendas, realización de censos, consideración de propuestas de leyes de expropiación, entre otras. Más allá de todas las formalidades procesales y contribución a la correcta aplicación de las normas, lo importante es que se pueda generar esa mesa de diálogo para evaluar posibles alternativas, entre ellas propiciar la compra de los terrenos por los propios vecinos a través de programas sociales a los que puedan acceder, la compra directa del estado, la búsqueda y detección de terrenos donde fuera posible la reubicación.

Todo esto nos lleva a plantear la necesidad de encarar desde el estado un Plan nacional de suelo y hábitat, propiciar cambios en las leyes de ordenamiento territorial, mecanismos de regulación de precios del suelo, y producir hábitat.

Objetivos de la Defensoría en los casos en que interviene y en la problemática en general

El rol del Defensor en los casos judicializados de desalojo antes descriptos, tiene por objeto:

- (1) Evitar el desalojo violento.
- (2) Evitar que queden individuos en situación de calle.
- (3) Procurar si el desahucio se produce, que los individuos a ser desalojados –previamente– sean relocalizados en lugares (terrenos)



donde puedan vislumbrar el acceso a la vivienda con esperanza de permanencia y seguridad.

- (4) Si el desahucio no se produce, procurar la asequibilidad de la vivienda en el ámbito ocupado, con la correspondiente satisfacción del interés privado que se ha afectado, ello cuando la tierra ocupada es de otro particular, a fin de evitar el conflicto social y garantizar el respeto de los derechos de todos.
- (5) Procurar la implementación de una política de Estado que garantice el derecho al acceso a la vivienda por todos los sectores de la sociedad, lo que contribuirá al bienestar general en todos sus aspectos y decantará en el desaliento de ocupaciones ilegales.

Estos objetivos de la Defensoría lo son para con todos los habitantes de la provincia, ya que el Defensor protege a los habitantes frente a hechos u omisiones de la administración. Encontrándonos aquí ante la necesidad de actuar solicitando la solución de cada uno de los casos, y que las políticas del Estado en la materia no sean involuntariamente lesivas de derechos por omisión. Sea por la falta de planes adecuados de vivienda y/o por la falta de regulación del mercado inmobiliario.

Plan de Investigación 2011-2012. Suelo, Tierra, Vivienda, Hábitat Social

Las quejas recibidas en torno a esta temática evidencian una problemática que fue asumida por la Defensoría como uno de los ejes centrales de trabajo. En ese sentido, con el propósito de plantear la no criminalización de la ocupación de la tierra, y de acordar de manera multiactoral un conjunto de principios para la elaboración de políticas públicas en materia habitacional, se ha dado inicio a un plan de investigación que se estructura a través de las siguientes líneas:

- 1) aspectos legales;
- 2) políticas públicas;
- 3) estudios de carácter cualitativo.

El objeto general del trabajo es *elaborar un documento de consenso para el diseño, ejecución, evaluación y control de políticas públicas en materia de vivienda y hábitat social. Ello, en el entendimiento de contribuir desde este ámbito receptor de los conflictos sociales, en el análisis, tratamiento y*



garantía de los derechos fundamentales.

La cuestión de derecho a la tierra, a la vivienda, a un hábitat social, supone que el hogar familiar forme parte del desarrollo productivo, a través de su acceso a fuentes de trabajo, a la educación, a la salud y a la seguridad jurídica, para lo cual merece particular consideración el diseño de políticas públicas apropiadas y la adopción de medidas específicas para superar las dificultades antes expuestas, pues de lo contrario seguiremos con políticas "parches" que no garantizan los derechos reconocidos, sino que resuelven tangencialmente casos aislados. El proyecto de investigación, se ejecuta bajo la Coordinación General de la Fundación por Nuestros Hijos. Ello así en virtud del Acuerdo Marco suscripto entre el Defensor del Pueblo y la Fundación citada, que tiene por objeto llevar adelante distintas tareas de cooperación. La Fundación convoca a su vez, a otras organizaciones no gubernamentales, especializadas en derechos humanos, que estarán involucradas en la investigación. El proyecto prevé un trabajo de campo que permitirá conocer distintas realidades de los asentamientos, inquietudes, expectativas, experiencias, etc., aplicables para la construcción de una matriz de abordaje. También contempla por un lado un estudio de experiencias, herramientas legales de solución, alternativas aplicadas por distintos municipios, y por otro, el estudio de la cuestión criminológica. La expectativa es construir criterios aplicables, sobre la base de la no criminalización de la toma de tierras, a nivel nacional, provincial y municipal, unificadores para el desarrollo de políticas públicas en la prevención, atención y solución de las privaciones del acceso a la tierra.

Integración del Consejo Social de la Universidad Nacional de La Plata

Por otra parte, el vínculo de la Defensoría con el ámbito académico no resultó ajeno a esta preocupación. Reafirmando lo expuesto en cuanto a la necesidad de instar acciones y políticas públicas acordes a la realidad habitacional que hoy se presenta, y tornándose imprescindible el abordaje conjunto de la problemática, a partir del año 2012, el Defensor del Pueblo fue invitado a integrar el Consejo Social de la U.N.L.P., espacio constituido con el propósito de enriquecer el proceso de retroalimentación entre la Universidad y la Comunidad, y permitir reunir a la comunidad de la región (La Plata, Berisso, Ensenada, Magdalena, Brandsen y



Punta Indio) para analizar las principales problemáticas socio económicas, políticas, culturales, y ambientales, y discutir conjuntamente posibles estrategias de abordaje mediante políticas locales y nacionales.

La conformación del cuerpo se estableció fijando el criterio de que los sectores que lo compongan puedan aportar, desde sus respectivos espacios, una visión global sobre las problemáticas a abordar. Integran el Consejo, distintos actores de la comunidad y se delimitan allí ejes de trabajo estratégicos dirigidos a mejorar integralmente tanto la calidad de vida del conjunto de la población, como la formación universitaria, con el aporte de todos los sectores sociales. Uno de los principales ejes de trabajo lo constituye el abordaje conjunto de las cuestiones vinculadas a "Hábitat, urbanización, vivienda", por lo que a partir de la integración de este cuerpo se ha abordado esta temática para el desarrollo de la región de manera tal de contribuir a la implementación de políticas a nivel regional y nacional, a partir de la generación de propuestas de formulación e intervención. Es destacable la amplia convocatoria lograda en las reuniones del Consejo Social, a partir de la participación de organismos nacionales, provinciales, municipales y de las distintas organizaciones de la región que integran el Consejo. El debate en dicho espacio es muy rico en tanto las organizaciones barriales plantean las dificultades que transitan en la defensa del acceso a la tierra por parte de las personas que menos tienen, y que a diario sufren las privaciones de derechos.

Queda allí manifiesto asimismo, que los Municipios por sí mismos, carecen de herramientas de abordaje y tratamiento en la búsqueda de soluciones alternativas frente a los asentamientos. Que es necesario trabajar para la construcción de puntos de consenso en el diseño de políticas públicas y herramientas aplicables en la región y unificar criterios para la evaluación, abordaje y resolución de las tomas de terrenos. Es este un nuevo desafío asumido por la Defensoría como parte integrante de la mesa técnica de trabajo del Consejo, donde podrán aunarse esfuerzos para contribuir en el mejoramiento de la realidad detectada.

Intervenciones en causas judiciales por desalojos.

Se mencionan a continuación algunos casos en los que se ha tomado intervención frente a desalojos ordenados judicialmente:



"Y.M.A. s/ Usurpación" (Juzgado de Garantías N° 3 Departamento Judicial de Lomas de Zamora). A raíz del ya citado Expte. N° 1402/11 iniciado ante esta Defensoría por un grupo de vecinos frente al desalojo judicial dispuesto en relación al Barrio "El Triunfo" de la Localidad de Monte Grande, Partido de Esteban Echeverría, que afecta a más de 350 familias, se desarrollaron distintas acciones, las cuales fueron brevemente detalladas más arriba, en oportunidad de referirnos a la actuación y rol del Defensor del Pueblo.

"A.M.B. y Otros C/ L.P.F.C. s/ Desalojo por falta de pago" (Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 13 de La Plata). En Expte. N° 1093/11 se tomó intervención a raíz de la denuncia de un grupo de vecinos de La Plata que ocupan un terreno privado, constituyendo un asentamiento de emergencia en el que habitan 30 familias, con 53 niños y adolescentes en edad escolar. La mayoría son de nacionalidad boliviana, de clase trabajadora. Ante la existencia de causa judicial iniciada para conseguir el desalojo, los ocupantes están siendo representados por un Defensor Civil Oficial. Anunciados del inminente desahucio se articularon acciones con el Defensor Oficial del Poder Judicial, y se realizaron reuniones con autoridades del Municipio de La Plata para evaluar en conjunto posibles soluciones para las familias que quedarían en situación de calle luego de producido el desalojo. Desde la Defensoría del Pueblo se solicitó intervención al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, y al Ministerio de Infraestructura, para que dentro de la órbita de sus competencias tomen las medidas y acciones que estén a su alcance con el fin de brindar a las familias en situación de vulnerabilidad, oportunamente relevadas en el expediente judicial, posibilidades de acceso a viviendas y condiciones habitacionales dignas, y para que informen si existen posibilidades de relocalización de las familias. En definitiva se logró movilizar a distintos órganos del Poder Ejecutivo con el objetivo de dar soluciones a las familias que serían desalojadas postergando el desalojo en tanto avanzan las gestiones. La medida de desalojo no se efectivizó todavía, y actualmente el conflicto se encuentra en proceso de diálogo y negociación en el marco de las mesas de trabajo convocadas por esta Defensoría.

"C.S.A. C/ O.R.E. y Otros S/ Reivindicación y Daños y Perjuicios"



(Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 1 de La Plata). En este caso se inició Expte. N° 2167/11 a raíz del oficio judicial remitido por la Jueza a cargo del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 1 del Departamento Judicial La Plata, por el cual se solicitó la intervención de este Defensor del Pueblo ante la proximidad del lanzamiento ordenado en relación a los ocupantes de un predio ubicado en el Partido de Quilmes. Frente a ello, el Defensor del Pueblo efectuó una presentación judicial solicitando se ordene la inmediata suspensión del desalojo y se disponga con carácter previo dar intervención a las autoridades competentes para que se efectivice un censo cuantitativo. Peticionó asimismo que se convoque a una audiencia, a través del Juzgado, para la instauración de una mesa de diálogo convocando a los distintos integrantes de los organismos estatales y del Ministerio Público, a fin realizar un plan integral que permita dar una respuesta a las necesidades habitacionales de las familias ocupantes del predio a desalojar.

“E.M.S.A. c/ B.R. y Otros s/ Desalojo” (Juzgado de Primera Instancia en lo Civil y Comercial N° 20 de La Plata). Por Expte. N° 2259/11 tramita la presentación efectuada por un grupo de aproximadamente 100 familias que ocupan predios privados del Municipio de La Plata, quienes solicitan intervención en relación al desalojo que se ha dispuesto judicialmente. A raíz de dicha petición se investigaron las distintas gestiones desarrolladas por los actores del conflicto tendientes a dar solución al mismo, y se generaron reuniones dentro del ámbito de esta Defensoría con el propósito de generar una mesa de diálogo y articular desde este lugar las distintas acciones posibles. Asimismo el Defensor del Pueblo se presentó en causa judicial, solicitando al Juzgado interviniente que se disponga medidas tales como: dar intervención a las autoridades competentes para que se efectivice un censo cuantitativo, se notifique al Sr. Subsecretario Social de Tierras del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, a la Comisión Nacional de Tierras para el Hábitat Social “Padre Carlos Mujica”, a la Unidad Ejecutora del Programa “Soluciones Ya”, y a la Dirección de Asistencia Crítica para extremar los esfuerzos comunes para una planificación estratégica y sustentable y la atención personalizada en relación a cada una de las familias frente a la emergencia habitacional. Se desarrollaron reuniones incluso con los propietarios del terreno en la búsqueda



de soluciones, las que actualmente se encuentran en trámite, pudiendo adelantar que el Municipio solicitó la compra de las tierras a la Provincia.

“R. A. s/ Usurpación” (Juzgado de Garantías N° 5 de La Plata). A partir del Expte. N° 2260/11, se tomó intervención frente al pedido formulado por alrededor de 220 familias para evitar el desalojo forzoso y obtener acceso a soluciones habitacionales concretas. También en este caso se generó la mesa de trabajo con las autoridades vinculadas con la materia, incluso con los propietarios de las tierras, se logró efectivizar un censo, y se están explorando conjuntamente distintas alternativas para dar solución al conflicto, en tanto esta Defensoría informa al Juzgado interviniente acerca de los distintos avances obtenidos.

“O. de C.C. c/ R.E.I. s/ Desalojo” (Juzgado de 1° Instancia en lo Civil y Comercial N° 2 de Morón). Se dio inicio a Expte. N° 2117/11 a consecuencia del requerimiento efectuado por la Sra. E.I.R. ante esta Defensoría para encontrar una alternativa habitacional frente al inminente desalojo de la vivienda que habitaba junto a su hijo, su nuera y dos nietos menores. Se dio urgente intervención en el caso a la Oficina de Atención de Emergencias de la Subsecretaría Social de Tierras del Ministerio de Infraestructura y a la Dirección de Infraestructura Comunitaria y Tierras del Ministerio de Desarrollo Social, con el propósito de gestionar el otorgamiento de una casilla para que la familia instale en un predio cedido. Siendo necesario en consecuencia contar con un plazo razonable para lograr la obtención de la casilla y construir las bases donde instalarla, el Defensor del Pueblo solicitó la suspensión del lanzamiento dispuesto en consideración a las acciones articuladas entre las distintas áreas de gobierno. Asimismo, y atento la existencia de menores integrantes del núcleo familiar, se solicitó se de intervención al Sr. Asesor de Incapaces a fin de que adopte las medidas que estime corresponder en resguardo de los intereses de los niños. Como resultado de las gestiones, la jueza interviniente otorgó una prórroga para el lanzamiento, tiempo que permitió a la familia retirar sus pertenencias y mudarse a un sitio prestado hasta tanto se les hizo entrega de la casilla solicitada. De esta forma se evitó una situación forzada de desalojo que hubiera dejado a la familia en situación de calle. Así,



finalizada la prórroga, la familia hizo entrega de las llaves al Oficial Notificador conforme fuera acordado previamente con éste último.

“M. M.P. s/ Usurpación”, (Juzgado de Garantías N° 6 de La Plata). Similar fue la actuación llevada a cabo en Expte. N° 2285/11, originado con motivo de la solicitud que hicieran la Sra. M.S.F. y su esposo para contribuir a resolver la situación de falta de vivienda que manifestaron, situación agravada en razón de la orden de lanzamiento dictada en sede judicial penal, con fecha fijada para efectivizar la medida. En vista de la problemática expuesta, se resolvió requerir la intervención de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de La Plata, de la Región X del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia y de la Oficina Provincial de Atención de Emergencia de la Subsecretaría Social de Tierras, para que dentro de la órbita de sus competencias, evalúen la posibilidad de otorgar a la familia una casilla o los recursos materiales necesarios para la construcción de una vivienda –considerando que cuentan con el terreno de un familiar donde instalarla-, solicitando asimismo se contemple la posibilidad de conceder un subsidio económico para satisfacer sus necesidades de supervivencia, o bien la cobertura de alojamiento, en caso de producirse el desalojo y hasta tanto se obtenga una solución habitacional. En virtud de las acciones articuladas con los distintos organismos de gobierno, se pusieron en conocimiento del juez interviniente estas circunstancias, solicitando la suspensión del desalojo por un tiempo razonable que permita llevar a cabo la ejecución de las acciones concretas tendientes a la instalación de la casilla. Finalmente la propia familia tuvo la posibilidad de trasladarse a otra provincia y dejar la vivienda, por lo que se informó esta situación al Juzgado y se concertó la desocupación y entrega de llaves en forma pacífica.

“C.A. S/ Usurpación” (Juzgado de Garantías N° 1 de La Plata, U.F.I. N° 3 de La Plata). Se dio inicio al Expte. N° 2891/12 a partir de la solicitud del grupo de 19 familias que ocupan un barrio ubicado en Arana, partido de La Plata, tratándose de un asentamiento altamente consolidado. Luego de convocar a la mesa de trabajo a las distintas autoridades, se efectivizó el censo del barrio, y se están evaluando alternativas de solución, ya que los vecinos propone comprar las tierras y regularizar su situación, todas cuestiones cuyo tratamiento se



centra y articula desde esta Defensoría.

Casos de provisión de viviendas

En la mayoría de los casos en los que se plantean necesidades habitacionales, se da intervención a los distintos organismos competentes de los diferentes niveles de gobierno, para que en forma articulada y conjunta se puedan sumar recursos en pos de dar solución al conflicto presentado. Se mencionan a continuación algunos casos en los que se han obtenido resultados a favor de las familias requirentes.

Por Expte. N° 318/10 tramitó el pedido de una familia que perdió su vivienda ubicada en el Municipio de General Rodríguez por causa de un incendio. En esta oportunidad, se solicitó la intervención de las autoridades correspondientes y se efectuaron los informes pertinentes. Finalmente a través del Ministerio de Desarrollo de la Provincia se procedió en fecha 15 de diciembre de 2010 a efectuar la entrega de una vivienda pre-fabricada en el citado municipio. Por otra parte, del informe remitido por el Secretario de Gobierno de la Municipalidad de Gral. Rodríguez, surge que en un primer momento se asistió a la familia con alimentos, ropas de abrigo y medicación. Que asimismo se entregó un subsidio de \$ 4.000, y que actualmente se encuentra en gestión la regularización dominial del terreno que ocupa la familia.

En Expte. N° 407/10 se dio curso a la queja de una ciudadana que solicitó se le asegure su derecho y el de su hijo discapacitado de acceso a una vivienda digna ante una situación de inminente desalojo, requiriendo un tratamiento especial del caso, dado que su hijo menor necesitaba condiciones habitacionales especiales de acuerdo a la índole de su discapacidad. Se requirió en este caso informe al Municipio en cuestión, por el cual nos informaron que el Municipio y los funcionarios involucrados han agotado sus recursos para atender las necesidades particulares de la denunciante y de su hijo, refiriendo que desde el año 2008 se le prestó todo tipo de asistencia – médica, asistencial, psicológica, social y laboral - que detallan. Que la Señora se encontraba inscripta en el registro de demanda de vivienda, destacando que a la fecha los planes de vivienda cumplen y superan el cupo mínimo para familias integradas con



un miembro discapacitado. Por otra parte se requirió intervención a la Dirección de Infraestructura Comunitaria y Tierras del Ministerio de Desarrollo Social, organismo que intervino ante la problemática y remitió el informe correspondiente para poner en conocimiento las tareas llevadas a cabo. Al respecto, informaron que se asistió a la denunciante y a sus dos hijos con alimentos, gastos de traslado, mudanza y alojamiento mientras se articulaban las medidas tendientes a solucionar su problema habitacional. Dicho alojamiento se efectivizó en un Hotel durante dos meses, hasta la fecha en que el Instituto de la Vivienda, en tareas coordinadas con la citada Dirección, le entregó a la peticionante una vivienda a estrenar en el Partido de Hurlingham. Asimismo la Dirección realizó la mudanza al nuevo domicilio, llevando todas sus pertenencias que se le habían resguardado en Dependencia del Área de Ejecución de Obras de la mentada Dirección.

Requerimiento formulado por M.R.H. (Expte. Nº 1641/11) madre de dos niñas, una de ellas discapacitada, por el cual solicitó ayuda debido a que debía desalojar con urgencia la vivienda que habitaba en Lomas de Zamora, pudiendo quedar en situación de calle por no contar con recursos para afrontar el pago de un alquiler. La situación planteada se agravaba en atención a la total asistencia que debe prestar la madre a su hija discapacitada, lo que le impide realizar trabajos fuera de su casa. Iniciadas las gestiones pertinentes se requirieron informes e intervención a la Secretaría de Desarrollo Social y a la Dirección de Tierras y Viviendas del Municipio de Lomas de Zamora, al Instituto de la Vivienda, a la Dirección de Infraestructura Comunitaria y Tierra del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, a la Dirección de Asistencia Crítica del mismo Ministerio, a la Oficina de Atención de Emergencias del Ministerio de Infraestructura, a la Dirección de Programas para la Emergencia de la Nación y a la Dirección de Asistencia Directa por Situaciones Especiales del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Atendiendo a la problemática presentada, desde el Municipio se realizaron visitas e informes ambientales. Finalmente, en consideración a la gravedad de la situación, se ofreció a la requirente una de las viviendas construidas para la relocalización de las familias de la ribera del Riachuelo que estaba desocupada contribuyendo asimismo en el traslado de los objetos personales al nuevo domicilio.



Se intervino frente a un pedido formulado por el Sr. R. R. J. mediante Expte. Nº 2396/11 para obtener una vivienda adecuada para vivir con su familia y poder trasladar allí a su hijo de 2 años, quien se encontraba internado en el Hospital de Niños de La Plata Sor María Ludovica desde su nacimiento por problemas de salud. La familia vivía en la vieja estación del ferrocarril de Magdalena, en condiciones precarias, con humedad, goteras, desprendimiento de paredes, condiciones no adecuadas para que el niño habite en ese lugar según los médicos que lo asistían. En virtud de ello se requirió informe e intervención a la Dirección de Acción Social de la Municipalidad de Magdalena, al Instituto de la Vivienda, a la Dirección de Infraestructura Comunitaria y Tierra del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, y a la Dirección de Asistencia Crítica del mismo Ministerio, obteniendo resultados favorables, dado que el Municipio finalmente hizo entrega de una vivienda a la familia.

Actividades de Capacitación.

Asistencia a Jornadas Regionales de Debate sobre Tierra y Vivienda. Realizadas el día martes 12 de julio de 2011 en la Sala de Sesiones del Honorable Consejo Superior de la UNLP. Organizadas por el Consejo Social de la UNLP.- Disertaron: el Presidente de la Comisión Nacional de Tierras para el Hábitat Social Padre Mugica, el Subadministrador del Instituto de la Vivienda, la Directora de Ordenamiento Urbano y Territorial del Ministerio de Infraestructura, representantes de la Municipalidad de La Plata y de la Facultad de Arquitectura de la U.N.L.P.

Asistencia a Audiencia Pública informativa sobre derecho a la vivienda realizada por la Corte Suprema de la Nación. El 15 de septiembre en la Sala de Audiencias del Tribunal con finalidad informativa y vinculada al derecho a una vivienda, la audiencia se celebró en el marco de la causa "Q.C., S.Y. c/Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires"; en la cual, una madre y su hijo discapacitado reclaman asistencia habitacional al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



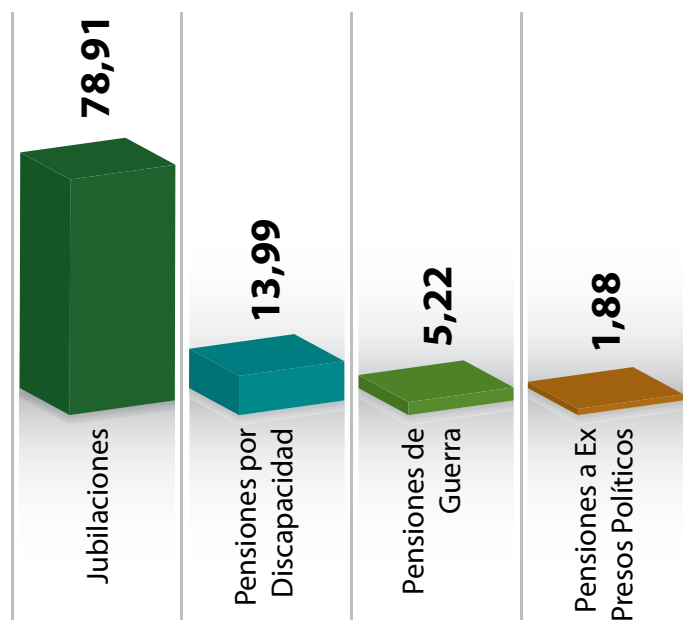
(9) Actuaciones en relación Seguridad Social y Previsión

Problemáticas vinculadas a la tramitación de pensiones y jubilaciones, fueron las quejas más recurrentes en relación a esta materia.

La Defensoría focalizó su intervención en la mediación entre los ciudadanos y los organismos previsionales, con el fin de encontrar soluciones efectivas.

Composición temática de la Materia Previsión y Seguridad Social.

En porcentajes.



a) Resoluciones vinculadas a la materia

Resolución N° 31/11. En el marco de las actuaciones N° 244/10, con fecha agosto de 2011, se recomendó a la ANSES, la restitución del beneficio a los hijos del Sr. J. M. M., en cabeza de su esposa, la Sra. S. M., por no existir la



incompatibilidad prevista en el Art. 9° del Decreto N° 1602/2009, respecto a esta última, todo ello desde la fecha de caducidad del mismo. En virtud de esta recomendación se mantuvieron reuniones con representantes de la ANSES, generando una nueva Recomendación N°52/11.

Resolución N° 34/11. En marco de las actuaciones N° 546/10, con fecha de agosto de 2011, se resolvió recomendar al Instituto de Previsión Social que arbitre las medidas necesarias a fin de computar y acreditar al Personal de Apoyo de la Comisión de Investigaciones Científicas, los aportes previsionales correspondientes a los años de trabajo anteriores a la sanción de la Ley N° 13487, que si bien estableció el pase a planta de estos trabajadores, no reconoció el derecho previsional aludido. Teniendo en cuenta que el aporte que debe hacer el Estado no debe constituir un obstáculo para conceder los beneficios previsionales del que puedan ser titulares el personal o sus causahabientes.

Resolución N° 52/11. En el marco de las actuaciones N° 244/10, y en virtud de la Resolución N° 31/11 antes mencionada, y como consecuencia de diversas reuniones que se llevaron a cabo con representantes del ANSES, con fecha diciembre de 2011, se dictó una nueva recomendación al organismo antes citado para que proceda a realizar ajustes razonables a fin de eliminar la incompatibilidad que pueda existir entre la percepción del beneficio de asignación universal por hijo y la prestación por discapacidad.

b) Gestión del Área

La previsión social es el sistema de seguro que el Estado impone obligatoriamente a todos los trabajadores, con la finalidad de protegerlos contra eventualidades como la pérdida de sus condiciones de trabajo por accidentes, enfermedades, muerte o vejez. Es importante resaltar, además, que el sistema social se propone brindar una protección a aquellas personas que están imposibilitadas de obtener un ingreso, ya sea de manera temporal o permanente. Este es el caso de los subsidios y pensiones especiales provinciales como las pensiones graciables, pensiones para ex detenidos, pensión Islas Malvinas, entre otros.

Durante este ciclo, los principales reclamos estuvieron vinculados a las demoras en el otorgamiento de los beneficios previsionales (85%), la en-



trega del certificado de servicio docente (10%) y la falta de entrega del premio jubilariorio (5%).

En efecto, las principales problemáticas de los expedientes previsionales de la Defensoría se iniciaron por demoras en la tramitación de jubilaciones, pensiones y reajustes ante el Instituto de Previsión Social, retrasos en el otorgamiento del certificado de servicio docente por la Dirección de Certificaciones y Jubilaciones de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincial y la falta de pago de la bonificación especial Ley N° 14196 y sus modificatorias.

En estos casos, la Defensoría actuó como un mediador entre el ciudadano y los organismos de la administración pública. Las gestiones realizadas, se orientaron en encontrar soluciones a las necesidades de las personas que realizaron aportes durante su vida activa de trabajo y en mejorar las condiciones sociales, económicas y humanas de la población.

Con el objeto de realizar una tarea conjunta entre la Defensoría del Pueblo y los organismos previsionales para el tratamiento de los expedientes, se elaboraron mecanismos y herramientas con las distintas reparticiones, creando un instructivo que facilitó y agilizó la gestión. En este sentido, se realizaron gestiones informales, oficios, reuniones con funcionarios, oficios, audiencias con los reclamantes, etc. Las acciones de articulación con otras instituciones se van perfeccionando progresivamente.

La Defensoría trabaja en comunicación permanente con el ciudadano. Una de las acciones de rutina es la de enviar al domicilio de la persona la información relativa al tratamiento y estado de su expediente. También, mediante correo electrónico, se notifica al interesado la primera actuación realizada con el instructivo de trabajo del Área Previsional para su mayor conocimiento.

Proyecto para promover la accesibilidad y seguimiento a la tramitación previsional.

El objetivo de este trabajo es diseñar y producir un instrumento gráfico e informático que permita acompañar, desde la Defensoría del Pueblo, a



los beneficiarios del sistema previsional provincial, visibilizando de manera simple y efectiva los diferentes circuitos y recorridos administrativos en la tramitación de sus beneficios previsionales.

Este proyecto surge con el fin de garantizar el derecho de todas las personas de tramitar los beneficios previsionales de jubilación, pensión, reajustes y adecuaciones, sin necesidad de terceras personas, de manera gratuita y eficaz. Además esta tarea permitirá elaborar herramientas de difusión sobre los requisitos para realizar los diferentes trámites previsionales.

Gestión de quejas relevantes

Expte. N° 2319: Solicita jubilación por incapacidad física que le fuera denegada por la Caja de Retiro y Jubilaciones del Ministerio de Seguridad y Justicia; se remitió oficio a efectos de que se revise el porcentaje de discapacidad laborativa.

Expte. N° 2618: Solicita jubilación por edad avanzada. Se remitió oficios al Departamento de Cómputos, donde se encontraba demorado el expediente. Luego se envió a Fiscalía de Estado.

Expte. N° 2634: Reclama ante IPS que se le reconozcan los servicios desempeñados como insalubres. Desde esta Área remitimos oficio a IPS solicitando que remita copias del expediente que tramita en dicho Instituto a efectos de analizar el mismo. Nos remitieron copias, se analizó legalmente el mismo y se emitió respuesta al ciudadano.

Expte. N° 2690: Solicita reajuste jubilariorio. Desde el Área remitimos oficio al responsable de Adecuación Municipal, al no encontrar respuesta remitimos oficio reiteratorio a idénticos fines. Posteriormente, remitimos oficio a la Dirección de Planificación y Control de Gestión informando la falta de respuesta al oficio reiteratorio.

Expte. N° 2694: Reclama por demoras en la pensión solicitada. Remitimos oficio al Departamento de Adecuaciones Grupo Z. Dicha área remitió el expediente al Departamento de Liquidaciones y Pago de Haberes con fecha 23 de enero de 2012. Luego, fue enviado nuevamente al Departamento de Adecuaciones Grupo Z para su seguimiento con fecha 22 de febrero.



Expte. N° 2695: Reclama por demoras en la adecuación de su haber jubilatorio debido a la inexistencia del mejor cargo que presentaba al momento de jubilarse, y su consecuente necesidad de presentar un informe remitido por algún Organismo que posea un cargo similar al de su Jubilación. Desde el Área se solicitó un informe a la Federación Argentina de Trabajadores de Prensa. Una vez realizado el informe por la Federación Argentina, la reclamante presentó el mismo en IPS para su Adecuación.

Expte. N° 2720: Reclama reajuste jubilatorio. Desde el Área remitimos oficio al responsable de Correlación Magisterio Reajuste y pasamos a la firma oficio reiteratorio y remitimos oficio a la Dirección de Planificación y Control de Gestión de IPS.

Expte. N° 2721: Reclama por descuentos en su haber jubilatorio por mutuales y cooperativas. Le informamos al reclamante que realice denuncia ante las firmas que le efectúan los descuentos. El reclamante manifiesta que él ha solicitado varios créditos pero que algunas firmar no las conoce y le realizan el descuento. Para ello se le informó que pregunte en IPS como contactarse con dicha firma y hacer la denuncia. Una vez realizadas las mismas nos traerá copias.

Expte. N° 2726: Solicita certificado de servicios en la Dirección General de Cultura y Educación. Desde el Área remitimos oficio a la Dirección de Jubilaciones y Certificaciones de la Dirección General de Escuela por demora en el certificado solicitado por la reclamante. La Dirección expide el certificado que fue retirado por la reclamante. El expediente se encuentra finalizado.

Expte. N° 2728: Solicita reajuste jubilatorio. Remitimos oficio al responsable de Correlación Municipal con fecha 1 de febrero. Se efectuó una reunión el 10 de febrero con el Director Provincial de Prestaciones y Recursos de IPS donde presentamos un listado con los expedientes demorados. Asimismo, presentamos oficio al Director de Planificación y Control de Gestión de IPS.

Expte. N° 2729: Solicita reajuste jubilatorio. Remitimos oficio al responsable de Correlación Magisterio Reajuste y luego se organizó una reunión con el Director Provincial de Prestaciones y Recursos de IPS donde presentamos un listado con los expedientes demorados. Asimismo, presentamos oficio al Director de Planificación y Control de Gestión de IPS.



Expte. N° 2749: Solicita asesoramiento sobre la tramitación de la pensión por fallecimiento de su marido, encontrándose pendiente el informe sumario de por la curatela de su hija, quien tiene derecho a pensión que tramita por ante el Juzgado Civil y Comercial N° 1 de San Justo, La Matanza. Se realizaron gestiones con IPS para continuar la tramitación de la pensión de la madre y una vez presentada el informe sumario, se le otorgará lo que corresponda a su hija discapacitada.

Expte. N° 2783: Solicita cobro del premio jubilatorio. Coordinamos una reunión con el nuevo Director de Jubilaciones y Certificaciones de la Dirección General de Cultura y Educación.

Expte. N° 2785: Solicita jubilación por incapacidad física. Actualmente el expediente se encuentra en el Departamento de Relatoría.

Expte. N° 2802: Solicita jubilación. El expediente se encuentra en el Departamento de Inclusiones.

Expte. N° 2822: Solicita jubilación. Remitimos oficio a la Dirección de Jubilaciones y Certificaciones y posteriormente pasamos a la firma reiteratorio de la misma.

Expte. N° 2833: Solicita pensión. Remitimos oficio al responsable a División y Adecuaciones Grupo Z. Asimismo, realizamos una reunión por los expedientes demorados con el Director Provincial de Prestaciones y Recursos de IPS. El expediente avanzó al Departamento de Liquidación y Pago de Haberes.

Expte. N° 2865: Solicita beneficio de subsidio por fallecimiento ante la Subdirección de Subsidios Certificaciones y Retenciones de la Dirección General de Cultura y Educación. Desde la presente Área remitimos oficio a la Subdirección de Subsidios de la DGCyE.

Expte. N° 2890: Solicita reajuste jubilatorio. Remitimos oficio al responsable de División Correlación y Equivalencias. Pasamos a la firma el reiteratorio.

Expte. N° 2914: Solicita reajuste jubilatorio. Pasamos a la firma oficio al responsable de División Correlación y Equivalencias. Asimismo remitimos oficio al Director de Planificación y Control de Gestión.

Expte. N° 2928: Solicita que se le reconozcan los servicios desempeña-



dos como insalubres. Se le explicó a la reclamante el criterio tomado por Fiscalía de Estado, luego del correspondiente análisis legal.

Expte. N° 2954: Solicita reajuste de pensión. Pasamos a la firma oficio al responsable de Adecuación Municipal. Asimismo remitimos oficio al Director de Planificación y Control de Gestión.

Expte. N° 2929: Solicita jubilación. Pasamos a la firma oficio para presentar al responsable de Adecuación Municipal de IPS. Asimismo, realizamos una reunión con el Director Provincial de Prestaciones y Recursos de IPS. Por otro. Asimismo remitimos oficio al Director de Planificación y Control de Gestión.

Expte. N° 2946: Reclama en nombre de G. A. por demora a la pensión solicitada. Remitimos oficio al responsable de Correlación Municipal Sin Otorgar y al Director de Planificación y Control de Gestión.

Expte. N° 2964: Solicita pensión Ley N° 14042. Remitimos oficio a la Secretaría de Derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires.

Expte. N° 3082: Solicita pensión. Pasamos a la firma nota oficio para presentar ante el responsable de Adecuación de Administración General.

Expte. N° 3150: Solicita reajuste jubilatorio. Pasamos a la firma oficio para presentar al responsable de División y Adecuación Grupo Z de IPS.

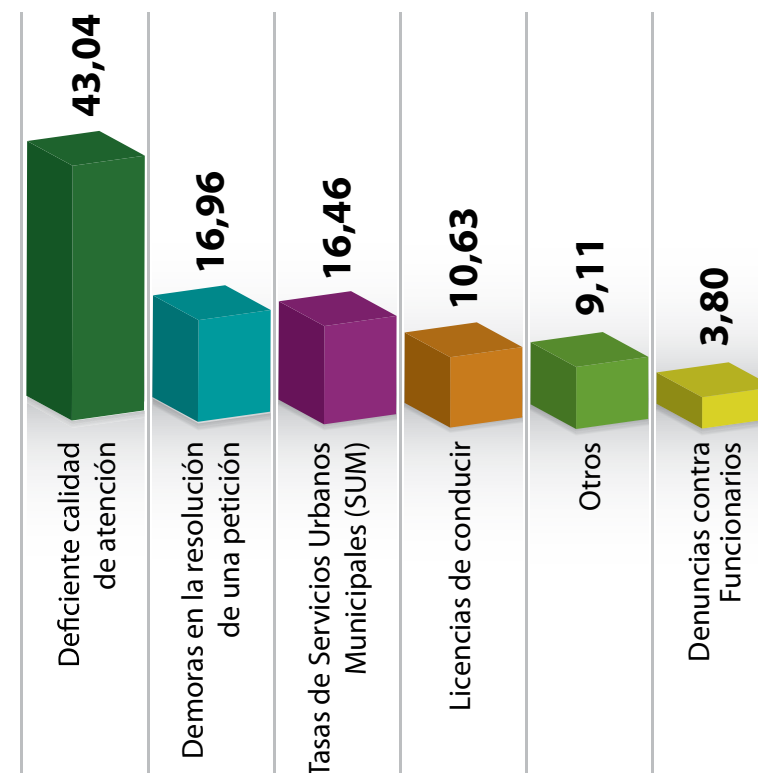
Expte. N° 3227: Solicita reajuste jubilatorio, el expediente se encuentra en División Adecuaciones y Alta. Realizamos un primer reclamo por correo electrónico a la Dirección de Prestaciones y Recursos del Instituto de Previsión Social.



(10) Actuaciones relacionadas a Temas Municipales

Las denuncias en temas municipales fueron sobre la deficiente calidad de atención, tasas de servicios urbanos y licencias de conducir.

Composición temática de la Materia Temas Municipales. En porcentajes.



La sociedad observa de qué manera su ámbito vital se ve afectado por decisiones municipales: el urbanismo, el ordenamiento del tránsito, los servicios de salud, la limpieza y el alumbrado público; el transporte, la



educación y la cultura; la defensa de los consumidores, el medio ambiente, el ruido, la seguridad, la situación de los inmigrantes, los obstáculos que sufren las personas con discapacidad, la juventud, la discriminación en todas sus modalidades, etc. son, entre otros, condicionantes de la vida diaria; y el bienestar de los vecinos depende de que los municipios gestionen eficazmente las competencias que poseen sobre esos aspectos de la vida urbana. Las defensorías del pueblo locales están llamadas a convertirse en la puerta y el espacio de acogida y tratamiento principales de los habitantes en la promoción y respeto de sus derechos; en el lugar institucional privilegiado para el ejercicio y el protagonismo responsable de su ciudadanía y para el control y exigibilidad del efectivo cumplimiento del mandato ciudadano entregado a las autoridades e instituciones locales.

Esta demandante realidad, contrasta con el escaso desarrollo territorial que presentan las defensorías locales. Sobre 135 partidos que existen en la provincia de Buenos Aires, sólo nueve cuentan con defensores o defensoras del pueblo. Si bien no se propicia crear esta figura en partidos con poca cantidad de habitantes, su déficit es notorio en los más poblados, tanto en el conurbano de Buenos Aires como en el interior de la Provincia. Esto genera situaciones un tanto atípicas, como que las defensorías del pueblo de algunos municipios, se ocupan de problemas de vecinos de municipios cercanos, o bien, como quedó apuntado más arriba, que esta responsabilidad deba ser necesariamente asumida por el Defensor del Pueblo de la Provincia, a partir de su designación.

Debe tenerse en cuenta que el Art. 33 de la Ley N° 13834 invita a los Concejos Deliberantes a propiciar la creación de la Defensoría del Pueblo en los municipios de la Provincia. Para contribuir con ese mandato legal la Cátedra Libre del Defensor del Pueblo de la Universidad Nacional de La Plata, cuya dirección y coordinación académica ejerce la Defensoría del Pueblo, llevó a cabo un estudio en el que participaron catedráticos especialistas en derecho municipal y todos los defensores y defensoras del pueblo municipales de la Provincia. Resultado de este estudio y posterior debate fue la elaboración por parte de la cátedra de un proyecto básico de ordenanza para propiciar su creación en los municipios bonaerenses facilitando de este modo la elaboración de un texto legal en un tema que, no es todavía, suficientemente conocido.



En el período abarcado por el presente informe, la Defensoría del Pueblo Provincial recibió reclamos de naturaleza municipal. En primer lugar los referidos a la atención de cuestiones administrativas que involucran a los municipios, que van desde demoras hasta la falta de solución a los problemas denunciados.

Se registran reclamos por el funcionamiento de establecimientos industriales y comerciales, sobre todo por las molestias que ocasionan al vecindario. En estos casos debe aclararse que la competencia municipal está muchas veces acotada por la normativa vigente, en referencia a la categoría de las actividades involucradas. Esto se aprecia básicamente en relación a las industrias que están clasificadas en diferentes categorías, asignándose en algunas de ellas competencia exclusiva a las autoridades de la Provincia. También ocurre con otras actividades, no específicamente industriales en las que se requiere una habilitación concurrente de la Provincia.

Otro grupo de reclamos, dentro de los cuales suelen estar involucrados los consignados en el párrafo anterior, es el de los ruidos molestos que generan una grave contaminación acústica, de consecuencias en la salud física y sobre todo mental de las personas. En los distritos en que existen defensorías locales, es un buen mecanismo de solución para estos conflictos la mediación comunitaria, instrumento al que la Defensoría del Pueblo puede apelar también, aunque con mayores dificultades teniendo en cuenta la gran cantidad de casos y las distancias.

Es verificable al día de hoy, un significativo incremento de problemas en torno al ruido ya sea proveniente de actividades industriales o comerciales, ya sea de lugares de diversión, bailables y hasta de casas de familias. Contribuye a consolidar esta situación, las normativas locales, el personal afectado a estas tareas, la intervención del personal policial y los elementos adecuados de medición. Una alternativa para solucionar este tipo de problemas sería sancionar una ley provincial, en la que se establezca para los municipios un plazo prudencial para implementar la insonorización de todas las actividades que puedan producir ruidos o bien el aislamiento acústico de los ambientes en que se producen ruidos molestos y la utilización de limitadores de sonido y la obligatoriedad en la implementación de normas que fijen estándares de calidad



(v.gr IRAM) para el tratamiento de ruidos y vibraciones que eviten la contaminación sonora en la población. Será de vital importancia para el futuro, la creación de defensorías del pueblo locales, para facilitar el contacto directo del reclamante facilitando, con su inmediatez, la solución de estos problemas que aquejan a los vecinos.

Se registran reclamos también por cuestiones urbanísticas, tanto relativas a la planificación del desarrollo urbano como sobre infracciones a las normas de la edificación. Estas cuestiones tienen especial interés para las poblaciones, porque definen no sólo el perfil urbanístico de la ciudad, sino también una cantidad de situaciones con fuertes implicancias sociales, ambientales, de accesibilidad, etc. que pueden importar verdaderas afectaciones a la vigencia de los derechos fundamentales de los habitantes.

Las obras públicas y los servicios de higiene no pueden ser hoy considerados con las miradas del pasado. Sin bien las primitivas valoraciones acerca de la importancia de la obra pública y de la atención a la higiene urbana siguen teniendo vigencia, el enfoque que nos ordena el sistema constitucional vigente, a la luz de los llamados derechos de la solidaridad, compromete tanto la satisfacción de necesidades sociales como las del ornato de la ciudad. La Defensoría del Pueblo recibe reclamos relacionados con obras de pavimentación, de desagües pluviales o cloacales, alumbrado público entre otros. Estas cuestiones no solamente afectan valores urbanísticos, sino también la calidad de vida de muchos sectores de la población, por los efectos de la contaminación, de un digno y seguro desplazamiento dentro de su hábitat, de la circulación del transporte público y de la seguridad ciudadana. No puede omitirse en esta enumeración de los efectos que la falta de ciertas obras públicas puede provocar, las inundaciones que tan lacerantes consecuencias suelen aparejar sobre todo a los segmentos más necesitados de la sociedad.

La creación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor OMIC en los municipios, ha sido una importante contribución para defender los derechos de los consumidores. Si bien los procedimientos de estas oficinas están reglados por la ley y por ende no se benefician de los procedimientos informales del Defensor del Pueblo, constituyen una instancia de protección de los derechos de los más débiles en



la relación comercial. Por esa razón, la Defensoría del Pueblo apoya el funcionamiento y coopera con ellas porque aunque dependan de los Departamentos Ejecutivos municipales, cumplen una misión protectora de derechos.



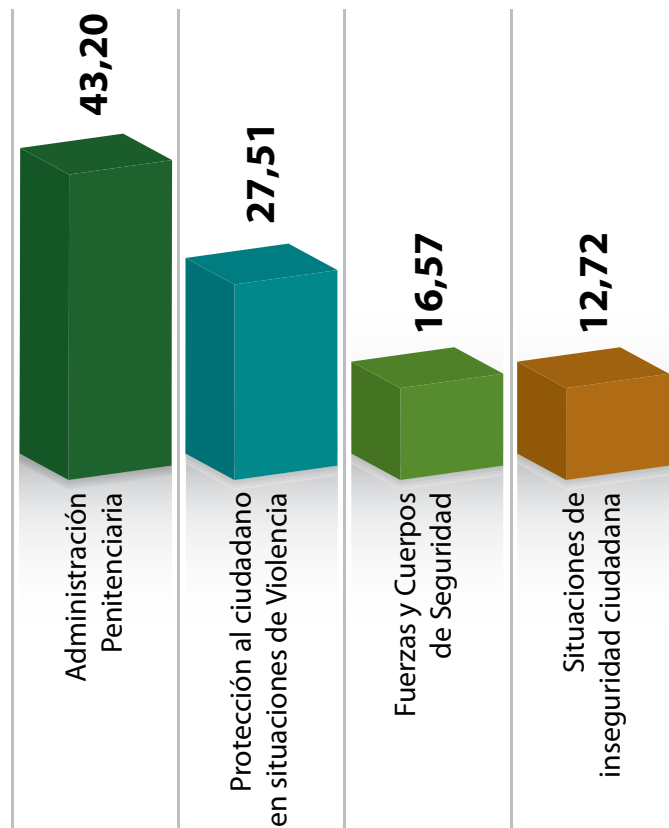
Por invitación de la Asociación de Abogados de Colón, Bonicatto habla en la sede del Concejo Deliberante sobre el rol del Defensor del Pueblo.



(11) Atención y Prevención de la Violencia Institucional

La población carcelaria de la provincia de Buenos Aires y el monitoreo preventivo de conflictividad violenta, dos estudios concretos que inició el área. En trabajo de campo, realizó visitas a cárceles y otras instituciones del Estado. Entre las problemáticas se encuentran la trata de personas, desaparición de menores, niños en situación de detención junto a sus madres y condiciones de migrantes indocumentados.

Composición temática de la Materia Violencia Institucional. En porcentajes.



Investigaciones relacionadas a la materia

Estudio de la Población Carcelaria de la Provincia de Buenos Aires.

Objetivo: estudiar y relevar el contexto socio económico de procedencia de las personas que se encuentran privadas de la libertad en la órbita del Servicio Penitenciario Bonaerense para luego identificar los derechos fundamentales que se vulneran como producto de ese contexto.

Programa integrado de Monitoreo preventivo de conflictividad violenta.

Objetivo: impulsar la criminología de campo orientada a la prevención de los hechos lesivos. El desarrollo del proyecto permitirá diagnosticar y monitorear situaciones de violencia, detectando núcleos problemáticos que señalen condiciones de vulnerabilidad criminalizante y victimizante, como también los efectos en el funcionamiento del aparato preventivo y represivo. **Contraparte:** Corte Suprema de Justicia de la Nación, Ministerio de Seguridad de la Nación, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Migraciones. Objetivo:

conocer la situación de niños, niñas, adolescentes migrantes y sus familias en la provincia de Buenos Aires en relación al acceso a derechos, especialmente vinculados a la documentación de radicación o residencia permanente; a programas de seguridad social; al sistema educativo y de salud. También conocer las condiciones habitacionales de las familias. **Contraparte:** Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos, Universidad Nacional de La Plata, Universidad Nacional de Lanús y Centro de Estudios de Población.



El secretario general del Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del Mercosur, Víctor Abramovich, analizó con el Defensor del Pueblo, el secretario de Coordinación Operativa, Ignacio Jaureguiberry y la directora de Relaciones Institucionales, Carolina González, la problemática migratoria a nivel provincial y nacional.



Informes Técnicos – Jurídicos sobre la materia

Sobre Trata de Personas y Prostitución. Trata de Personas

Puede sostenerse que la “trata” ó “tráfico” de personas, constituye un flagelo que azota en la actualidad a la mayor parte de las naciones del mundo, conformando una moderna expresión de la esclavitud, favorecida por los fenómenos de la globalización y de las nuevas tecnologías. Es posible encontrar distinciones terminológicas entre trata y tráfico, tal como se desprende en parte de la doctrina y los documentos internacionales sobre este tema, radicando fundamentalmente la diferencia en el traspaso de fronteras. No obstante ello, parece acertado sostener que lo importante no estaría allí, en tanto que en cualquier caso, las acciones pueden ejercerse dentro o fuera de los límites del país y su incidencia debe fundarse en que constituyen serias violaciones a los derechos humanos que afectan gravemente el honor y la dignidad de las personas. Para luchar efectivamente contra dicha problemática, deben contemplarse las formas ocultas de la corrupción que afectan a las mujeres y refuerzan prejuicios e inequidades de género.

La trata de personas con fines de explotación sexual es uno de los flagelos más aberrantes instalados en comunidades de todo el mundo, que ha cobrado visibilidad en nuestra región en tiempos recientes.

La oferta sexual publicada en distintos medios de comunicación masiva, bajo una apariencia de legalidad y libre mercado, esconde en muchas ocasiones estrategias criminales de captación, principalmente de mujeres, con la finalidad de incorporarlas forzosamente en el circuito de prostitución y abuso.

En apoyo y refuerzo de las políticas públicas nacional y provincial, orientadas a la lucha contra esta forma de criminalidad, el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N° 17/11 mediante la cual recomendó al Poder Ejecutivo la implementación de acciones tendientes a la concientización acerca del vínculo que existe entre el comercio sexual y las distintas formas del delito de trata de personas con fines de explotación sexual. Asimismo, recomendó al Poder Legislativo la sanción de leyes que prohíban o restrinjan anuncios de contenido sexual en medios de comunicación masiva, como así también a los municipios que adopten acciones de igual tenor para todo tipo de publicaciones.



Desaparición de Menores

Mala relación con los padres, problemas en la escuela o el deseo de una aventura son las causas más frecuentes de la desaparición de menores. En la gran mayoría de los casos, los menores se escapan de sus casas por problemas propios de la adolescencia. Diciembre y marzo son meses en que estos casos aumentan, a causa de la obligatoriedad de concurrir a la escuela. La gran mayoría de las veces, en una semana aparecen. El temor por sus desapariciones, radica en la posibilidad de que hayan caído víctimas de una red de trata. Cualquiera sea la causa, la Defensoría del pueblo promueve acciones de colaboración con los diversos organismos del Estado y la comunidad en general promoviendo especialmente propuestas de actuaciones para los supuestos en que se verifique o se presuma la desaparición de una persona.

En el ámbito de la provincia de Buenos Aires existe la Dirección de Registro de Personas Desaparecidas. Dicha dirección tiene por objeto registrar e investigar casos de personas desaparecidas o halladas (vivas o fallecidas) cuya identidad se desconoce. La Dirección existe desde el año 1999 y funciona las 24 horas todos los días del año. El personal a cargo se encuentra capacitado en la contención de las personas que efectúan denuncias.

El Defensor del Pueblo en el seminario internacional desarrollado en Jujuy, sobre “Protección integral de los niños recién nacidos”, junto a Soledad García Muñoz, Coordinadora de la Oficina Regional Suramérica del Instituto Interamericano de Derechos Humanos.



Niños en situación de encierro junto a sus madres privadas de libertad

Existen numerosas investigaciones que confirman que la prisionización de los niños que se encuentran junto a sus madres privadas de libertad, provoca deterioros irreversibles, pues el ámbito y el contexto carcelario no resulta un lugar propicio para el adecuado crecimiento y desarrollo madurativo de los infantes, especialmente en sus primeros años de vida. Por más que los pequeños queden alojados en un pabe-



llón especial, los niños viven y aprenden las pautas de una institución de encierro y lo que es peor aún, las internalizan. Sin embargo, esos no son los únicos inconvenientes que sufren esos niños, ya que la realidad penitenciaria cotidiana, refleja que los menores padecen muchas veces los inconvenientes propios del sistema carcelario, en cuanto a deficiencias en la atención médica, higiene o infraestructura edilicia, además de ver reducidas sus posibilidades de esparcimiento.

Condición jurídica y derechos de los migrantes

La legislación actual en nuestro país toma a la migración como un derecho humano y coloca a la Argentina entre las naciones más avanzadas del mundo en la materia. Sin embargo, la relación entre legislación tuitiva del migrante y la realidad todavía no coinciden totalmente. Se verifican en forma asidua tanto en el país como en la Provincia situaciones de explotación laboral o de afectación de derechos de los migrantes, que se extienden a niños y niñas. Muchas veces también son objeto de actitudes y prácticas discriminatorias y xenófobas que implican inevitablemente la violación de derechos. La Defensoría del Pueblo cuenta entre sus funciones además de proteger derechos, promoverlos, difundir cuales son los derechos y también las obligaciones de los migrantes, contribuye a que sean conscientes de las situaciones en las que sus derechos pueden haber sido vulnerables y a que efectivamente se reconozcan como sujetos de derechos. Afianzar la democracia, contribuir a la convivencia pacífica tolerante y solidaria entre todos los integrantes de la sociedad para que la diferencia entre culturas distintas no implique segregación ni discriminación, si no que enriquezcan el tejido social es una tarea primordial de la Defensoría del Pueblo.

Desde nuestra óptica en la Provincia la situación del migrante requiere una especial consideración. La mayoría de los migrantes provienen de países limítrofes y se asientan en el territorio de nuestra Provincia, en especial en el Gran Buenos Aires según los propios datos que obtiene nuestra Defensoría. Aportan así mano de obra y se radican con ánimo de permanencia por lo que también participan de las complejas situaciones emergentes de la búsqueda de la tierra propia. En muchas ocasiones los complejos expedientes obrantes en nuestra Defensoría relacionados con desalojos de tierras ocupadas tienen en su composición social muchos migrantes que trabajan sin la pertinente documentación y muchas



veces en irregular condición. Todas estas problemáticas nos han llevado a efectuar una investigación con el Instituto de Derechos Humanos del MERCOSUR que tiende a la verificación de la realidad surgente de la relación migrantes y cumplimiento de derechos. Resaltamos que la Defensoría ha actuado en la detección y consecuente neutralización de redes de explotación laboral de inmigrantes, efectuando las denuncias correspondientes ante las autoridades judiciales, tomando contacto con los consulados respectivos y colaborando para resolver las situaciones post-destrucción de las redes, intentando obtener medios de vida para las personas rescatadas o su regreso al país de origen. Hemos advertido en esta temática que no son sufrientes las articulaciones entre los organismos del Estado provinciales y entre éstos y los nacionales.

Traslado de puestos en feria La Saladita

La Defensoría del Pueblo actuó como veedor y observador en el proceso de traslado de los puestos que se encontraban en la feria La Saladita. Esa actuación se realizó a requerimiento de las autoridades y de usuarios de la feria, y puesteros, a fin de evitar y prevenir toda posible violación de derechos y violencia, que finalmente se logró como más adelante se describe. La intervención del Defensor del Pueblo a los efectos de controlar un procedimiento ordenado judicialmente, a fin de resguardar los derechos de los más débiles –los puesteros– constituye un acabado ejemplo del cumplimiento de la Institución del rol de mediador entre el Estado y el pueblo.

El traslado se realizó a un predio cercano al lugar y se produjo en el marco del saneamiento del Riachuelo que lleva adelante la Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo ACUMAR. El llamado “camino de sirga” implica una restricción al dominio de aquellos que tienen propiedades que limitan con ríos y canales que sirven de comunicación por agua. En estos casos existe la obligación de dejar un camino público de 35 metros hasta la orilla del río o canal y no pueden hacer en ese espacio ninguna construcción, ni reparar las antiguas que existan, ni deteriorar el terreno de manera alguna.

La feria se extendía por alrededor de 15 cuadras con puestos de cada lado de la calle. Se pudo observar puestos con pilotes dentro del Riachuelo y otros que se encontraban próximos al puente del ferrocarril. Funcionaba los martes y los domingos y vendían zapatillas, ropa, productos de lim-



pieza, juguetes y hasta electrodomésticos. La feria se encontraba constituida en general por vecinos del lugar y puesteros independientes. Los agentes pertenecientes a las distintas fuerzas de seguridad se apostaron a la vera del camino realizando actividades de contención perimetral de seguridad para brindar auxilio complementario si fuera necesario y permitir, además, el traslado de los puestos sin inconvenientes. No se produjeron incidentes, solo un pequeño grupo de alrededor de 20 puesteros se expresaron en contra de la medida, pero lo hicieron de manera pacífica.

Participaron también del procedimiento el Superintendente General de Policía, el Subsecretario de Coordinación Operativa, agentes de la Policía bonaerense; personal de Gendarmería Nacional; funcionarios de la Secretaría de Derechos Humanos provincial; inspectores de la municipalidad de Lomas de Zamora; Defensa Civil; y camionetas, camiones volcadores y hasta una grúa que fue usada para desarmar los puestos.

Sobre B.E. y su lucha por los derechos de los pueblos Indígenas

El día 17 de junio, acudió a la Defensoría del Pueblo B.E. en oportunidad de realizarse el Seminario de Defensores de Pueblo en la Casa de la Provincia de Buenos Aires. B.E. se presentó como representante de los pueblos diaguitas-calchaquíes y expuso sobre los problemas de las distintas comunidades y los trabajos que realizan en todo el país. Uno de los temas abordados fue el referido a la situación de las tierras, los desalojos injustos y violentos de los habitantes de los pueblos propietarios de fracciones en distintas partes de la Nación

Después de una extensa reunión se acordó lo siguiente:

- 1) E.B. y otros representantes de pueblos originarios, efectuarán en la Defensoría del Pueblo una presentación en la que expondrán determinados problemas que puedan ser competencia de este organismo y a la vez ilustrarán sobre las acciones que llevan a cabo en reclamo de sus derechos, respecto de las cuales solicitarán el acompañamiento del Defensor.
- 2) Los representantes de estos pueblos, se ofrecen para exponer en jornadas de capacitación, la situación actual de los pueblos, el origen histórico de las etnias, las justificaciones de sus derechos sobre las tierras y exponer sobre todos los aspectos de escasa difusión o de desconocimiento sobre la realidad de los pueblos originarios.



Una vez hecha la presentación formal requiriendo la intervención del Defensor en relación a la problemática planteada, se dio inicio al Expte. N° 2718/11. Entre las distintas violaciones a los derechos humanos enunciadas, cabe destacar la particular situación referida al posible desalojo del predio que ocupan hace más de 40 años. En el marco de la queja referida, se dispuso tomar vista de las causas que versan sobre desalojos judiciales de la comunidad indígena; pedir informe a la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia a fin de que se expida en relación a los hechos denunciados; pedir informe al Consejo Federal de Educación a fin de que informe acerca de la implementación de su resolución dictada bajo el N° 119/10; como asimismo pedir informe al Registro Provincial de las personas a fin de comuniquen acerca del tratamiento que le ha dado a las denuncias planteadas.

Por otro lado, el Defensor se presentó en la I.P.P. N° 15-01-28452/09 ante la Excma. Cámara de Apelación y Garantías en lo Penal de San Martín, adhiriendo al planteo efectuado oportunamente por el Defensor Oficial y solicitando que se suspenda la orden de lanzamiento dispuesta y, subsidiariamente, antes de ejecutarla pidió que se notifique a la Subsecretaría Social de Tierras, a la Asesoría de Menores, al municipio de José C. Paz, al Instituto Nacional de Asuntos Indígenas y a la Comisión Nacional de Tierras, para que cada uno articule las medidas pertinentes para provocar el menor perjuicio posible a las personas a desalojar.

Desde la Defensoría se ha decidido crear una mesa de diálogo en la que intervengan todas las partes del conflicto para intentar buscar una solución pacífica. Esta mesa se ha reunido en dos oportunidades al día de la fecha. Del primer encuentro ocurrido participaron la Dirección Provincial de Tierras y los vecinos de la comunidad. Allí se decidió intentar mantener la suspensión del desalojo, ver las posibilidades de aprobación del proyecto de urbanización presentado por el denunciante penal y negociar condiciones de venta.

A la segunda convocatoria realizada se sumaron a la mesa el titular de las tierras en litigio, el Defensor Oficial y el denunciante. Por medio de una acta se acordó la voluntad de arribar a un acuerdo pacífico; no activar la causa penal del desalojo; el compromiso de los vecinos de no continuar construyendo en el predio; realizar un informe urbanístico del predio; convocar a la siguiente reunión a la Comisión Nacional de Tierras, al I.N.A.I. y al municipio de José C. Paz. El tratamiento de la queja se en-



cuentra por lo tanto en trámite debiendo dar continuidad al desarrollo de las cuestiones abordadas.

Informe del Subcomité Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (SPT). En el acto se halla presente la representación del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en su carácter de Institución de garantía de derechos fue invitada a participar en la reunión de recepción e información que se realizara en la sede del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia ante la totalidad de los miembros de la delegación del Subcomité. En esa oportunidad se presentó el informe de las situaciones en las que nuestra Institución tomó participación.

b) Gestión del Área

Expte. N° 416-10 - Visita Unidad 15 – Batán. Mar del Plata

La intervención de nuestra Institución fue motivada por decisión del poder judicial de Mar del Plata con la finalidad de que el Defensor verificara si en los establecimientos carcelarios donde los privados de libertad realizan trabajos para empresas, se verifica violación de derechos.

En un predio de 50 Ha de extensión se encuentra la Unidad 15, ubicada sobre la Ruta Provincial N° 88 Km. 8,5. Esta unidad integra el "Complejo Batán" que incluye la Unidad N° 50 de Mujeres, un pabellón de adictos y casas de convivencia dentro del plan "Casa por Cárcel". La recorrida incluyó lugares comunes, patios, sectores abiertos, talleres y exterior de la Unidad. No se visitaron los pabellones de población general por no corresponder al objeto de la visita según la resolución judicial incluida en las actuaciones.

En primer lugar mantuvimos una entrevista con el director del establecimiento para informarle sobre el objeto de la presencia de la



Defensoría dada la decisión del TOC 3 de Mar del Plata de enviar el caso a la consideración del Defensor del Pueblo y a la Comisión Provincial por la Memoria. El Tribunal denuncia que el privado de libertad debe mantener un trato laboral igual, o lo más parecido posible, al trato que recibe un trabajador ordinario ya que se estaría incumpliendo con lo normado en materia de seguridad laboral, régimen de vacaciones, asignaciones familiares, SAC, seguridad social y previsional, horas extras, indemnizaciones, de acuerdo al Art. 245 de la Ley de Contrato de Trabajo.

Los detalles de las instalaciones recorridas incluyen los talleres dirigidos y explotados por empresas privadas que funcionan dentro de la unidad, vale decir el taller de producción de tomate triturado y salsas de tomate; lavandería industrial, fabricación de cocinas industriales, producción de pan rallado, de cajones de madera, de producción de mangueras y reciclado de plástico y de fabricación de bloques para la construcción. Entre estos talleres, merece especial atención el taller de confección de calzado, marco del conflicto.

Se visitaron también los talleres de trabajo formativo carcelario que son propuestos en el seno de la unidad sin intervención de empresas privadas.

Se recorrió el pabellón de droga dependientes de buena conducta, auto gestionado por los internos en su organización diaria con un régimen de "autodisciplina".

Expte. N° 2546/11 - Visita a la Unidad 28 de Magdalena

Ante una denuncia formulada por el agravamiento en las condiciones de detención del marido de la denunciante y las diligencias efectuadas por el área que entiende en este tema, se realizó una visita a la Unidad Penal n° 28 de Magdalena a fin de establecer contacto con el privado de libertad. En enero de 2012 el equipo técnico de esta Defensoría fue recibido por el Director de la Unidad a quien se le explicó el motivo de la visita e informó sobre las funciones que cumple la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. El Director de la Unidad informó que el privado de libertad había sido trasladado por la noche a otra Unidad pero igualmente invitó al equipo técnico a de la Defensoría del Pueblo a realizar una visita a la Unidad.



Expte. N° 2725/11 - Visita a la Unidad Penal N° 33

Se inician las presentes actuaciones en virtud de la queja formulada por C. N. L., detenida en la Unidad y quien convive con su hijo S. J. de 2 meses de edad. C.N.L. solicita prisión domiciliaria que le fuera denegada por el tribunal interviniente.

Los equipos técnicos de la Defensoría del Pueblo visitaron la Unidad y fueron recibidos por su Director quien detalladamente describió la población carcelaria. La entrevista a la reclamante se realizó en privado. C.N.L. explica los motivos por los que solicita prisión domiciliaria y agradeció las gestiones llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

Expte. N° 1689/11- Informe de la Visita realizada al Hogar Locos Bajitos

Habiendo tomado conocimiento de la queja presentada contra el Hogar "Esos Locos Bajitos", su personal directivo invitó a la Defensoría a visitar sus instalaciones a fin de informar sobre las mejoras realizadas en relación con su personal.

El equipo técnico de la Defensoría se constituyó en el hogar, dialogaron con el personal de la institución y visitaron sus instalaciones. Las mejoras introducidas significaron un gran esfuerzo para la institución, cuyos directivos señalan sus dudas sobre su continuidad en virtud de que desde enero hasta abril dejan de percibir las becas. Por ello han planteado algunas formas de mejorar el financiamiento del hogar.

Expte. N° 1646/11 - G. F. por agresión por xenofobia. Discriminación por nacionalidad

Se comunica a la Defensoría F.C. abuela de la menor F. G. ante noticias periodísticas a fin de interiorizarse del hecho sucedido y el estado de salud de la nieta. F.G. relata que su nieta fue agredida y discriminada por sus compañeros de la escuela y que sufrió golpes en la cabeza y fue asistida en el Hospital de Niños, utilizando ahora un cuello ortopédico. El personal técnico de la Defensoría del Pueblo ofreció su asistencia y colaboración, explicándole a F.G. el alcance e incumbencias de esta Institución. Posteriormente el equipo técnico se constituyó en el domicilio de V. L. G., hijo de F.C. a quien se le informó que podía contar con la intervención de este organismo de garantías.



En otra oportunidad, F.C. se apersona en la Defensoría para continuar aportando mayor información y datos para el esclarecimiento y seguimiento del caso. En esta circunstancia, F.C. declara que las amenazas continúan. En función de lo actuado y teniendo en cuenta lo que surge de otras entrevistas, se examina la posibilidad de que la menor continúe el presente ciclo lectivo en otro establecimiento educativo.

Expte. N° 2593/11. Violencia familiar

En noviembre la Defensoría del Pueblo interviene de oficio en virtud de la toma de conocimiento de una trascendente nota publicada en medios periodísticos, aportada por un agente de la defensoría. La noticia reseña que un barrio sale en ayuda de una nena de seis años golpeada. La menor, que salvó su vida después de sufrir una feroz golpiza de su madre, despertó en los últimos días numerosas muestras de afecto entre los vecinos de la región. Tras tomar estado público el caso, algunos vecinos se hicieron cargo de la cuota de la humilde vivienda que ocupa junto a sus tíos. La niña presenta un buen estado de salud luego de haber estado 22 días en terapia intensiva. La niña presenta secuelas por los golpes recibidos. La madre de la menor – extranjera – y su pareja – argentina – están detenidas. En función de esto, la Defensoría del Pueblo se propone investigar cómo sucedieron los hechos y dónde se radicó la denuncia. Luego de varias gestiones en comisarías cercanas, se descubre que no había radicada ninguna denuncia. Sin embargo, a través del Hospital de Niños se pudo rastrear la denuncia en la Fiscalía. El Fiscal transmite gran preocupación sobre la situación de la menor, explicando las gestiones que se realizaron para intervenir en el caso. Desde la Defensoría del Pueblo se asumió el compromiso de visitar a la niña. En noviembre el equipo técnico de la Defensoría del Pueblo se constituyó en el domicilio de la niña y fuimos recibidos por F. H., N. I. y la misma menor. En la oportunidad, los familiares explicaron la situación personal de ellos y de la niña, comentaron la totalidad de los hechos que presenciaron, resaltaron la ayuda recibida de los vecinos, del Servicio Local, del Fiscal que intervino en la causa y agradecieron la participación de la Defensoría del Pueblo. Los equipos técnicos siguen en contacto con esta situación para brindar asesoramiento y acompañamiento permanente.

Expte. N° 01/11 - Huelga de hambre en la Unidad Penal N° 9 de La Plata

Se inician las presentes actuaciones en virtud de la toma de cono-



cimiento por parte de familiares de internos alojados en la Unidad Carcelaria N° 9 sobre la existencia de una huelga de hambre por falta de insumos en la alimentación de los internos. A su vez, en el día de la fecha, toma trascendencia una nota periodística sobre la existencia de que dicha huelga se desarrollaría por tiempo indeterminado y en la que se exigen mejores condiciones de atención sanitaria, de alimentación y agua potable. Los equipos técnicos de la Defensoría del Pueblo mantuvieron una entrevista con el Director quien informó algunas particularidades de la situación. Entre otras cosas, los huelguistas requerían la derogación o inaplicabilidad de la Ley N° 25430, derogar las penas de prisión y reclusión perpetua y denunciar un problema de alimentos. La situación de los huelguistas es buena, los médicos recorren los pabellones y los que tienen problemas de salud, son atendidos especialmente.

Como consecuencia de la intervención de la Defensoría del Pueblo, se resuelve:

- 1) realizar una visita más extensa para recorrer las instalaciones y tomar contacto con los internos. Esta visita fue acordada con el Director.
- 2) Realizar un seguimiento diario de la evolución de la medida de protesta de los privados de libertad, a través de consultas diarias con las autoridades y familiares de los internos.
- 3) Librar oficio al Director de Salud Penitenciaria, a los efectos de que informe sobre distintos aspectos que corresponden tanto a las causas de la huelga de hambre, como a sus consecuencias en la salud de los internos.

Expte. N° 416/10 - Resolución Defensor del Pueblo N° 05/11. L. R. C. s/ acción de Habeas Corpus

El Defensor del Pueblo dispone la realización de todas las medidas conducentes a identificar la situación de los internos trabajadores en las distintas Unidades Penitenciarias, a fin de profundizar la investigación y aportar elementos para el diseño del proyecto definitivo sobre el trabajo carcelario. Dentro de este marco, se realizó una visita a los talleres de la Unidad 1 de Olmos. Junto a funcionarios, se recorrió la Unidad, especialmente los talleres de trabajo.



Participación en Actividades vinculadas a la materia

- Participación de la Defensoría del Pueblo en el Comité de Protección de Derechos Ciudadanos. Participan la Auditoría General de Asuntos Internos, el Centro de Protección a la Víctima; la Dirección de Políticas de Género, Secretaría de Derechos Humanos, Patronato de Liberados; Servicio Penitenciario Bonaerense; Subsecretaría de Política Criminal; Dirección Provincial de Asuntos Contenciosos; Dirección Provincial de Investigaciones Judiciales y Secretaría de Niñez y Adolescencia.
- Participación Jornada Comisión por la Memoria, Comité Contra la Tortura. Presentación del Libro Informe Anual 2011. Actividad realizada en el Pasaje Dardo Rocha.
- La Defensoría del Pueblo junto con el Observatorio Social Legislativo organizó un encuentro de formación e intercambio sobre las fuentes de información como herramientas fundamentales en la prevención de la tortura. La jornada se desarrolló en el marco del Proyecto "*La violencia institucional contra los adolescentes: hacia el fortalecimiento del respeto a los Derechos Humanos*" que implementa el Comité para la Defensa de la Salud, la Ética y los Derechos Humanos CODESEDH con el auspicio de la Embajada del Reino de los Países Bajos en Argentina. La actividad se realizó en la sala 3 y 4 del edificio Anexo de la Honorable Cámara de Diputados y fue coordinada por el director del Observatorio, Dr. Norberto Liwski.
- Acto organizado por la Universidad Nacional por la Memoria y recordando a los caídos en las Islas Malvinas. Se hallaban presentes las autoridades de la Universidad, de la Secretaría de Derechos Humanos, del C.E.C.I.M de La Plata, miembros de organismos de Derechos Humanos, Madres de Plaza de Mayo, miembros del Comité Contra la Tortura, familiares de ex combatientes caídos en Malvinas, entre otros. Se descubrió una placa alusiva a la gesta en una pared de la galería que rodea al patio y se intercambiaron presentes recordatorios entre la Universidad y el CECIM. El presidente agradeció la adhesión al acto del Defensor del Pueblo.
- Participación Jornada por el Código Contravencional realizada en la UNLP.
- Participación de la presentación de la Comisión para la Prevención y



Erradicación de la Trata de Personas en la Casa de Gobierno.

- Participación en el Festival Internacional de Cine “Nueva Mirada” para la Infancia y la Juventud. Organizada por la Asociación Nueva Mirada. Miembro de la Alianza Global para la Diversidad Cultural de UNESCO.
- Participación en la Conferencia Autora del Libro Ninguna Mujer Nace Para Puta.
- Participación reunión convocada por la Comisión Bicameral de la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires, que entiende en la denuncia y enjuiciamiento de magistrados y funcionarios judiciales.
- Participación en el curso “Cuestión Criminal e Inseguridad en América Latina. Debates actuales” en la UNLP.
- Participación en el Congreso sobre Consejo de Niñez en el Colegio de Abogados de la Provincia de Bs. As.
- Participación en la presentación de la obra de la preservación Ex centro clandestino de detención “Destacamento de Arana”.
- Participación curso “Cuestión Criminal e Inseguridad en América Latina”, realizado en la Facultad de Humanidades de la UNLP.
- Participación en Jornada “Eliminación de la Víctima Institucional” organizada por la Municipalidad de San Martín.

Programa de monitoreo de políticas públicas para la reinserción social de personas liberadas

Descripción del Programa

Desarrollar investigación sobre las políticas públicas en vigencia en la provincia de Buenos Aires, referidas a la reinclusión a la vida en sociedad de personas liberadas del sistema de persecución y represión penal provincial; llevando a cabo el seguimiento y evaluación de la ejecución de las mismas, como así también el análisis de los obstáculos y dificultades que las gestiones de gobierno encuentran para el logro de tal objetivo institucional. Transferir los resultados de la actividad a las autoridades de aplicación que resultaren pertinentes, como aporte para el mejora-



miento del nivel de eficacia de tales políticas. Al mismo tiempo, contribuir con actividades de difusión y concientización, al fortalecimiento de las acciones del estado y de integrantes de la sociedad civil que tengan por objeto la efectiva resocialización de personas liberadas.

Fundamentación

La reinserción social de quienes han sido privados de libertad, se encuentra consagrada desde los primeros tiempos del sistema internacional de protección de derechos humanos, como el objetivo primordial y razón de ser de todo régimen penitenciario; y ha sido instituida como un derecho inherente a las personas que atraviesan por tales condiciones, cuyos efectivos goce y ejercicio, los Estados asumen la carga de garantizar.

El Art.64 de las Normas Mínimas para el tratamiento de los reclusos, adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, declara taxativamente que *“El deber de la sociedad no termina con la liberación del recluso. Se deberá disponer, por consiguiente, de los servicios de organismos gubernamentales o privados capaces de prestar al recluso puesto en libertad, una ayuda post-penitenciaria eficaz que tienda a disminuir los prejuicios hacia él y le permitan readaptarse a la comunidad”*. Idéntica preocupación se advierte en las Reglas Mínimas de Tokio sobre medidas alternativas a la prisión (ONU, Asamblea General, Resolución N° 45/110, 14 de diciembre de 1990, Arts. 9.1, 10.1, 10.4, 12.2 y 17.1 entre otros).

Por su parte, también la Asamblea General de las Naciones Unidas, por resolución N° 2200 [XXI] Apartado B, del 16 de diciembre de 1966, aprobó solicitando ratificación o adhesión de los Estados, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que en su art. 10 inc. 3 declara que *“el régimen penitenciario consistirá en un tratamiento cuya finalidad esencial será la reforma y readaptación social de los penados...”*

Este último instrumento ha sido incorporado a nuestro ordenamiento jurídico a partir de la Reforma constitucional de 1994, por lo que en su clave, ha de interpretarse y aplicarse la prescripción contenida en el Art. 18 de nuestra Constitución Nacional en cuanto dispone que *“...las cár-*



celes de la Nación serán sanas y limpias, para seguridad y no para castigo de los reos detenidos en ellas...”, al igual que la previsión contemplada en el Art. 30 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires que establece que *“las prisiones son hechas para seguridad y no para mortificación de los detenidos. Las penitenciarías serán reglamentadas de manera que constituyan centro de trabajo y moralización. Todo rigor innecesario hace responsable a las autoridades que lo ejerzan...”* En ambos supuestos y por efecto de las referidas normas supranacionales, debe considerarse incluida la finalidad resocializadora en la privación de la libertad dispuesta por la Justicia Penal.

En nuestro ordenamiento jurídico interno, el objetivo de la reinserción social de las personas privadas de libertad encuentra operatividad al ser receptado en las leyes de ejecución penal de los respectivos ámbitos jurisdiccionales. En el orden nacional, la Ley N° 24660 en su Art. 1° establece que *“La ejecución de la pena privativa de libertad, en todas sus modalidades, tiene por finalidad lograr que el condenado adquiera la capacidad de comprender y respetar la ley procurando su adecuada reinserción social, promoviendo la comprensión y el apoyo de la sociedad...”* mientras que la Ley N° 12256 de ejecución penal de la provincia de Buenos Aires fija como principio en el Art. 4 que *“el fin último de la presente Ley es la adecuada inserción social de los procesados y condenados a través de la asistencia o tratamiento y control...”* Ambas leyes a lo largo de sus respectivos articulados, regulan distintos institutos orientados a tornar efectivas tales directrices.

No obstante la finalidad declamada, y la existencia de otras normas que instituyen programas que apuntan a fortalecer la re vinculación post penitenciaria (régimen de Patronato de Liberados provincial –Ley N° 12256 Art. 168 y ccdtes-, regulaciones que promueven el aseguramiento de un cupo laboral para liberados tanto en ámbitos privados, como públicos –Ley N° 14301-entre otras), lo cierto es que las acciones desarrolladas por el Estado, no logran vencer el sentimiento de repulsa que campea en la sociedad con relación a la efectiva incorporación de las personas liberadas a la vida en comunidad, a un ambiente laboral y digno, propicio para que con su familias y relativos puedan desarrollarse en verdadera libertad e igualdad de oportunidades. En buena cantidad de casos, la resistencia social a la inclusión del liberado determina su permanencia en el circuito de criminalidad, en el cual la reiteración delictual se instala



como la única alternativa de vida. En ocasiones, a tal infausto destino son empujados también, quienes habiendo sido privados de libertad en el marco de un proceso penal, resultan finalmente absueltos o sobreseídos. En otras palabras, los derechos y garantías de las personas privadas de libertad vienen siendo reconocidos en instrumentos normativos de distintas jerarquías, y sin embargo en la realidad cotidiana, al igual que en otros campos de la lucha por los derechos humanos, no se verifica la correlativa transformación que tales elaboraciones jurídicas han perseguido; al menos con la intensidad o profundidad esperadas. De este modo, existen derechos expresamente consagrados, que no encuentran adecuado correlato de concreción en la efectividad de las acciones de gobierno.

El déficit o la omisión del Estado en la consecución de aquellas finalidades, conculca en definitiva, derechos cuya defensa compete al Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ya que la Constitución provincial establece en su Art. 55 que el Defensor *“...ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración pública, fuerzas de seguridad...”* En tal marco, el desarrollo del presente programa representará un modo de ejercer facultades y cumplir misiones que la Constitución local asigna al Defensor; y al mismo tiempo, una manera de aportar a la gestión estatal, en actitud de colaboración crítica, insumos y antecedentes en base a los cuales aquella pueda tomar decisiones y trazar estrategias con la más adecuada orientación hacia la efectiva resocialización de las personas liberadas.

Ámbito de aplicación

Territorio de la Provincia de Buenos Aires

Colectivo de Incidencia:

Personas liberadas o próximas a ser liberadas, del sistema penitenciario de la provincia de Buenos Aires.

Objetivo General

- a) Realizar seguimiento de la gestión de gobierno en materia de políticas públicas orientadas a la reinserción social de personas liberadas,



- b) proponer medidas y estrategias que refuercen el accionar del estado en la consecución de tal finalidad, y c) acompañar contribuyendo a que en casos particulares se concrete el propósito resocializador que debe orientar a la intervención del Estado en la ejecución de la pena.

Objetivos Específicos

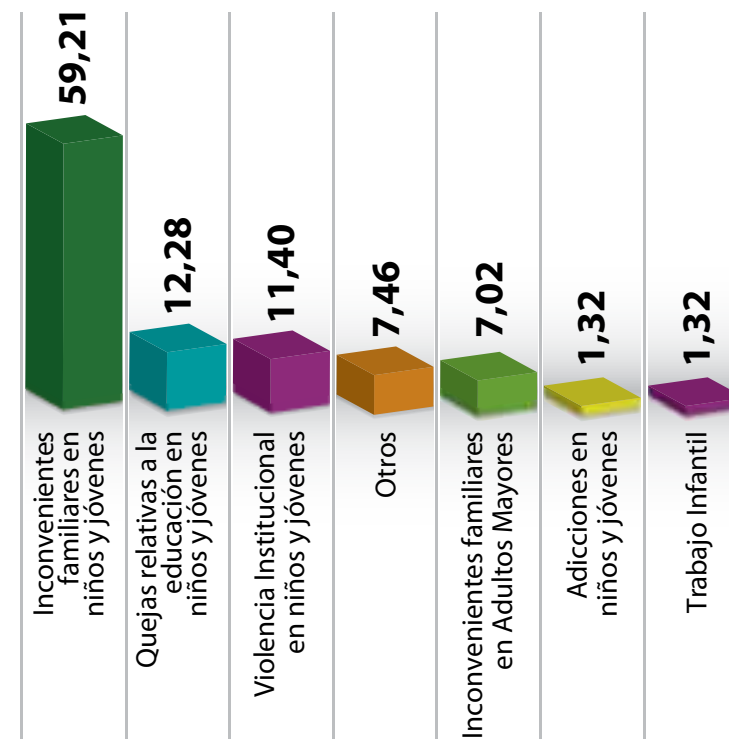
- a) Relevar y compendiar normativa internacional, nacional y provincial que consagre derechos para las personas liberadas en orden a su reinserción social;
- b) indagar sobre políticas públicas y acciones de gobierno orientadas a lograr la reinserción social de personas que hayan sido privadas de su libertad en el marco de un proceso judicial penal;
- c) analizar el grado de progreso en la ejecución de las políticas y acciones detectadas;
- d) describir dispositivos estatales puestos en funcionamiento, recursos aplicados, objetivos propuestos y logros alcanzados, cronograma de avance, ámbito de actuación/aplicación, universo de personas abarcadas;
- e) difundir y promocionar los derechos de las personas liberadas ante personas, y entidades públicas y privadas con corresponsabilidad en acciones de reinserción social, y ante la comunidad en general y
- f) elaborar propuestas o recomendaciones a entes públicos o privados orientadas a la profundización de estrategias resocializadoras.



(12) Grupos de Atención Preferente - GAP

Niños y adolescentes, mujeres, adultos mayores, migrantes, personas en situación de calle, comunidades originarias, son los puntos en los que trabaja el área. Las denuncias más significativas estuvieron relacionadas a la familia, educación y violencia institucional

Composición temática de la Materia Grupos de Atención Preferente. En porcentajes.



El programa *Grupos de Atención Preferente* tiene por objeto intervenir, asesorar y recomendar en materia de sistemas de protección de derechos de personas, grupos y colectivos sociales de atención preferencial.



Sus principales campos de intervención son: niñez y adolescencia, mujeres, violencia de género, migrantes, personas en situación de calle, comunidades originarias, adultos mayores, y situaciones especiales.

Mujeres

Desde el área GAP nos hemos propuesto el abordaje integral desde la perspectiva de género en materia de protección y promoción de los derechos de este colectivo, trabajando de manera transversal con todas las áreas de la Defensoría, dado que los temas requerían una intervención conjunta. El trabajo integrado ha permitido un accionar con lógica sistémica que facilita el abordaje de los casos de manera óptima y rápida en la resolución de las consultas realizadas.

En materia de capacitación desde GAP hemos llevado adelante un *Taller de Problematización y Debate Conceptual Sobre Perspectivas de Género* destinado a los equipos de la Defensoría con el objetivo de brindar un espacio de capacitación en la temática específica, problematizando conceptos fundamentales acuñados por diferentes corrientes teóricas que han construido la doctrina del género en las últimas décadas. El taller se realizó entre los meses de julio y diciembre con un encuentro semanal y contó con la participación de los equipos técnicos de todas las áreas.



La capacitación del personal fue clave para atender la problemática de la trata de personas, un tema de permanente análisis en la gestión de la Defensoría durante el último año.



Gestión del Área

Actividades centrales

El equipo de la Defensoría del Pueblo dedicado los GAP contribuye en la generación de doctrina sólida y de prácticas con lógica sistémica en relación a las situaciones de incumbencia. Promueve la investigación de la normativa legal y de los procedimientos en la materia. Asesora en la elaboración de recomendaciones legislativas y proyectos de Ley. Propone, investiga y realiza seguimientos de las políticas públicas y prácticas judiciales. Participa en el tratamiento de las quejas formalizadas, en el desarrollo de las indagaciones que en ellas se disponen y en elaboración de propuestas de solución. Atiende y evalúa en coordinación con el Centro de Atención y Orientación, Casas de Derechos y Programa Guías Ciudadanos las quejas presentadas relacionadas a las materias de incumbencias del área. Articula su actuación con los equipos técnicos de otras áreas y unidades organizativas relacionadas.

Adultos mayores

El enfoque de los derechos humanos representa un nuevo paradigma que propone pensar a la vejez y al envejecimiento como conceptos contruidos socialmente. Existe así una responsabilidad colectiva en la forma de entender esta etapa de la vida, por lo tanto debemos proponer acciones que tiendan a la inclusión de las personas mayores en las esferas políticas, sociales y culturales y al mismo tiempo capacitarlas con la finalidad de atender las deficientes en materia de derechos humanos de las personas mayores.

Desde la Defensoría del Pueblo nos hemos propuesto implementar los mecanismos de atención y acompañamiento que requieren los adultos mayores, articulando para ello con distintas áreas de gobierno. Los principios recortes y acciones están fundados en asegurar la promoción y protección integral de los derechos de los adultos mayores promoviendo la concurrencia y la responsabilidad compartida entre el sector público y social, en especial de las comunidades y familias.



Protección y promoción de derechos de niños, niñas y adolescentes

En todas las tramitaciones de las quejas referidas al funcionamiento de los servicios locales y/o zonales de protección de derechos, la Defensoría refuerza los circuitos institucionales a través de comunicaciones inmediatas con los actores intervinientes del sistema de promoción y protección; entre otros, con: Servicios Locales de Promoción y Protección, Centros de Salud, Escuelas, ONGs intervinientes y todo actor que conforme la red del grupo familiar del niño. Asimismo el equipo del Área se suma al trabajo que se viene realizando en tales instancias, aportando sus recursos profesionales e institucionales para abordar en forma comunitaria y en red la problemática de ese grupo familiar.



La capacitación del personal fue clave para atender la problemática de la trata de personas, un tema de permanente análisis en la gestión de la Defensoría durante el último año.

Acciones de acompañamiento y asesoramiento específico a fin de garantizar derechos de niños y adolescentes

Queja N°3130/12 - Acceso a la educación

Ante la suspensión de la matrícula y el impedimento de la continuidad escolar de una niña, alumna de una institución educativa privada, motivada por el atraso en el pago de las cuotas mensuales, se intervino desde el GAP



asesorando a la familia en relación al derecho que le asistía a la niña de recibir el servicio educativo. Se realizaron gestiones y se coordinó con el área legal de la DIPREGEP y ante la respectiva escuela proponiendo una mediación a fin de garantizar, en primer lugar, el acceso a la educación y un ámbito pacífico de resolución del conflicto que había suscitado la suspensión de la matrícula. Finalmente por medio de las intervenciones realizadas la niña retoma las clases y se la reincorpora a la institución educativa.

Queja N° 3191/12 - Acceso a tratamiento por salud mental

Se acompañó con asesoramiento, presencia y pedido de informes a la madre de un niño de 13 años que requería tratamiento en clínica psiquiátrica, en coordinación con el servicio local del municipio, Juzgado de Familia interviniente y el Consultorio Jurídico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP. Se acompañó y articuló con los distintos integrantes del sistema de Promoción y Protección de Derechos a fin de que se le garantice el debido tratamiento en el marco de la nueva ley de salud mental.

Queja N° 3015 - Debida Protección contra la Violencia Familiar de niños, niñas y adolescentes

Se asesoró y acompañó profesionalmente a fin de que garantice la debida escucha especializada realizando las intervenciones con los operadores judiciales solicitando intervenciones sistémicas y en red desde el ámbito judicial en articulación con los efectores de salud, desarrollo social y educación.

Trabajo en Territorio

En el desarrollo de la gestión durante todo el período informado, se trabajó en articulación con los servicios locales de San Miguel, Partido de La Costa, La Plata, Quilmes, Avellaneda, La Matanza, Bolívar, Berisso, Almirante Brown y La Matanza. Del mismo modo, con otros efectores públicos y de la sociedad civil, tales como el Hospital de Niños Sor María Ludovica, el Programa Barrio Adentro, el Programa Familias, la Subsecretaría de Atención a las Adicciones, el CPA La Plata, el Hospital Reencuentro y diferentes hogares. También se realizaron actividades conjuntas de cooperación recíproca con las diferentes Defensorías del Pueblo municipales.



Casos testigos en plena investigación con proyección de recomendaciones para niños, niñas y adolescentes, mujeres y adultos mayores:

Queja N°2249/11 - Accesibilidad a los derechos sexuales y reproductivos: Ligadura tubaria.

Se articuló con dos niveles de políticas de salud, municipal y provincial. Se brindó acompañamiento integral a la ciudadana en relación al consentimiento informado y derechos sexuales y reproductivos. En conjunto con la referente de Programa Familias de la Subsecretaría de Adicciones se articuló y trabajó en equipo en el sostenimiento integral de la familia de la ciudadana. Se realizó un acompañamiento previo, durante y posterior a la intervención de ligadura tubaria, se articuló con el Hospital San Martín la atención en el marco de la Ley de Salud Reproductiva, practicándose exitosamente la intervención. Actualmente se trabaja en forma conjunta con los referentes comunitarios institucionales a fin de brindar acceso a una vivienda digna del grupo familiar.

Quejas N°1576/11, N°1857/11 y N° 3084/11 - El debido proceso y el derecho a ser oído de niños, niñas y adolescentes en procedimientos por denuncias de violencia escolar

Se tomó vista de las actuaciones a fin garantizarle a los ciudadanos el debido acceso a la información, orientándolos y asesorándolos sobre procedimientos a seguir.

Queja N° 2509/11 - Protección de niños víctimas de la trata de personas

Se participó en el desmantelamiento de una red de trata de personas extranjeras con fines de explotación laboral. Desde la Defensoría se acompañó en forma integral en articulación conjunta con la Fiscalía interviniente, realizando acciones de protección de las víctimas y asistiéndolas durante todo el procedimiento. En tal sentido se les brindó alojamiento, alimentación y vestimenta, dando debida intervención a los efectores competentes: Asesoría de Menores, Servicio Zonal de Promoción y Protección de Derechos.



Queja 3260/12 - Políticas públicas destinadas para jóvenes no punibles en conflicto con la ley penal.

En articulación con los efectores del sistema de promoción y protección se identifican los circuitos, políticas y programas con el fin de optimizar los recursos existentes en un abordaje integral del joven.

Guía n° 5741 - Abordaje interinstitucional del abuso sexual infantil

Se refuerza desde el GAP la necesidad de que los efectores (servicios locales, actores judiciales y del área de la salud y educación) actúen en forma rápida y en coordinación a fin de garantizar la atención integral ante el delito de abuso sexual infantil. Se gestiona y peticiona desde el GAP recursos institucionales para la prevención y el abordaje. Se refuerzan procedimientos respetuosos de los niños, niñas y adolescentes.

Queja N° 2391/11- Políticas públicas de acompañamiento para jóvenes de 18 a 21 años

Se asesora, orienta y acompaña a jóvenes de esta franja etárea en un marco de responsabilización y acompañamiento de su proyecto de autorealización a fin de que puedan acceder a políticas inclusivas educativas y laborales.

Queja N° 3224/11 y N° 2766/11- Procedimientos administrativos en materia de guardas, adopciones y acogimiento familiar de niños, niñas y adolescentes

En conjunto con los actores locales se problematiza, se acompaña y diseña documentos de trabajo en relación a la figura de acogimiento familiar, guarda de hecho y procedimientos administrativos en el marco del sistema de promoción y protección de derechos en articulación con el Poder Judicial.

Quejas N°2370/11, N° 2304/11 y N° 2295/11- Análisis de la tramitación de causas judiciales iniciadas en el Marco del Decreto Ley N° 10067 perspectivas en el marco de la Ley N° 13634

Se asesora legalmente y acompaña con intervenciones a fin de garantizar el acceso a la debida defensa y protección integral de niños, niñas y adolescentes.



Adultos mayores

Resol. N° 21/12 - Recomendación sobre limitación en códigos de descuento por cuotas de créditos otorgados a jubilados y pensionados

El 21 de diciembre de 2011, la Presidenta de la República Argentina dictó el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 246/11 por el que se modifica el Art. 14 de la Ley N° 24241 del sistema integrado de jubilaciones y pensiones. Mediante este decreto, se establece un límite máximo para el costo de los créditos otorgados a través de la operación del sistema de código de descuento a favor de terceras entidades, y que se practican sobre los haberes de los jubilados y pensionados nacionales por intermedio de la Administración Nacional de Seguridad Social ANSES. El Decreto textualmente expresa que *“como paso fundamental para lograr la transparencia del sistema del código de descuentos, corresponde establecer un límite máximo al Costo Financiero Total (CFT) aplicable a los créditos otorgados por las entidades adheridas a dicha operatoria”* que permita determinar la cuota mensual final a pagar por los beneficiarios de los mismos, la cual incluirá el importe abonado en concepto de cuota social, los cargos, impuestos y erogaciones por todo concepto; estableciéndose además que no podrá exceder en un cinco por ciento (5%) adicional de la tasa informada mensualmente por el Banco de la Nación Argentina.

En esta operatoria, es fácilmente verificable que el otorgamiento de dichos créditos representa una inversión con adecuados criterios de seguridad y rentabilidad, insignificantes tasas de incobrabilidad, morosidad o contingencias no cubiertas, constituyéndose en una inversión transparente y de muy bajo riesgo para las empresas que los otorgan. Conforme se señala en los fundamentos del acto, se tiende de tal modo a resguardar los ingresos de los jubilados y pensionados, protegiéndolos del accionar de terceros que bajo el amparo de conceptos financieros mal utilizados, operan abusivamente el sistema, efectuando descuentos excesivos y provocando que de tal modo se desvirtúe la función social del crédito para el solicitante, transformando aquello que en principio debería ser una ayuda al jubilado o pensionado que la necesita, en una carga imposible de sostener. *“Tal situación va deteriorando constantemente los haberes de los pasivos, tornándose los supuestos beneficiarios de los créditos en virtuales rehenes de un sistema que, para subsistir, los obliga a contraer a su vez nuevos empréstitos, entrando en una cadena de refinanciación de la cual le resulta casi imposible liberarse”*.



Es posible advertir que en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, en relación con los beneficiarios del sistema provincial de jubilaciones y pensiones, se verifican situaciones idénticas a las que han motivado el dictado del referido decreto del Poder Ejecutivo Nacional. Por tal motivo, se consideró oportuno recomendar se adopten previsiones reglamentarias de similares características a las contenidas en aquel, a fin de instaurar en el ámbito local dispositivos de prevención frente a prácticas que amenazan afectar los derechos económicos de jubilados y pensionados. El Instituto de Previsión Social IPS es el organismo que debe encarnar en la actividad de control del Estado, por su carácter de autoridad de aplicación con competencia específica en la materia, con facultades suficientes para regular las particularidades de la operatoria, a fin de dar seguridad y previsibilidad al sistema como tal.

Por otra parte, se han recibido numerosas consultas acerca de jubilados o pensionados que desconocen el número de las cuotas que deben sufragar como monto de su crédito, lo que marca claramente – además de las tasas cercanas a la usura – la inexistencia de una “información cierta, clara y detallada” como marca el artículo 4° de la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor. A ello se agregan situaciones que cotidianamente recoge la crónica diaria, en que las personas mayores – jubilados y pensionados – resultan víctimas de procesos poco transparentes, en el marco de operatorias crediticias en las que la complejidad de trámites y la falta de información detallada, determinan actos que terminan por comprometer sus patrimonios en grado mayor a lo efectivamente deseado, o a su real capacidad económica de respuesta. Por eso resulta importante llevar adelante campañas preventivas de difusión de la normativa protectoria aplicable en beneficio de los jubilados y pensionados, como así también de las conductas preventivas que potenciales víctimas deberían observar para evitar ser afectados por circunstancias como las referenciadas.

Atendiendo a los distintos aspectos de la problemática descrita, el Defensor del Pueblo dictó la Resolución N° 21/21, por la cual recomendó al IPS y a todo otro organismo dependiente del Poder Ejecutivo Provincial, que intervenga en la tramitación de descuentos por planillas, a jubilados, retirados y pensionados provinciales por préstamos voluntarios concertados por los mismos, instando a no dar curso a las liquidaciones en las que la entidad prestataria exceda en el costo financiero total (CFT), por sobre el límite establecido por el artículo 14 de la Ley N° 24241



(T.O. Decreto Nacional N° 246/11) y hasta tanto la entidad no se avenga expresamente a reducirlo.

Asimismo, recomendó al IPS a que realice un análisis exhaustivo y detallado de distintas alternativas, que permitan imitar lo dispuesto en Decreto N° 246/11, con relación a la posibilidad de constituir un fondo para otorgar créditos a los beneficiarios de dicho organismo. Al mismo tiempo, aconsejó el dictado de resoluciones internas del tenor de las dadas por el ANSeS para el orden nacional, orientadas a dotar al sistema de otorgamiento de créditos y descuentos por códigos, de mayor transparencia, seguridad y control.

Finalmente, se convoca al Instituto de Previsión Social y a la Dirección Provincial de Comercio, a desarrollar en forma conjunta una campaña de educación preventiva para evitar que los jubilados y pensionados de nuestra provincia vean vulnerados sus derechos, en situaciones

(13) **Equipo de Gestión y Manejo de Conflictos**

Este espacio se instituye como una herramienta de abordaje específico a la vez que en un dinamizador de un proceso orientado al ciudadano

En el marco de las transformaciones de las últimas décadas del siglo XX, se ha suscitado lo que se ha dado en llamar un “giro epocal” en la evolución de la ciudad y el territorio, en las relaciones sociales y en el sentido mismo del lazo social. Emergen así, nuevas categorías, nuevos modos de nombrar la ciudad o la experiencia urbana, nuevas configuraciones culturales e identitarias, nuevos campos de interlocución. Estas condiciones conforman un entramado complejo y múltiple de relaciones sociales urbanas muchas veces dentro de relaciones de poder radicalmente asimétricas. En este marco emerge, también, la necesidad de adecuación de las instancias en las cuales gestionar las demandas sociales o generar pactos de reconocimiento entre sujetos o grupos de sujetos diversos, con el propósito de construir una sociedad-ciudad *pluralista, equitativa e integradora*.

La complejidad de las sociedades-ciudades contemporáneas, en las que prima el conflicto y la confrontación, hace necesario cada vez más de



espacios en los que sea posible la atención de las demandas o expectativas sociales, el entendimiento y el reconocimiento mutuo. Es preciso, entonces, disponer de marcos teórico-metodológicos y de dispositivos en el orden de los saberes que atraviesan los escenarios sociales-urbanos en los que nos proponemos actuar. Luego, pensar desde nuestros ámbitos de trabajo, desde nuestras instituciones, cómo lograr los cambios que permitan cumplir estos propósitos.

La instancia de gestión y manejo de conflictos deviene así en una premisa ineludible al momento de pensar una actuación más fecunda, por parte de la Defensoría del Pueblo, en el orden de las expectativas o necesidades sociales-urbanas. Es en este proceso dinámico de configuración y reconfiguración, de incorporación de habilidades y capacidades, de adecuación de los modos de intervención o asistencia en los escenarios contemporáneos, en el que se inscribe este espacio desde el cual prevenir, gestionar y/o transformar los conflictos que se presentan en la sociedad-ciudad y el territorio.

Asimismo, en la dinámica propia de la Defensoría del Pueblo, las distintas áreas de trabajo o asistencia al ciudadano requieren de un área de articulación, coordinación y participación, con el fin de ofrecer un abordaje integral, estratégico y multidisciplinario de las problemáticas en las cuales tiene una voz autorizada y legítima para intervenir.

a) Gestión del Área

Reclamo de Fundación F. por acción de desalojo propiciada por el Municipio de General Alvarado

Acciones realizadas: Reunión con los integrantes de la Fundación. En el marco de este espacio dialógico se logró convencer a la parte de la necesidad de iniciar conversaciones con el Municipio con respecto a la devolución de parte de los lotes, y de regularizar ante éste las actividades que la Fundación desarrolla, en especial en relación al uso de la pileta de natación. Reunión con funcionarios del municipio, donde éstos pusieron de manifiesto la voluntad de diálogo y el compromiso de estudiar la posibilidad de ofrecer a la Fundación un espacio donde pueda desarrollar su actividad. Al momento, y luego de haber logrado el movimiento inicial de las posiciones de ambas partes, el equipo continúa intermedian-



do luego de la propuesta que hiciera el municipio a la Fundación.

Reclamo de vecinos de Vicente López por molestias ocasionadas por la Empresa F.F. Argentina (pérdida de líquidos, contaminación ambiental y sonora, circulación y estacionamiento desmedido de camiones).

Acciones realizadas: Reunión con los vecinos del barrio en la Defensoría del Pueblo de Vicente López. Continúan las gestiones.

Reclamo de un particular por conflictos con Escuela de Estética.

Acciones realizadas: Se realizaron entrevistas con la reclamante y con la Institución, y luego de las mismas y en función de los resultados se recomendó el cierre del expediente.

Diferentes problemas de convivencia entre vecinos.

Acciones realizadas: Entrevistas a los reclamantes. Investigaciones sobre la situación particular de cada reclamo. En uno de los casos, se procedió a sugerir la re caratulación del expediente como identidad reservada. Aún continúan las gestiones.

Reclamo de un vecino de General Rodríguez al Municipio.

Acciones realizadas: Se realizaron entrevistas con el reclamante. Se le gestionó vía telefónica, una reunión con un miembro del Concejo Deliberante. Aún continúan las gestiones.

Pedido de Comisaría de la Mujer.

Acciones realizadas: Entrevista telefónica con el presidente del foro vecinal que efectuó el reclamo. Se están realizando gestiones con la colaboración del Observatorio de Violencia de Género.



(14) Área Turismo y Patrimonio

Este espacio defiende el patrimonio turístico, en pos de evitar pérdidas irreparables del ambiente y desarrollo local. Pero también informa, asesora, acompaña y defiende los derechos del turista en sus múltiples expresiones

De acuerdo a los principios y considerandos que fundamentan la creación del área de turismo y patrimonio en el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, esta dependencia ha iniciado un marco de acción que apunta a crear una red de vinculación con los distintos municipios y actores bonaerenses alcanzados por la temática de su incumbencia.

Del mismo modo, y atento al segundo objetivo de acción del área, hemos mantenido una serie de reuniones de trabajo con el titular de la Defensoría del Turista de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de interiorizarnos de su experiencia en la gestión que lleva adelante.

El personal responsable del área ha concurrido a distintos encuentros en los que se trataron temas como documentación necesaria para ingreso y egreso del país tanto personal como de familia, nociones básicas de asesoramiento para la aplicación del programa Patria Grande y los programas nacionales de lucha contra todo tipo de esclavitud.

En línea con lo expuesto, esta área de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha proyectado dos líneas de acción:

- 1 Fortalecer y ampliar la red de vínculos con los municipios de la provincia de Buenos Aires a fin de dar a conocer las incumbencias del área y de relevar los sitios patrimoniales y turísticos de cada una de las localidades del territorio bonaerense.
- 2 Establecer un contacto directo y fluido con las direcciones municipales abocadas a los temas patrimoniales y turísticos como así con organizaciones no gubernamentales locales que atiendan a estas problemáticas.
- 3 Constituir una relación fluida con la Dirección de Patrimonio de la provincia de Buenos Aires que posibilite un trabajo mancomunado y



complementario de alcance provincial.

- 4 Elaborar un mapa o inventario provisorio de los sitios patrimoniales y turísticos bonaerenses donde primero debiera el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires llevar adelante sus tareas.
- 5 Desarrollar las gestiones que tiendan lazos con los distintos organismos estatales y actores privados que coadyuven a que el área pueda dar soluciones y respuestas efectivas a las personas en ejercicio de su derecho al turismo que así lo requieran.
- 6 Abrir un diálogo directo con los actores privados de la actividad turística con el fin de establecer, para mediados del presente año, una línea de conexión rápida y eficaz que ponga en condiciones al Defensor del Pueblo para prestar soluciones positivas. En este orden de ideas, se ha concurrido a ferias de hotelería y turismo y mantenido reuniones con distintas organizaciones de agentes de viajes, hoteleros y propietarios de restaurantes.
- 7 Realizar el contacto institucional necesario con los distintos organismos estatales con los que el área de turismo y patrimonio debiera interactuar para llevar adelante con eficiencia su trabajo y así poder dar una respuesta global a los actores que lo requieran.

Entre las acciones desarrolladas, se ha consolidado el vínculo con Instituciones como el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios ICOMOS organización no gubernamental de estructura internacional y con el Comité Nacional y la Región Pampeana Metropolitana. Asimismo se ha participado en las Jornadas Nacionales ICOMOS 2012 sobre Rutas e Itinerarios Culturales –de la escala regional a los proyectos transnacionales- que se realizó en la ciudad de Mendoza los días 26 y 27 de abril.

Del mismo modo se ha llevado a cabo acciones concretas con el Consejo Internacional para la Conservación del Patrimonio CICOP, Argentina, como el dictado del módulo “Comunidad y participación, estrategias, criterios y acciones” en el marco del Curso de Perfeccionamiento de Posgrado del CICOP.

En esa línea, se ha participado de las siguientes actividades:

- Conferencia del arquitecto Guillermo García sobre “Sagraza Familia de Barcelona: Arte, Técnica y Espíritu”, organizada por la Facultad



de Arquitectura y Diseño de la Universidad Católica de La Plata y el ICOMOS

- Celebración del Día Internacional de los Museos organizada por la Fundación Espacio Ctibor, Museos Asociados – Musas- , Fundación Ciudad de La Plata y el “Programa de Posgrado en Gestión y Políticas Culturales” de la Facultad de Ciencias Económicas de FAULP, auspiciado por el ICOMOS
- Disertación del arquitecto Daniel Schavelzon sobre “La arqueología urbana de Buenos Aires: descubrimientos y hallazgos recientes” en el Museo del Ladrillo de la ciudad de La Plata
- Inauguración de la exposición “Tiempos... Tiempos eran los de antes”, con colecciones pertenecientes a la Familia Rau y piezas del Museo del Automóvil de la ciudad de La Plata.

Por último, el Área de Turismo y Patrimonio ha llegado a un acuerdo con el Círculo Francés de la ciudad de La Plata para iniciar una relación de colaboración mutua. El vínculo ha posibilitado que el área cuente con la total disposición de la sede del Círculo Francés, sito en la calle 14 entre 57 y 58, para desarrollar sus tareas y difundir el trabajo realizado por múltiples asociaciones sin fines de lucro que trabajan tanto para el reconocimiento del patrimonio tangible como intangible. Es interés del área el trabajo integral y concreto con ambas Cámaras legislativas con el fin de poder convertir en normas la protección de todo el patrimonio tangible e intangible de nuestra provincia.

b) Gestión del Área

Expte. N° 1084/11 - Teatro Argentino – Ciudad de La Plata

La queja fue presentada por A.R.S; S.A.P. y M.P cuestionando la decisión del Estado Provincial de construir un equipamiento de oficinas para la Justicia Electoral o para cualquier otro uso, en el corazón de la plaza seca del Teatro Argentino de la ciudad de La Plata.

De la denuncia surge, que se podría ver afectado el patrimonio urbanístico y arquitectónico de la Ciudad de La Plata, protegido constitucionalmente tal cual reza el Art. 44 de la Carta Magna Provincial. Dado que se trata de una ciudad singular por el trazado que la distingue expresada en su sintaxis por



la plaza pública del nivel 0.00 jerarquizando su rol de capitalidad, se requirió al Instituto Cultural de la Provincia y al Centro Provincial de las Artes- Teatro Argentino de La Plata, que informen sobre la obra en cuestión.

Las autoridades provinciales manifestaron que las obras de referencia responden a un proyecto pensado desde el inicio de la gestión, como respuesta a la necesidad de mejorar las condiciones de seguridad y habitabilidad del sector mencionado del complejo cultural.

Se informó que la utilización del predio era absolutamente temporaria y para ello se documentó lo actuado en donde se convino que el Juzgado dejaría las instalaciones una vez finalizado el proceso electoral, retirando toda la tabiquería móvil, el mobiliario y equipamiento propio y necesario para su actividad. También pusieron en conocimiento de la Defensoría que se tuvo como premisa de diseño el concepto de reversibilidad de las intervenciones, adoptando materiales y tecnologías que no impactaran sobre la obra construida y que removidos a futuro no alteraran la estructura del Teatro Argentino.

Teniendo en cuenta las posturas de una y otra parte en cuanto a la vulneración de derechos, y habiendo sido el Defensor del Pueblo anoticiado del conflicto a través de la solicitud para su intervención; se promovieron reuniones bilaterales con los distintos actores comprometidos en la problemática planteada, a fin de interiorizarse sobre las distintas aristas del planteo formulado y encontrar una solución consensuada. Con tal propósito, y en la sede del Instituto Cultural de la Provincia de Buenos Aires, se celebró un encuentro en donde participaron los actores. Posteriormente, el equipo técnico de la Defensoría visitó la obra de cerramiento de la plaza central del Teatro Argentino y comprendiendo la importancia del acto electoral y la necesidad de disponer de un espacio para desarrollar las tareas inherentes a los comicios, se acordó dejar en suspenso los requerimientos sobre la obra en cuestión.

Luego de finalizado el proceso electoral, se convocó a las partes a la sede del Organismo, con el objeto de acordar una solución definitiva a la temática en cuestión. En tal encuentro, se decidió que el Defensor del Pueblo supervisara el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes, ofreciendo los recursos propios de la Defensoría, en caso de verificarse incumplimientos, con el fin de arribar a una solución definitiva en el marco del consenso entre las partes.



Recomendaciones Destacadas y Resoluciones del Defensor del Pueblo

Año 2011



LA PLATA, 10 de febrero de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13634, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y las actuaciones nros. 708/11, 714/11, 715/11, 716/11, 718/11, 721/11, 722/11, 723/11, 724/11, 725/11, 728/11, 734/11, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 14208, de acuerdo a los criterios internacionales sustentados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce a la infertilidad humana como una enfermedad;

Que a partir de allí, obliga al Estado Provincial, a través de sus sectores públicos, a otorgar los tratamientos de fertilidad asistida a los habitantes de la Provincia con dos años de residencia, e incorpora dentro de las prestaciones del Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.), la cobertura médico asistencial integral de dichas prácticas médicas;

Que al mismo tiempo incorpora dentro de las prestaciones de las obras sociales y de medicina prepaga con actuación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, la cobertura médico-asistencial integral de dichas prácticas;

Que el estado provincial, mediante el Decreto N° 2960/10, ha reglamentado la Ley designando como Autoridad de Aplicación de la misma, al Ministerio de Salud y estableciendo los requisitos mínimos para acceder a la prestación médica;

Que entre los hospitales públicos designados como centros de tratamiento, se encuentran en esta instancia habilitados los Hospitales Provinciales: San Martín de La Plata, Güemes de Haedo, Allende de Mar del Plata y Penna de Bahía Blanca;



Que la Ley ha reivindicado el Derecho a procrear, y así, las técnicas de reproducción asistida responden a motivaciones loables, de parejas que persiguen la conformación del grupo familiar y se presentan como un remedio para hacer frente a la esterilidad humana, ofreciendo a muchas parejas la posibilidad de procrear hijos que la naturaleza parece negarles;

Que se han recibido en esta Defensoría presentaciones de habitantes de la provincia de Buenos Aires, que acercan sus inquietudes en relación a la falta de información y/o rechazo de prestaciones por parte de las distintas obras sociales y prepagas con prestación en el ámbito provincial;

Que en tanto y en cuanto la infertilidad es una enfermedad, se encuentra comprometido el derecho a la salud, razón por la cual resulta es necesaria su urgente tutela;

Que la salud reproductiva ha sido definida como un "estado general de bienestar físico, mental y social en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo y con sus funciones y procesos"- Conferencia Internacional sobre la Población y el desarrollo, Capítulo VII-, y que se encuentra regulada por la Ley 13.006, en el marco del derecho a la salud y a la dignidad humana y la valoración de la maternidad y la familia;

Que así las cosas, se puede afirmar que, privar de los tratamientos a los habitantes que padecen esta enfermedad, implica una violación al derecho a la salud reconocido en la Constitución Nacional, Constitución Provincial y diversos Tratados de jerarquía constitucional (arts. 42 y 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional; art. 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; art. 4, inc. 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica-; art. 12 inc. 1º del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; art. 5 inc. e ap. IV de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación; y arts. 12 incio 3º, y 36 incio 8º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires). En particular, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires dispone en el art. 12 que "Toda persona en la Provincia goza, entre otros de los siguientes derechos...3) al respeto de la dignidad, al honor, la integridad física, psíquica y moral" y reconoce entre los derechos sociales, a la salud. En efecto, el art. 36 inc. 8 establece que: "La Provincia garantiza a



todos sus habitantes el acceso a la salud en los aspectos preventivos, asistenciales y terapéuticos...El medicamento por su condición de bien social integra el derecho a la salud...";

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1º: RECOMEDAR al Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) de la Provincia de Buenos Aires incoar las acciones organizacionales pertinentes a fin de generar espacios o mecanismos de asesoramiento a sus afiliados para la cobertura de los tratamientos de fertilidad asistida en el marco de la Ley 14208.

ARTICULO 2º: RECOMENDAR a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, que instruya a las obras sociales e Instituciones de Médico Asistenciales con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, para el cumplimiento de la Ley N° 14208 y su reglamentación, que reconozca para sus habitantes a la infertilidad de parejas como enfermedad, en orden a los fundamentos expuestos en los considerandos.

ARTICULO 3º: Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 3/11



LA PLATA, 14 de Abril de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y el expediente N° 416/10, y

CONSIDERANDO:

Que las actuaciones de referencia se iniciaron a partir de la intervención brindada por el Tribunal en lo Criminal N° 3 del Departamento Judicial de Mar del Plata, en la causa "L.R.C.R. S/ ACCIÓN DE HABEAS CORPUS";

Que dicha acción tuvo por objeto proteger a C.R.L., quien se encuentra alojado en la Unidad Penitenciaria N° 15 del Servicio Penitenciario Bonaerense, de un eventual traslado o agravamiento de su situación de privación de libertad; y así lo resolvió el Tribunal al imponer su previa autorización de cualquier traslado del interno;

Que la causa se inició a partir de la denuncia que radicara por temor a ser trasladado, luego de haber ejercido, junto a otros internos, su legítimo derecho a huelga, en reclamo de un incremento salarial;



Se encuentra acreditado que el denunciante trabajaba en la fábrica de calzado que opera en el Sector Talleres de la Unidad, que percibía aproximadamente \$ 550 por una jornada laboral de ocho horas diarias y había estado solicitando junto a otros internos trabajadores un incremento salarial de \$ 100;

Que la fábrica pertenece a un particular que ha suscripto un convenio con el Servicio Penitenciario;

Que el Tribunal ha verificado que "...al menos en lo que respecta a una parcialidad de internos trabajadores de la Unidad Penal N° 15, existen graves falencias en la operatividad del sistema de trabajo de la Ley 11046 de las que derivan situaciones laborales ilegítimas y abusivas que, paradójicamente, las genera el propio Estado Provincial al amparo de una normativa reglamentaria inexistente en perjuicio de los detenidos-trabajadores...";

Que en orden a ello, resuelve poner en conocimiento al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, para que inicie las acciones políticas, administrativas o judiciales que según su criterio hubiere lugar para asegurar el respeto de los derechos humanos básicos en el sistema de empleo en el Servicio Penitenciario Bonaerense;

Que como primera medida, se libró Oficio al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires solicitando informe sobre la implementación del Sistema de Trabajo Penitenciario, conforme Ley 11046 en la



Unidad Penitenciaria N° 15, y en el resto de las distintas Unidades Penitenciarias en la Provincia, que fue reiterado en el mes de febrero próximo pasado;

Que ha tomado la intervención que le compete la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, que a través de su Secretario, Dr. Guillermo Jorge Gentile, realizó una visita a las dependencias

penitenciarias, donde fue atendido por las autoridades penitenciarias y se entrevistó con distintos internos allí alojados, y ha dictaminado a fs. 93/95;

Que en su dictamen señala que habría incumplimiento a las normas que regulan el sistema laboral para reclusos tal como lo había expresado el Tribunal en lo Criminal N° 3 del Departamento Judicial de Mar del Plata en su resolución;

Que a fin de conocer la experiencia de las empresas que se encuentran fabricando sus productos en los talleres de la Unidad, los Secretarios de las áreas: Jurídica y Técnica; Atención al Ciudadano, Secretaría General y Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, se han reunido con distintos empresarios que pertenecen a la "Cámara de Emprendimientos Integrados", que agrupe a firmas que producen sus productos en la Unidad Penitenciaria N° 15 de la Localidad de Batán, Mar del Plata;



Que el Defensor del Pueblo ha sido invitado por el Poder Ejecutivo Provincial a participar de las reuniones del Consejo Provincial de Seguridad Pública de la Provincia de Buenos Aires, creado por la Ley N° 12154;

Que en dicho contexto, en los trabajos en Comisión, se ha planteado, entre otras reformas legislativas, contemplar las observaciones formuladas por el Tribunal en lo Criminal N° 3 de Mar del Plata, en la causa de referencia, en cuanto a la igualdad de trato laboral, dejando constancia que el beneficio empresario para instalar emprendimientos productivos en las unidades debería tener su origen en disposiciones que no vayan en desmedro del trabajador privado de su libertad;

Que asimismo, el Defensor del Pueblo y los Secretarios, han mantenido reuniones con el Ministro de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, donde se acordó trabajar en conjunto invitando al Ministerio de Desarrollo Social y al Ministerio de Justicia y Seguridad, a fin de proponer una nueva legislación referida al trabajo penitenciario;

Que en efecto, la Ley N° 11046, no regula un régimen laboral para las personas privadas de su libertad, sino que crea una Cuenta Especial "Servicio Penitenciario de la Provincia, Trabajos Penitenciarios Especiales", con la finalidad de tender a que los frutos del trabajo y producción, se apliquen a la capacitación de los internos como parte del tratamiento de readaptación, al mejoramiento y acrecentamiento de la eficacia del sistema productivo, a la elevación de las condiciones laborales y de vida de los internos, y al mejoramiento de los establecimientos en que opera;



Que dicha Ley crea un Consejo de Administración de carácter honorario, que tendrá a su cargo la directa administración de la Cuenta Especial, integrado por los siguientes funcionarios: Presidente: Director General de Asistencia y Tratamiento o subrogante; vocales: Director de Trabajo Penitenciario del Servicio Penitenciario Bonaerense, un integrante de la Subsecretaría de Política Penitenciaria y Readaptación Social y un integrante de la Subsecretaría de Coordinación Técnico Administrativa del Ministerio de Justicia y Seguridad;

Que la Ley le acuerda a dicho Consejo, entre otras funciones, planificar tareas con fines educativos, adquirir los materiales necesarios, controlar la producción y las condiciones de capacitación técnica y laboral de cada interno...;

Que por su parte la ley 12256 de ejecución penal bonaerense legisla sobre el trabajo penitenciario estableciendo que en su aspecto técnico administrativo, modalidades, horarios, provisiones referidos a la higiene y seguridad industrial, accidentes e indemnizaciones se regirán por las normas legales establecidas para la materia en cuanto sean compatibles con las particularidades del sistema que esta Ley implementa;

Que será el Consejo de Administración del Trabajo Penitenciario fijará las remuneraciones del trabajo carcelario para cada una de las categorías profesionales que establezca la reglamentación guardando proporcionalidad con los salarios que correspondan para el trabajo libre;



Que las actividades productivas y rentables reproducirán en lo posible las características del trabajo en libertad con especial consideración de las aptitudes y capacidades de los procesados y condenados.

Que el Servicio Penitenciario favorecerá la implementación de programas de capacitación laboral y el desarrollo de actividades artísticas e intelectuales conforme a los diferentes regímenes previstos en la presente Ley;

Que el producto del trabajo asignado a cada interno deducidos los aportes correspondientes a la Seguridad Social, tenderá a solventar sus necesidades personales, familiares, sociales y a indemnizar los daños y perjuicios causados por el delito conforme lo establezca la sentencia, en los porcentajes que fije la reglamentación;

Que el 8 de junio de 1996, se promulgó la Ley N° 24660, Ley de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad, complementaria del Código Penal

de la Nación Argentina, que en su artículo 2°) declara que "el condenado podrá ejercer todos los derechos no afectados por la condena o por la ley y las reglamentaciones que en su consecuencia se dicen y cumplirá con todos los deberes que su situación le permita y con todas las obligaciones que su condición legalmente le impone" y regula lo atinente al trabajo en su Capítulo VII;



Que allí, establece que el trabajo constituye un derecho y un deber del interno, es una de las bases del tratamiento y tiene positiva incidencia en su formación, y que se regirá por los siguientes principios: a) No se impondrá como castigo; b) No será aflictivo, denigrante, infamante ni forzado; c) Propenderá a la formación y al mejoramiento de los hábitos laborales; d) Procurará la capacitación del interno para desempeñarse en la vida libre; e) Se programará teniendo en cuenta las aptitudes y condiciones psicofísicas de los internos, las tecnologías utilizadas en el medio libre y las demandas del mercado laboral; f) Deberá ser remunerado; g) Se respetará la legislación laboral y de seguridad social vigente (conf. Arts. 106 y 107 de la Ley 24660);

Que a continuación, el artículo 120 determina que "el trabajo del interno será remunerado, salvo los casos previstos por el artículo 111. Si los bienes o servicios producidos se destinaren al Estado o a entidades de bien público, el salario del interno no será inferior a las tres cuartas partes del salario mínimo vital móvil. En los demás casos o cuando la organización del trabajo esté a cargo de una empresa mixta o privada la remuneración será igual al salario de la vida libre correspondiente a la categoría profesional de que se trate.- Los salarios serán abonados en los términos establecidos en la legislación laboral vigente";

Que ya en la Observación Individual de la CEACyR de la O.I.T., sobre la Argentina (publicación: 2004), la Comisión tomó nota con interés de la sanción de la Ley Nacional de Ejecución de la Pena Privativa de Libertad N° 24660, del año 1996.- La OIT, a través de la Comisión, ya había señalado a nuestro país que según el Estudio sobre la Abolición del Trabajo Forzoso de 1979, el trabajo penitenciario realizado para empresas particulares sólo será compatible



con el Convenio 29 en la medida en que existan las garantías necesarias para asegurar, por una parte, que las personas interesadas acepten voluntariamente el empleo sin estar sujetas a presión alguna o a la amenaza de cualquier sanción, y de que existan, por la otra, ciertas garantías que aseguren que el trabajo se realice en condiciones comparables a las de los trabajadores libres en cuanto a salarios, seguridad social, horarios de trabajo, etc. Además, la Comisión se refería a un proyecto de reforma de la Ley Penitenciaria Nacional... (referencia del Informe: La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, por Patrick BELSER –Coordinador de Investigación, Programa Especial para Combatir el Trabajo Forzoso, Oficina Internacional del Trabajo–, David Duarte, Consultor Análisis Nacional);

Que asimismo, cabe tener presente la Disposición General de la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, que determina los Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas (aprobado por la Comisión en su 131º período ordinario de sesiones, celebrado del 3 al 14 de marzo de 2008, con el objetivo de aportar al proceso de preparación de una Declaración Interamericana), que en el Principio XIV, sobre el trabajo, manifiesta que:

"Toda persona privada de libertad tendrá derecho a trabajar, a tener oportunidades efectivas de trabajo, y a recibir una remuneración adecuada y equitativa por ello, de acuerdo con sus capacidades físicas y mentales, a fin de promover la reforma, rehabilitación y readaptación social de los condenados, estimular e incentivar la cultura del trabajo, y combatir el ocio en los lugares de privación de libertad. En ningún caso el trabajo tendrá carácter aflictivo.



Los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos deberán aplicar a los niños y niñas privados de libertad todas las normas nacionales e internacionales de protección vigentes en materia de trabajo infantil, a fin de evitar, particularmente, la explotación laboral y garantizar el interés superior de la niñez. Los Estados Miembros promoverán en los lugares de privación de libertad, de manera progresiva y según la máxima disponibilidad de sus recursos, la orientación vocacional y el desarrollo de proyectos de capacitación técnico-profesional; y garantizarán el establecimiento de talleres laborales permanentes, suficientes y adecuados, para lo cual fomentarán la participación y cooperación de la sociedad y de la empresa privada.”

Que sabido es que al Estado le corresponde la responsabilidad y el deber de garantizar al encarcelado su dignidad e integridad personal. Por ello está obligado a propender a la reinserción social del imputado, para lo cual debe elaborar políticas públicas orientadas a este objetivo;

Que, “el concepto de readaptación social está identificado con el de la construcción, mejor dicho, con el de la reconstrucción. Sabemos que readaptar socialmente a un delincuente es conseguir que se reintegre a la comunidad apto para convivir en ella, sin volver a infringir las normas que esa sociedad, para su propia salvaguarda, impone a sus integrantes. Profundamente considerado, esto implica la rectificación de los mecanismos que importan a la conducta humana, en forma sincera y disciplinada, de tal manera que el hombre se sensibilice en un sentido superior de lo bueno y de lo malo, lo lícito y lo ilícito, lo correcto y lo incorrecto.



Que readaptarlo significa, en última instancia, dotarlo de elementos para que no elija el delito como manera de solucionar sus íntimos conflictos, aunque su propia personalidad lo coloque violentamente en la encrucijada dramática de delinquir” (Revista Penal y Penitenciaria, Buenos Aires, Año XVI, pág. 95 y ss. – En cita de Tobías, Juan A. “La resocialización como objetivo de la pena privativa de la libertad. Visión crítica y reconocimiento de la necesidad de un cambio”, Compendio Jurídico, ERREPAR, Boletín N° 39, pag. 251, mes de abril de 2010.);

Que al respecto la jurisprudencia ha dicho que: “La concepción de que la persona pierde todos sus derechos con la condena, y sea objeto de arbitrariedades, resulta incompatible con un Estado de Derecho. La Argentina se alejó claramente de dicha postura a través del art. 2 de ley 24.660 que establece “El condenado podrá ejercer todos los derechos no afectados por la condena o por la ley y las reglamentaciones que en su consecuencia se dicten...”.- De esta forma, hoy se admite sin discusión que las personas privadas de la libertad son sujetos de derecho, condición que fue reafirmada por la Corte Suprema en el precedente “Romero Cacharane” (R. 230 XXXIV, rta. 9/3/2004).- En este sentido, el condenado es titular de los mismos derechos que las personas libres y solamente podrá sufrir las limitaciones expresamente previstas en el ordenamiento jurídico como inherentes a la resolución judicial que dispuso la medida de encierro. Es una materialización del principio de legalidad, que establece que el contenido de las penas debe estar previsto legalmente y que no se puede privar o restringir los derechos subjetivos de las personas privadas de la libertad más allá de lo establecido en la amenaza penal con anterioridad a la comisión del hecho delictivo (Cfr. Sait, Marcos, “Los derechos fundamentales de los reclusos en Argentina” en



SALT- RIVERA BEIRAS "Los derechos fundamentales de los reclusos, España y Argentina", Editores del Puerto, Buenos Aires, 1999, pág 178.)" (Cám. Nac. Casación Penal, SALA: III, 02/07/2009, causa n° 10.218, caratulada "L., D. E./ recurso de casación"- Dres. Guillermo J. Tragant, Eduardo R. Riggi y Angela E. Ledesma);

Que los artículos 14 bis y 18 de la Constitución Nacional que reconocen que: "...el trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de la leyes, que garantizarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor... retribución justa... salario mínimo... etc., y que las cárceles serán sanas y limpias... para seguridad y no para castigos...y el artículo 30 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que declara que "...las prisiones son hechas para seguridad y no para mortificación de los detenidos. Las penitenciarías serán reglamentadas de manera que constituyan centros de trabajo y moralización. Todo rigor innecesario hace responsable a las autoridades que lo ejerzan...";

Que el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en Ginebra en 1955, y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus resoluciones 663 CXXIV del 31/07/57 y 2076 LXII del 13/05/77, en los puntos 72.1, 74.1 y 2, determinan que "la organización y los métodos de trabajo penitenciario deberán asemejarse lo más posible a los que se aplican a un trabajo similar fuera del establecimiento, a fin de preparar a los reclusos para las condiciones normales del trabajo libre", "en los establecimientos se tomarán las mismas precauciones prescritas para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores libres" "Se tomarán disposiciones para indemnizar a los reclusos por los accidentes de



trabajo y enfermedades profesionales, en condiciones similares a las que la ley dispone para los trabajadores libres", pautas éstas que recepta la Ley Nacional N° 24660;

Que de las circunstancias obrantes en la causa que motivara la presente intervención, encuentro necesario destacar, en particular del contenido de la presentación efectuada por el Señor Jefe del Servicio Penitenciario, al contestar el traslado conferido al gobierno provincial, las siguientes frases al referirse a la relación laboral, donde afirma que "la situación que aquí se configura no constituye contrato en los términos de la Ley 20744... sino que nos encontramos ante una relación INSTITUCIONAL entre el Servicio Penitenciario (Cuenta Trabajo Penitenciario ley 11046) y el interno... que en virtud de lo expuesto se colige que no existe relación laboral entre el interno de marras y el Sr. E.S." (este último es el empresario que ha firmado un convenio con el Servicio Penitenciario para fabricar zapatos en los talleres de la Unidad Penal N° 15;

Que lo expuesto permite hacer hincapié en la necesidad, y responsabilidad del estado provincial, de regular la actividad laboral de los internos, ya sea cumpliendo tareas de producción para el estado, o bien contratados por empresas particulares o mixtas, pero que garantice que el trabajo se realice en condiciones comparables a las de los trabajadores libres en cuanto a salarios, seguridad social, horarios de trabajo, certificación de antecedentes laborales y capacitación, etc., derechos y garantías estos, que son por estos tiempos objeto de debate del Consejo Provincial de Seguridad Pública y que esta Defensoría se encuentra trabajando con distintos estamentos del Estado Provincia, conforme lo señalado precedentemente;



Que en orden a ello encuentro oportuno y conveniente, en esta instancia, dirigirme al Consejo de Administración de la Cuenta Especial "Servicio Penitenciario de la Provincia, Trabajos Penitenciarios Especiales", Ley N° 11.046, a fin de instar al ejercicio de acciones conducentes para que la garantía a las personas privadas de libertad del ejercicio de todos sus derechos, no afectados por la condena, prevista en el artículo 2° de la Ley N° 24660, no se tome ilusoria;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Consejo de Administración de la Cuenta Especial "Servicio Penitenciario de la Provincia, Trabajos Penitenciarios Especiales", Ley N° 11.046, que hasta tanto se reglamente la Ley 12.256 en su parte pertinente o se promulgue una nueva ley que regula el trabajo penitenciario, se implementen acciones concretas para el ejercicio de los derechos que la Ley N° 24.660, la Constitución Nacional, los tratados internacionales incorporados a su texto, y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, consagran a favor de las personas privadas de su libertad, logrando que la relación laboral mantenga las garantías previstas en dicha normativa.



ARTÍCULO 2°: SUGERIR que en el mismo sentido, se desarrolle un sistema transparente y público de regulación y control de las empresas o particulares, que accedan por concurso público a instalar sus talleres de producción en las Unidades Penitenciarias de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 3°: ENCOMENDAR a la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional la realización de todas las medidas conducentes a identificar la situación de los trabajadores carcelarios en las distintas Unidades Penitenciarias, a fin de profundizar la investigación y aportar elementos para el diseño del proyecto definitivo sobre trabajo carcelario.

ARTÍCULO 4°: Registrar, Notificar al Consejo de Administración de la Cuenta Especial haciendo entrega de una copia certificada a cada uno de sus integrantes: Presidente: Director General de Asistencia y Tratamiento o subrogante; vocales: Director de Trabajo Penitenciario del Servicio Penitenciario Bonaerense, un integrante de la Subsecretaría de Política Penitenciaria y Readaptación Social y un integrante de la Subsecretaría de Coordinación Técnico Administrativa del Ministerio de Justicia y Seguridad, comunicar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 5/11



LA PLATA, 5 de mayo de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y las actuaciones nos. 708/11, 714/11, 715/11, 716/11, 718/11, 721/11, 722/11, 723/11, 724/11, 725/11, 728/11, 734/11, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 14208, de acuerdo a los criterios internacionales sustentados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce a la infertilidad humana como una enfermedad;

Que a partir de allí, obliga al Estado Provincial, a través de sus sectores públicos, a otorgar los tratamientos de fertilidad asistida a los habitantes de la Provincia con dos años de residencia, e incorpora dentro de las prestaciones del Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.), la cobertura médico asistencial integral de dichas prácticas médicas;

Que al mismo tiempo incorpora dentro de las prestaciones de las obras sociales y de medicina prepaga con actuación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, la cobertura médico-asistencial integral de dichas técnicas;



Que el estado provincial, mediante el Decreto N° 2980/10, ha reglamentado la Ley designando como Autoridad de Aplicación de la misma, al Ministerio de Salud y estableciendo los requisitos mínimos para acceder a la prestación médica;

Que entre los hospitales públicos designados como centros de tratamiento, se encuentran en esta instancia habilitados los Hospitales Provinciales: San Martín de La Plata, Güemes de Haedo, Allende de Mar del Plata y Penna de Bahía Blanca;

Que la Ley ha reivindicado el Derecho a procrear, y así, las técnicas de reproducción asistida responden a motivaciones laudables, de parejas que persiguen la conformación del grupo familiar y se presentan como un remedio para hacer frente a la esterilidad humana, ofreciendo a muchas parejas la posibilidad de procrear hijos que la naturaleza parece negarles;

Que en tanto y en cuanto la infertilidad es una enfermedad, se encuentra comprometido el derecho a la salud, razón por la cual resulta es necesaria su urgente tutela;

Que la salud reproductiva ha sido definida como un "estado general de bienestar físico, mental y social en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo y con sus funciones y procesos"- Conferencia Internacional sobre la Población y el desarrollo, Capítulo VII-, y que se encuentra regulada por la Ley 13.006, en el marco del derecho a la salud y a la dignidad humana y la valoración de la maternidad y la familia;

Que así las cosas, se puede afirmar que, privar de los tratamientos a los habitantes que padecen esta enfermedad, implica una violación al derecho a la salud reconocido en la Constitución Nacional, Constitución Provincial y diversos Tratados de jerarquía constitucional (arts. 42 y 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional; art. 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; art. 4, inc. 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica-; art. 12 inc. 1° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; art. 5 inc. e ap. IV de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación; y



arts. 12 inciso 3º, y 36 inciso 8º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires). En particular, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires dispone en el art. 12 que "Toda persona en la Provincia goza, entre otros de los siguientes derechos:...3) al respeto de la dignidad, al honor, la integridad física, psíquica y moral" y reconoce entre los derechos sociales, a la salud. En efecto, el art. 36 inc. 8 establece que: "La Provincia garantiza a todos sus habitantes el acceso a la salud en los aspectos preventivos, asistenciales y terapéuticos...El medicamento por su condición de bien social integra el derecho a la salud...".

Que se han recibido en esta Defensoría treinta y tres quejas por falta de cobertura de tratamientos de fertilidad asistida a habitantes de la provincia de Buenos Aires, por parte de distintas prepagas y obras sociales, tales como MEDIFE, OSDE, OSMECOM, MEDICUS, OSUTHGRA, OSALARA, TU SALUD, SWISS MEDICAL, GALENO, OSAM, MEDIFE, UNION PERSONAL, DOCTHOS, OMINT, ACCORD SALUD, UAI SALUD, entre otras;

Que en ocho de esas actuaciones: la N° 725 - S.D. c/ Swiss Medical, la N° 745 - K.Lc/ Swiss Medical, la N° 715 - M. T c/ OSMECON, la N° 718 -C. L y A. B c/ OSMECON, la N° 800 - A. F c/ MEDIFE, la N° 832 - E.Y. c/ UNION PERSONAL, la N° 857 - S.O.S y la N° 723 -I.S. c/ TU SALUD, los presentantes han enviado carta documento intimando a la entidad para que en el plazo perentorio de 45 hs. se expidan sobre los pasos a seguir, a fin de obtener cobertura para tratamientos de fertilidad asistida, en el marco regulatorio de la Ley N° 14.208 y su Decreto Reglamentario N° 2980/10;

Que en general, los denunciados han recibido contestación negativa a su requerimiento por parte de la Obra Social o prepaga, con argumentaciones tales como: que es una práctica no prevista en el Plan Médico Obligatorio aprobado por la Resolución 201/02 del Ministerio de Salud de la Nación; que tampoco está contemplada en el contrato celebrado entre las partes; que por disposición de la Ley N° 24.754 las empresas de medicina privada no están obligadas a brindar una cobertura mayor a la prevista en aquella resolución para las obras sociales, y que el artículo 6 de La ley N°



14.208 no se encuentra reglamentado a la fecha, por lo que no estarán obligadas a otorgar la cobertura solicitada, siendo este último un argumento inverosímil desde que la Constitución Nacional establece que las normas operan de iure, a partir del momento de la publicación de los mismos,

Que al mismo tiempo en dos de las Quejas en trámite: la N° 725 y la N° 745, esta Defensoría acompañó a las audiencias que fueron fijadas por las Oficinas de Defensa del Consumidor de las ciudades de Campana y de General Belgrano, respectivamente, para tratar la problemática, manteniendo en dicha oportunidad, la prepaga SWISS MEDICAL su postura negativa a la cobertura en la línea argumental señalada precedentemente;

Que lo expuesto amerita instar a la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 14208 y a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, el ejercicio de acciones conducentes a garantizar el cumplimiento de la Ley vigente, en pos de evitar que el derecho formalmente reconocido por la legislación provincial, se torne ilusorio, generando un daño mayor a las parejas que padecen la enfermedad de infertilidad; Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1º: RECOMENDAR al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley N° 14.208, que de acuerdo a lo previsto por el artículo 6º de dicha ley, instrumente los mecanismos necesarios para la cobertura médico-asistencial integral, por parte de las obras sociales y de medicina prepaga, de los tratamientos de fertilización asistida.



ARTICULO 2°: RECOMENDAR a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, arbitrar las medidas necesarias, para que en coordinación con el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, determine los parámetros necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 14208 por parte de las Obras Sociales e Instituciones de Medicina Prepaga, con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

ARTICULO 3°: RECOMENDAR al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires que hasta tanto se implemente lo necesario para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 14208, se procure prestar la atención a las parejas, tengan o no cobertura medico asistencial, en los centros de salud pública habilitados al efecto por la Provincia de Buenos Aires, bajo el Sistema de Atención Médica Organizada (SAMO), según corresponda, debiendo repetir las erogaciones en que se incurriese contra las obras sociales y empresas de medicina prepaga, expresamente obligadas por el artículo 6 de la ley 14 208.

ARTICULO 4°: Notificar con copia al Ministerio de Salud los expedientes individualizados en el visto de la presente resolución, facultándose en lo sucesivo a la Secretaría de Derechos y Garantías, a realizar las comunicaciones de los futuros expedientes que se formen como consecuencia de la problemática planteada.

ARTICULO 5°: Registrar, Notificar, comunicar juntamente con su similar N° 3 de fecha 10 de febrero de 2011, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 11/11



La Plata, 23 de mayo de 2011

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y las actuaciones número 1212/11, y

CONSIDERANDO

Que obra en esta Defensoría del Pueblo, una presentación efectuada por los señores M.S.B. P.D. y otros ciudadanos pertenecientes al partido de Ituzaingó, que dio inicio al expediente de referencia, en el cual se reclama que la señal PAKAPAKA sea incluida en la grilla de programación de la empresa Cablevisión, proveedora de video cable en dicha localidad;

Que se adjuntaron al expediente alrededor de 3000 firmas, de vecinos que apoyan dicha solicitud;

Que tal cual lo definen sus creadores en su sitio web, PAKAPAKA, es "el primer canal educativo y público diseñado por el Ministerio de Educación de la Nación para todos los chicos y chicas de Argentina y de América Latina. La propuesta consiste en una nueva señal infantil con contenidos de alta calidad orientados a educar y a entretener, abierto a la cultura de todos los sectores de nuestro país y a distintas expresiones del globo...";

Que asimismo refieren que en PAKAPAKA se proponen:

- Promover el acceso de chicos y chicas a información y materiales de diversas fuentes nacionales e internacionales que contribuyan a su desarrollo de manera acorde a la Convención sobre los Derechos del Niño;



- Crear una programación de alta calidad dirigida al público infantil que respete los derechos humanos de los niños y niñas, que estimule su creatividad e imaginación, que promueva la diversidad y la inclusión y que despierte el gusto por el conocimiento;
- Poner a disposición de docentes y alumnos material audiovisual educativo de alta calidad técnica y pedagógica destinado a apoyar el proceso de enseñanza/aprendizaje en diversas áreas curriculares, y favorecer el uso de las tecnologías de información y comunicación en los procesos pedagógicos;
- Aportar una nueva forma de mostrar, hablar y convocar a la infancia, y
- Ofrecer contenidos y formatos estéticos que piensen en las posibilidades y en las necesidades de los niños y niñas de nuestro país.

Que finalmente destacan que "se trata de una propuesta que apunta a enriquecer su mundo y a reflejar su complejidad... Los afectos, el diálogo, la fantasía, la imaginación, el juego, las preguntas, el descubrimiento, la curiosidad, la exploración, los sentidos o la investigación son algunos de los tantos caminos para hacer de la señal un fuerte colaborador de los procesos de enseñanza y aprendizaje de cada aula de Argentina...";

Que si bien a partir de la hora cero del día dieciséis de mayo de dos mil once, después de reclamos públicos de diferentes sectores, de haberse aplicado sanciones a la Empresa y del dictado de fallos judiciales en su contra, la empresa Cablevisión habría incorporado a su oferta de señales a PAKAPAKA; le habría asignado la frecuencia número 80 del paquete digital, excluyéndola de su oferta de abono básico, por lo cual continuaría incumpliendo con la reglamentación de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual;

Que en consecuencia, aquellos suscriptores que pagan el abono básico, que son la gran mayoría, siguen sin tener la posibilidad de ver el canal infantil;



Que según medios masivos de comunicación, de los 3 millones de abonados que la empresa Cablevisión dice tener, apenas de 741 mil contratan el paquete digital, cifra que representa el 24,7 por ciento del total;

Que por lo tanto más del setenta y cinco por ciento de los abonados seguirán impedidos de sintonizar PAKAPAKA;

Que la importancia de la cuestión radica en que no se trata sólo de un problema económico, ya que la empresa aún no digitalizó el ciento por ciento de su red nacional, por lo que hay abonados de distintas localidades a los que ni siquiera les cabe esa posibilidad;

Que la Ley n° 26.522, de Servicios de Comunicación Audiovisual, en su art. 10 crea "como organismo descentralizado y autárquico en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional, la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual, como autoridad de aplicación...";

Que esta Ley, en el art. 65 inc. 3 establece que: "... los servicios de televisión por suscripción de recepción fija: a. Deberán incluir sin codificar las emisiones y señales de Radio Televisión Argentina Sociedad del Estado, todas las emisoras y señales públicas del Estado nacional y en todas aquellas en las que el Estado nacional tenga participación...";

Que en cumplimiento de las misiones y funciones enumeradas en el Art. 12 de la citada Ley, la Autoridad Federal de Servicios de Comunicación Audiovisual (ASFGA), publicó en septiembre de 2010 la Resolución N° 296/10 ordenando incluir en la grilla todos los canales del Estado o con participación estatal, entre ellos PAKAPAKA diseñado por el Ministerio de Educación de la Nación;

Que en el año 1994, se incorporó con rango constitucional la Convención sobre los Derechos del Niño (art. 75 inc. 22);



Que tal como lo expresa Mary Beloff, en *La aplicación de los Tratados sobre derechos humanos por los tribunales locales*; Edit. Del Puerto-CELS; Pág. 623 a 625): "...a los tratados internacionales –mucho más cuando, como es el caso de la Convención sobre Derechos del Niño, tienen jerarquía constitucional– hay que adjudicarles lo que se da en denominar "fuerza normativa". Quiere decir que son normas jurídicas, que tienen aplicabilidad directa... La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño reclama a los abogados y a los jueces un complicado trabajo jurídico a fin de hacer efectivos los derechos por ella reconocidos a los más chicos y en muchos casos, a los más vulnerables entre nosotros. Esta tarea es ciertamente compleja pero urgente en la medida en que el legislador no dé cumplimiento a la obligación de adecuar la legislación al instrumento internacional".

Que el Defensor Penal Juvenil de La Plata, Julián Axat ha expresado: "La Convención sobre los Derechos del Niño establece que los niños tienen derecho a acceder a una información adecuada, ya que los Medios de Comunicación Social desempeñan un papel importante en la información destinada a los mismos, debiendo promover su bienestar moral, el conocimiento y la comprensión entre los pueblos y respetar la cultura del niño. Es obligación del Estado tomar las medidas de promoción a este respecto y proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar".

Que continuó diciendo: "...los medios de comunicación tienen un efecto amplio en la forma de ver el mundo y por lo tanto se encuentran en posición privilegiada para garantizar actitudes con respecto a los derechos de la infancia. Los medios de comunicación se encuentran en posición privilegiada para generar debates sobre los derechos de la infancia y ofrecer a los niños y niñas un instrumento donde expresar sus opiniones y receptor aspectos de calidad que promuevan su bienestar y crecimiento. La CDN se dirige directamente a esos Medios de Comunicación exigiéndoles a los gobiernos que alienten –y también obliguen haciendo uso del poder de policía estatal– "medios de comunicación que



difundan información y materiales de interés social y cultural para el niño en crecimiento". El Estado tiene el deber y el compromiso internacional de remover aquellos obstáculos que impongan los medios de comunicación privados, que limiten el acceso universal a los derechos de la infancia...";

Que analizando el articulado de la Convención de los Derechos del Niño, vemos que el art. 2 inc. 2, plantea el principio de no discriminación "Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo por causa de la condición, las actividades, las opiniones expresadas o las creencias de sus padres, o sus tutores o de sus familiares";

Que el artículo 13 inc. 1, afirma que "El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño...";

Que el Comité de Derechos del Niño de la ONU, vinculando ambos artículos citados, ha sostenido: "La obligación de respetar exige que los Estados Partes eviten las medidas que obstaculicen o impidan el disfrute del derecho a la educación. La obligación de proteger les impone adoptar medidas que eviten que el derecho a la educación sea obstaculizado por terceros. La de dar cumplimiento (facilitar) exige que los Estados adopten medidas positivas que permitan a individuos y comunidades disfrutar del derecho a la educación y les presten asistencia. Por último, los Estados Partes tienen la obligación de dar cumplimiento (facilitar el) al derecho a la educación. Como norma general, ...están obligados a dar cumplimiento a (facilitar) un derecho concreto del Pacto cada vez que un individuo o grupo no pueda, por razones ajenas a su voluntad, poner en práctica el derecho por sí mismo con los recursos a su disposición...";



Que en aquello que hace especialmente a los medios de Comunicación y al acceso universal de los niños a contenidos de calidad y que promuevan su bienestar, la Convención establece en el Artículo 17 "Los Estados Partes reconocen la importante función que desempeñan los medios de comunicación y velarán por que el niño tenga acceso a información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales, en especial la información y el material que tengan por finalidad promover su bienestar social, espiritual y moral y su salud física y mental. Con tal objeto, los Estados Partes:

- a) Alentarán a los medios de comunicación a difundir información y materiales de interés social y cultural para el niño, de conformidad con el espíritu del artículo 29;..."
- b) Promoverán la cooperación internacional en la producción, el intercambio y la difusión de esa información y esos materiales procedentes de diversas fuentes culturales, nacionales e internacionales;
- c) Alentarán la producción y difusión de libros para niños;
- d) Alentarán a los medios de comunicación a que tengan particularmente en cuenta las necesidades lingüísticas del niño perteneciente a un grupo minoritario o que sea indígena;
- e) Promoverán la elaboración de directrices apropiadas para proteger al niño contra toda información y material perjudicial para su bienestar, teniendo en cuenta las disposiciones de los artículos 13 y 18."

Que es de destacar que el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño, reconoce el derecho al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes;

Que asimismo establece que los Estados Partes respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y



artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento;

Que es función del Defensor del Pueblo promover el respeto de los derechos culturales reconocidos por el plexo legal vigente, velando por que se garantice el acceso de los niños y niñas de la provincia de Buenos Aires a una oferta cultural de calidad, como así también a una distribución más equitativa de los bienes culturales;

Que en ese sentido, PAKAPAKA (voz quechua que nombra al "juego de las escondidas") es el primer canal público de contenido educativo de Latinoamérica, instituyéndose como una herramienta de inclusión sociocultural de las diversas infancias de nuestro país;

Que sus contenidos se vinculan con los niños argentinos, resultando una herramienta valiosa para la construcción de la identidad nacional y latinoamericana, a diferencia de los contenidos extranjeros que abundan en la programación de otros canales infantiles, de tinte comercial y no educativo;

Que los principios que se respeta en los formatos y contenidos de PAKAPAKA, es la incorporación de la visión de los niños y las niñas en el diseño de las políticas públicas en materia cultural que los tengan como destinatarios, al integrarlos desde temprana edad en el proceso de construcción de su ciudadanía con respeto a su identidad cultural, y hacerlos partícipes de las actividades que se emprenden;

Que la situación descrita, también implica un cercenamiento a los derechos del consumidor de acuerdo a lo establecido en el Capítulo I Art. 4 de la Ley 13.133, "Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios", que establece que: Las políticas del gobierno deben garantizar a los consumidores y usuarios:

- a) El acceso al consumo en condiciones de trato digno y equitativo, sin discriminaciones ni arbitrariedades por parte de los proveedores.



b) La protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar la posibilidad de los consumidores de elegir en el mercado..."

Que en orden a ello, existe una oferta establecida legalmente que deben brindar la empresas proveedoras de televisión por cable, que en el caso de Cablevisión, no se está cumpliendo, es decir, que el usuario tiene derecho a un piso mínimo de señales que debería recibir y no lo está haciendo;

Que la no inclusión de la señal PAKAPAKA en la grilla básica de Cablevisión vulnera derechos consagrados en la Constitución Nacional, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Ley 26.522 y la Ley 13.133;

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su art. 55, establece que el Defensor del Pueblo "... tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...";

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley 13634, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

Artículo 1°: RECOMENDAR a la empresa CABLEVISION S.A. la incorporación, sin limitación alguna, a la grilla de canales del servicio básico de televisión por cable, la señal PAKAPAKA, de acuerdo a lo previsto por la Ley N° 26522, de Servicio de Comunicación Audiovisual, la Resolución N° 296/10 y la ley N° 13.133, en orden a lo expuesto en los considerandos de la presente.



Artículo 2°: COMUNICAR a los fines que estime pertinentes al Ministerio de Educación de la Nación y a la Secretaría de Comunicación Pública -Jefatura de Gabinete de Ministros-, Presidencia de la Nación.

Artículo 3°: Registrar, notificar, comunicar y publicar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 15/11.-



La Plata, 30 de mayo de 2011

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y las actuaciones número 1333/11, y

CONSIDERANDO:

Que obra en esta Defensoría del Pueblo, una presentación efectuada con fecha 15/05/11, por representantes de las agrupaciones políticas integrantes del MOVIMIENTO PROYECTO SUR, GEN, INSTRUMENTO ELECTORAL POR UNIDAD POPULAR, y COALICION CIVICA por la cual solicitan en los términos del art. 55 de la Constitución provincial, la intervención del Defensor por una supuesta afectación sufrida a partir de la aplicación de los arts. 4 inc. e), 5 y 6 de la Ley N° 14086 y su decreto reglamentario N° 332/11, en particular los arts. 2, 12 y 16, en relación a los requisitos de las adhesiones para avalar las candidaturas de todos los cargos electivos de la provincia;

Que requieren una urgente intervención judicial y administrativa a efectos de salvaguardar las garantías democráticas, para que los partidos políticos y la ciudadanía, puedan concurrir al acto cívico conforme la Constitución Nacional y Provincial;

Que los presentantes fundan su requerimiento en que resulta imposible cumplir con el requisito establecido por el artículo 6° segundo párrafo de la Ley N° 14086, que impone el deber de acompañar las adhesiones a las candidaturas con fotocopia del Documento Nacional de Identidad de cada uno de los adherentes;



Que a modo ilustrativo calculan que para los cargos a cubrir se necesitarían aproximadamente 27000 avales, lo cual implicaría alrededor de 63.000 fojas, entre planillas de firmas de adhesión y fotocopias de los D.N.I., y en una muestra, suponiendo la presentación de diez partidos, estiman un total de 630.000 fojas, que equivaldrían aproximadamente de 1260 resmas de papel;

Que la Ley N° 14086, en el artículo 4 inc. e) exige como requisito para la presentación de las listas, reunir las adhesiones establecidas en el artículo 5°, que prevé los porcentajes en relación al padrón de electores que deberán acompañar las presentaciones como adhesiones para las candidaturas, a saber:

- 1) Dos (2) por mil del padrón general para Gobernador y Vicegobernador, que deberá alcanzarse proporcionalmente en todas las secciones electorales, y como mínimo en la mitad de los distritos que las componen.
- 2) Cuatro (4) por mil del padrón respectivo para Senador y Diputado, el cual deberá cumplirse en la mitad de los distritos que integran la sección, con un máximo de un millón de electores.
- 3) Cuatro (4) por mil del padrón general del distrito para las candidaturas locales, con un máximo de 50.000 electores.

Que asimismo, en su artículo 6° determina que cada ciudadano inscripto en el registro, podrá manifestar su adhesión en una sola comiente partidaria, suscribiendo las planillas, que aprobará la Junta Electoral de la Provincia, las cuales deberán acompañar las listas. Y determina en su segundo párrafo que los apoderados presentarán las adhesiones con copia del documento nacional de identidad.

Que su decreto reglamentario, N° 332, del 14/04/11, encomienda a la Junta Electoral de la Provincia, aprobar los modelos de planillas de adhesión y determinar la cantidad de adhesiones equivalentes a los porcentajes establecidos en el art. 5° de la Ley 14086 (conf. arts. 2, 12 y 16);



Que en orden a ello, mediante Resolución N° 61 del 12/05/11, la Junta Electoral de la Provincia, aprobó el modelo de planillas de adhesión de listas en los términos del art. 6 de la Ley 14086. En cada planilla se prevé la firma de 32 adherentes;

Que mediante Resolución N° 62 de fecha 19 de mayo de 2011, estableció el cronograma electoral, de donde surge que el día 25 de junio, deberán presentarse para su oficialización las Listas ante las Juntas Electorales Partidarias, y el día 13 de julio de 2011, una vez oficializadas las listas, deberán presentarse a la Junta Electoral de la Provincia junto con las adhesiones requeridas, en la forma indicada en los artículos 5° y 6° segundo párrafo de la Ley 14086;

Que por Resolución N° 64, también de fecha 19/05/11, la Junta Electoral de la Provincia, fijó el número mínimo de adherentes requerido para presentar listas de candidatos a cargos electivos para las elecciones primarias a llevarse a cabo el día 14 de agosto de 2011; dejando establecido que sólo se validarán las adhesiones de electores domiciliados en la provincia y exclusivamente en el distrito y sección donde tengan registrado su domicilio, conforme padrón vigente;

Que del análisis normativo precedentemente señalado, le asiste razón a las agrupaciones políticas, cuando sostienen en relación a la complejidad material para lograr antes del 25 de junio presentar ante los órganos competentes partidarios las planillas suscriptas y fotocopia de los documentos de identidad de todos los adherentes, para la presentación de las listas de candidatos. Ello por cuanto, recién el 19/05/11, se encontraron en condiciones de satisfacer los requerimientos exigidos para la oficialización de las listas;

Que la reciente implementación de la ley podría constituir un valladar para el proceso de oficialización de las listas de candidatos en las



elecciones primarias, abiertas, simultáneas y obligatorias convocadas por el Poder Ejecutivo provincial mediante Decreto N° 333/11;

Que este impedimento, no sería sino una restricción al libre ejercicio del derecho constitucional a ser elegido;

Que la **Constitución de la Provincia** de Buenos Aires garantiza el pleno ejercicio de los derechos políticos, con arreglo al principio de la soberanía popular y las leyes que se dictan en consecuencia, y reconoce a los partidos políticos como instituciones fundamentales del sistema democrático (art. 59 incisos 1 y 2);

Que en el mismo sentido, la **Constitución Nacional** garantiza el pleno ejercicio de los derechos políticos, determina que el sufragio es universal, igual, secreto y obligatorio y, establece que la igualdad real de oportunidades entre varones y mujeres para el acceso a cargos electivos y partidarios se garantizará por acciones positivas en la regulación de los partidos políticos y en el régimen electoral (art 37) y, también declara a los partidos políticos como instituciones fundamentales del sistema democrático, a quienes garantiza su organización y funcionamiento democráticos, la representación de las minorías, la competencia para la postulación de candidatos a cargos públicos electivos, el acceso a la información pública y la difusión de sus ideas (art. 38);

Que los Tratados Internacionales incorporados a nuestra Carta Magna (conf. art. 75 inc. 22), protegen el libre ejercicio de los derechos políticos;

Que la **Convención Americana sobre Derechos Humanos – Pacto San José de Costa Rica**, por su parte, en el artículo 23 reza: "Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades: a) de participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos; b) de votar y ser elegidos en elecciones periódicas auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto



que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores, y c) de tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país. 2. La ley puede reglamentar el ejercicio de los derechos y oportunidades a que se refiere el inciso anterior, exclusivamente por razones de edad, nacionalidad, residencia, idioma, instrucción, capacidad civil o mental, o condena, por juez competente, en proceso penal”;

Que en el mismo orden de ideas, la **Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre**, en su artículo 20, establece el Derecho de sufragio y de participación en el gobierno, garantizando que: “Toda persona, legalmente capacitada, tiene el derecho de tomar parte en el gobierno de su país, directamente o por medio de sus representantes, y de participar en las elecciones populares, que serán de voto secreto, genuinas, periódicas y libres”;

Que también, la **Declaración Universal de Derechos Humanos**, en su artículo 21, declara que “toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.- Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país...”;

Que la doctrina en forma monocrorde y pacífica, ha señalado que cuando se estipulan requisitos para postularse como candidatos a cargos electivos, estos deben ser razonables... Al respecto, la constitucionalista María Angélica Gelli ha dicho que: “...los requisitos para alcanzar cargos electivos en los poderes del Estado se exigen aún en las Repúblicas democráticas. Las condiciones pueden estar ligadas a la idoneidad para el puesto, conforme lo precisa el art. 16 de la Constitución Nacional o, incluso, estar relacionada con las categorías sospechosas de entrañar una discriminación, en general no aceptada como criterio de diferenciación en el ejercicio de los derechos (...) esas limitaciones para postularse a los cargos electivos de mayor jerarquía deben ser razonables y, en las sociedades donde el pluralismo constituye un valor,



mínimas...” (Constitución de la Nación Argentina, comentada y concordada, 2da. Edición ampliada y actualizada, “La Ley”, 2003 págs. 137 y 673).

Que en esta materia, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, al resolver la causa A. 69.395, “Candidatura Scioli, Daniel. Impugnación. Recurso de inaplicabilidad de ley” ha hecho suyos los argumentos basamentales emanados de los órganos supranacionales al sostener: “...los foros internacionales han sido contestes en admitir que los candidatos pueden quedar sometidos a recaudos limitativos siempre que los mismos no resulten irrazonables o desproporcionados.- Así, el **Comité de Derechos Humanos de la O.N.U.** ha expresado que “la aplicación efectiva del derecho y la posibilidad de presentarse como candidato a un cargo implica una elección libre de los candidatos”... cualesquiera restricciones a la presentación de candidatos deben ser objetivas y razonables” (Comité de Derechos Humanos de la O.N.U., Observación General 25, párr. 10, 15/18 cit. Por Guy S. Goodwill/Gil SRO Kundig, Ginebra, Suiza 2005 p. 71).- Por su parte el **Tribunal Europeo de Derechos Humanos** dijo que si bien el derecho subjetivo a presentarse como candidato no es absoluto, y los Estados pueden someterlo a condiciones, éstas no pueden socavar y anularla, debiendo disponerse en aras de un fin legítimo y emplear medios proporcionales (Tribunal Europeo de Derecho Humanos, Gitanas y otros, Grecia 1-VII-1997), sent. (fondo) Tribunal, Sala párr. 32, reiterando la opinión expresada en Mathieu Mohin y Clerfayt c/ Bélgica Guy S. Goodwill Gil op. cit. pág. 72.”;

Que, conforme previsto por los artículos 1.1 y 2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos – Pacto San José de Costa Rica, “los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier



otra condición social”, y “Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en el artículo 1 no estuviere ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados Partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades”, respectivamente;

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su art. 55, establece que el Defensor del Pueblo “... tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”;

Que no obstante la legitimación de los partidos políticos para accionar ante los órganos jurisdiccionales para un pronunciamiento que les garantice su participación en las elecciones primarias, resulta necesario que el Defensor del Pueblo, en ejercicio del mandato constitucional señalado, actúe en defensa del derecho de todos los ciudadanos a participar en el acto electoral a llevarse a cabo en el territorio provincial, garantizando el derecho político a elegir y ser elegido, en igualdad de condiciones y oportunidades;

Que a esos fines, resulta aplicable doctrina que emana del **Fallo de la Corte Interamericana de Justicia, de fecha 6 de agosto de 2008, en el Caso Castañeda Gutman vs. Estados Unidos Mexicanos**, apartados 145, 146, 148 y 149, donde en relación al artículo 23 de la Convención Americana de los Derechos Humanos – Pacto San José de Costa Rica, ha dicho:

“145. El artículo 23 contiene diversas normas que se refieren a los derechos de la persona como ciudadano, esto es, como titular del proceso de toma de decisiones en los asuntos públicos, como elector a través del voto o como servidor público, es decir, a ser elegido popularmente o mediante designación o nombramiento para ocupar un cargo público. Además de poseer la particularidad de tratarse de derechos reconocidos a los ciudadanos, a diferencia de casi todos los demás derechos previstos



en la Convención que se reconocen a toda persona, el artículo 23 de la Convención no sólo establece que sus titulares deben gozar de derechos, sino que agrega el término “oportunidades”. Esto último implica la obligación de garantizar con medidas positivas que toda persona que formalmente sea titular de derechos políticos tenga la oportunidad real para ejercerlos. Como ya lo señalara este Tribunal anteriormente, es indispensable que el Estado genere las condiciones y mecanismos óptimos para que los derechos políticos puedan ser ejercidos de forma efectiva, respetando el principio de igualdad y no discriminación (Cfr. Caso Yatama).

146. La participación política puede incluir amplias y diversas actividades que las personas realizan individualmente u organizadas, con el propósito de intervenir en la designación de quienes gobernarán un Estado o se encargarán de la dirección de los asuntos públicos, así como influir en la formación de la política estatal a través de mecanismos de participación directa.

148. Por su parte, la participación política mediante el ejercicio del derecho a ser elegido supone que los ciudadanos puedan postularse como candidatos en condiciones de igualdad y que puedan ocupar los cargos públicos sujetos a elección si logran obtener la cantidad de votos necesarios para ello.

149. El derecho y la oportunidad de votar y de ser elegido consagrados por el artículo 23.1.b de la Convención Americana se ejerce regularmente en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores. Más allá de estas características del proceso electoral (elecciones periódicas y auténticas) y de los principios del sufragio (universal, igual, secreto, que refleje la libre expresión de la voluntad popular), la Convención Americana no establece una modalidad



específica o un sistema electoral particular mediante el cual los derechos a votar y ser elegido deben ser ejercidos (*infra párr. 197*). La Convención se limita a establecer determinados estándares dentro de los cuales los Estados legítimamente pueden y deben regular los derechos políticos, siempre y cuando dicha reglamentación cumpla con los requisitos de legalidad, esté dirigida a cumplir con una finalidad legítima, sea necesaria y proporcional; esto es, sea razonable de acuerdo a los principios de la democracia representativa (Cfr. Caso Yatama).”

Que por lo expuesto resulta oportuno y conveniente dejar plasmada la posición de este Defensor en relación al ejercicio de los derechos políticos por parte de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires:

Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley N° 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

Artículo 1°: **RECOMENDAR** a la Junta Electoral de la Provincia de Buenos Aires, la adopción de medidas positivas que generen condiciones y mecanismos adecuados, para que toda persona titular de derechos políticos tenga la oportunidad real para ejercerlos en las elecciones primarias, abiertas, simultáneas y obligatorias, convocadas para el día 14 de agosto del año en curso.- Eilo alerta que resultaría de difícil cumplimiento, para los partidos políticos, el recaudo de acompañar fotocopia del documento nacional de identidad de los adherentes,



para la oficialización de las listas, en orden a lo establecido por los artículos 3° y 6° de la Ley N° 14.066, y en los términos previstos por el cronograma electoral.

Artículo 2°: **PONER EN CONOCIMIENTO** de la presente Recomendación a los Poderes Ejecutivo y Legislativo de la Provincia de Buenos Aires.

Artículo 3°: Registrar, notificar, comunicar y publicar. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 16/11



La Plata, | 7 JUN 2011

VISTO las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834 y el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y

CONSIDERANDO:

Que se advierte la proliferación de publicidad de contenido sexual, en la diversidad de medios de comunicación en la provincia de Buenos Aires;

Que los avisos relacionados con el comercio sexual no transgreden norma penal alguna, empero podrían contribuir a la comisión de conductas contrarias al ordenamiento jurídico;

Que los medios de comunicación constituyen un espacio de articulación para el desarrollo de las acciones de las redes de explotación de personas;

Que la promoción de oferta sexual refuerza el estereotipo de la mujer como objeto sexual de consumo en menoscabo de su calidad de persona, configurándose una clara situación discriminación y violencia de género;

Que es preciso hacer un llamado de atención a las empresas periodísticas requiriéndoles que revisen sus criterios de publicación de avisos de ofertas de sexo, a fin de no favorecer el negocio de la prostitución y la trata de personas;



Que resulta necesario concientizar a la ciudadana sobre esta problemática;

Que cabe tener presente que la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, y la Ley 26485 establecen el respeto irrestricto del derecho constitucional a la igualdad entre mujeres y varones garantizando la eliminación de la discriminación; la adopción de medidas tendientes a sensibilizar a la sociedad promoviendo valores de igualdad y erradicación de la violencia contra las mujeres; la asistencia en forma integral y oportuna de las mujeres que padecen cualquier tipo de violencia; el incentivo a la cooperación y participación de la sociedad civil entre otros;

Que rige al respecto, el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños (Protocolo de Palermo), el cual resulta complementario de la Convención Internacional contra la Delincuencia Organizada Transnacional, ratificada por la Ley 25.832;

Que con la firma de la Convención Contra la Delincuencia Organizada Transnacional se constituyó en un imperativo legal prevenir y combatir la Trata de Personas, siendo necesario procurar todas las medidas de investigación difusión, e información con fin de prevenir este flagelo;

Que la polémica respecto de los avisos sexuales publicitados en los medios gráficos, comenzó principalmente en España, cuando en el año 2009, se puso en marcha el "Plan Integral de Lucha contra la Trata de Seres Humanos con Fines de Explotación Social" aunque el alcance del debate se ha extendido al resto de Europa y también a Estados Unidos;

Que en nuestro país, existen iniciativas tendientes a limitar este tipo de publicidad en las provincias Córdoba, Santa Fe, Chaco, Santa Cruz y en la Provincia de Buenos Aires;

Que cabe destacar que muchos diarios ya no publican avisos que promuevan la oferta sexual, por decisión editorial;



Que lo expuesto amerita instar el ejercicio de acciones conducentes que garanticen el ejercicio de derechos consagrados en la Constitución de esta Provincia, tales como el Derecho al respeto de la dignidad, al honor, la integridad física, psíquica y moral. (art 12 inc. 3); y, Los derechos sociales: De la Familia, De la Niñez, De la Juventud y de la Mujer enunciados en el art. 22, entre otros, pues la proliferación de la publicidad vinculada con la industria del sexo en los medios de comunicación sin una regulación razonable, podría llegar a conculcarlos;

Que de conformidad con el artículo 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1°. RECOMENDAR al Poder Ejecutivo, la implementación de acciones tendientes a la concientización de la población, sobre la relación existente entre el comercio sexual, con la trata de personas, y la esclavitud sexual, en orden a los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTICULO 2°. RECOMENDAR al Poder Legislativo Provincial que legisle sobre la prohibición y/o la restricción de los anuncios de contenido sexual que se difundan a través de medios gráficos y/o audiovisuales a fin de prevenir la comisión del delito de trata de personas con fines de explotación sexual.

ARTICULO 3°. RECOMENDAR a las autoridades municipales el ejercicio de acciones positivas, tendientes a controlar y/o prohibir en sus distritos la publicidad de oferta de servicios sexuales por avisos gráficos, folletos,



panfletos, carteles, que se exhiban en la vía pública, en comercios y/o establecimientos privados con afluencia de público.

ARTICULO 4°. SOLICITAR a la Subsecretaría de Asuntos Municipales, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Poder Ejecutivo Provincial, la articulación de acciones con los Municipios de la Provincia de Buenos Aires, para la toma de razón de la presente Recomendación.

ARTICULO 5°. Registrar, notificar, comunicar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 17/11



La Plata, 25 de julio de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y las actuaciones nº 430/10, 855/11, 859/11, 893/11 y,

CONSIDERANDO

Que a través de dos presentaciones, la Señora S F DNI ***** en representación de su hija R A F DNI ***** solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Que entiende se encuentran vulnerados los derechos de su descendiente, como consecuencia de la discriminación sufrida por motivos de discapacidad; por parte de líneas de transporte automotor de media y larga distancia, conforme constancias de fs. 1/3.

Que tomada intervención en el caso, la Dirección Ejecutiva-Área Discapacidad, ha podido constatar prácticas, tanto administrativas, como así también de las Empresas de Autotransporte de media y larga distancia, que afectan a las personas con discapacidad al momento de la adquisición de pasajes de traslado, a saber:

Que sólo pueden solicitar su pasaje, determinados días y horarios; el cual debe gestionarse con 48 horas de anticipación, sólo se



otorga el de ida, y la vuelta debe tramitarse cuando llegan al lugar de destino.

Que estas complicaciones fueron transmitidas a la autoridad competente del Área de Transporte, la cual indicó que como autoridad de aplicación atiende y controla las actividades que hacen a la administración del servicio de transporte de pasajeros, aplicando las normas legales vigentes.

Que de constatarse alguna irregularidad, en ejercicio del Poder de Policía, se generan expedientes administrativos con aplicación de multas a fin de sancionar a los infractores.

Que por su parte, de conformidad a lo normado por el art. 12 de la ley 13834 y con el fin de conocer en profundidad la problemática planteada, se requirió informe al Director Ejecutivo de la Agencia Provincial de Transporte.

Que el mismo se diligenció el 2 de marzo del año en curso, sin obtener respuesta a la fecha (fs. 19 expte. Nro. 430/10).

Que se gestionó una reunión con la Dirección Provincial de Transporte y las empresas El Rápido Argentino S.A, El Rápido S.A. y El Águila de Junin SRL, a fin de abordar la gestión de expedición de pasajes para personas con discapacidad, destacando que a la misma solo concurrieron las empresas, El Rápido S.A. y El Águila de Junin SRL (fs. 15, 17/20 expte. 855/11).



Defensor
del Pueblo

Provincia de Buenos Aires

Que no obstante, la falta de respuesta por parte de la autoridad competente del área de Transporte, se han iniciado gestiones con el Consejo Provincial para las Personas con Discapacidad, dependiente de la Jefatura de Gabinete, a fin de que se adopten medidas y se proceda al cambio de prácticas que garanticen que este sector de atención preferente, pueda vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones que los demás, asegurando un adecuado transporte.

Que las prácticas referidas no se ajustan a los parámetros establecidos en la "Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad" y la "Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", las que gozan de la jerarquía normativa establecida en el art. 75 inc. 24 de la Constitución Nacional.

Que el propósito de la primera es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y la Interamericana tiene como objetivo evitar la discriminación de las mismas.

Que la manda constitucional contenida en el artículo 36 de la Carta Magna Provincial, reza: "La Provincia promoverá la eliminación de los obstáculos económicos, sociales o de cualquier otra naturaleza, que afecten o impidan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales. A tal fin reconoce los siguientes derechos sociales:... Inciso 5- De la Discapacidad: Toda persona discapacitada tiene derecho a la protección



Defensor
del Pueblo

Provincia de Buenos Aires

integral del Estado. La Provincia garantizará la rehabilitación, educación y capacitación en establecimientos especiales; tendiendo a la equiparación promoverá su inserción social, laboral y la toma de conciencia respecto de los deberes de solidaridad sobre discapacitados...".

Que el art. 22 de la Ley 10592 establece que "las empresas de transporte, colectivo terrestre y fluvial que operen regularmente en territorio provincial, deberán facilitar el traslado de las personas discapacitadas, en forma gratuita o mediante sistemas especiales y además deberán publicar, en forma fácilmente legible y entendible, las frecuencias de las unidades accesibles para personas con movilidad reducida, agregando un número telefónico para recibir consultas sobre dicha información".

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, sostiene que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...".

Que de conformidad con el art. 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**



ARTICULO 1: RECOMENDAR a la Agencia Provincial de Transporte, se sirva intimar a las empresas de Transporte de media y larga distancia, que cumplan con la expedición inmediata de pasajes a los portadores de pase de discapacidad y sus acompañantes, en caso de corresponder, en igualdad de condiciones que al resto de la comunidad. Asimismo efectúe los cambios necesarios en las prácticas, resoluciones y/o disposiciones administrativas, a fin de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de discapacidad.

ARTICULO 2: Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 27/11



La Plata, 11 de agosto de 2011

VISTO Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y la Ley 13.834, y

CONSIDERANDO

Que la SECRETARIA DE ENERGÍA DE LA NACIÓN, dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, es la Autoridad de Aplicación de la ley 26.020, y lleva adelante el Programa Nacional de Consumo Residencial GLP Envasado, denominado "Garrafa para Todos".

Que dicho Programa tiene por objeto garantizar el acceso al Gas Licuado de Petróleo en garrafa para el sector de la población que no cuenta con el servicio público domiciliario en red y establecer las condiciones para que las garrafas de Gas Licuado de Petróleo (GLP) puedan ser adquiridas por los usuarios residenciales a un precio diferencial establecido.

Que mediante el Decreto N° 1539/08 se aprobó la Reglamentación de los Artículos 44, 45 y 46 de la Ley N° 26.020 y se creó el Programa Nacional de Consumo Residencial de Gas Licuado de Petróleo Envasado.



Que en uso de sus facultades la SECRETARIA DE ENERGIA de la Nación suscribió con las Empresas involucradas en el sector y la Federación Argentina de Municipios (FAM), el "ACUERDO DE ESTABILIDAD DEL PRECIO DEL GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP) ENVASADO EN GARRAFAS DE 10, 12 Y 15 KG. DE CAPACIDAD".

Que por dicho acuerdo se establecen los precios de venta de Gas Licuado de Petróleo emvasado en garras de 10 kg, 12 kg, y kg de capacidad a \$ 16, \$ 20 y \$ 25, respectivamente para los usuarios residenciales de todo el país, los que deben ser respetados por todos los integrantes de la cadena de comercialización que efectúen ventas a dichos usuarios.

Que la Secretaría de Energía mediante la Resolución n°229/11 da por prorrogada la vigencia del ACUERDO DE ESTABILIDAD DEL PRECIO DEL GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP) – BUTANO Y/O MEZCLA ENVASADO EN GARRAFAS DE DIEZ (10), DOCE (12) y QUINCE (15) KILOGRAMOS DE CAPACIDAD, manteniendo los precios precedentemente señalados hasta el 31 de diciembre de 2011.

Que este programa se instrumenta en el marco de la ley 26.020, que declara de "interés público" a todas las actividades que integran la industria de GLP dentro del marco y espíritu del art. 42 de la Constitución Nacional.

Que dicho artículo dispone: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno"...



Que la garrafa social es utilizada por los sectores con menos recursos de la población, que no tienen acceso a la red de gas natural, con lo cual pagan por el metro cúbico de gas el doble o el triple de lo que le cuesta a cualquier vecino que habite en las grandes ciudades.

Que a ello hay que sumarle que los precios establecidos por el gobierno deben respetarse en todos los puntos de venta a usuarios en mostrador, con lo cual, el costo del traslado de la garrafa, desde el punto de venta al domicilio del usuario queda al arbitrio de cada proveedor.

Que si bien dicho costo no se encuentra regulado, existe la obligación por parte del empresario comerciante, de informarlo y publicarlo, para que el consumidor sepa de antemano cuánto va a terminar pagando por dicho producto y pueda elegir dónde comprarlo.

Que dicha obligación para los comerciantes se encuentra contemplada en el artículo 4 de la ley de Defensa del Consumidor que expresamente dice: "El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión".

Que la doctrina ha sido conteste al expresar: "El deber de información que impone la norma rige no solo al momento de adquirirse el bien o el servicio, sino a partir de aquel en que es puesto en el mercado y sobre todo durante las tratativas previas. (Defensa del Consumidor y del Usuario. Juan Farina, pag 160, 2009, ed. Astrea).



Que también la jurisprudencia ha establecido: *El art. 4 de la ley 24.240 persigue la búsqueda de la voluntad real, consciente e informada del usuario respecto a las ventajas y desventajas del servicio que contratan. La razón de la norma se halla en la necesidad de suministrar al consumidor conocimientos de los cuales legítimamente carece, al efecto de permitirle efectuar una elección racional y fundada respecto del bien o servicio en relación al cual pretende contratar (Sala II "Diners Club Arg. S.A.C. y de T. c/ Secretaría de Comercio e Investigaciones s/ Disp. DNCI 165/97", 4/11/97) (Cons. V.)*

Que sin este derecho a ser debidamente informado el consumidor tendría una tutela relativa, que el Estado no puede permitir.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...".

Que de conformidad con el artículo 27 y conscs. de la ley 13834, corresponde el dictado de la presente disposición.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**



ARTÍCULO 1: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Comercio dependiente del Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires, que adopte las medidas conducentes a fin de garantizar que los distribuidores de las garras brinden información fehaciente y clara sobre el costo de transporte desde el punto de venta, hasta el domicilio del usuario.

ARTICULO 2: REGISTRAR, comunicar, notificar y pasar al área pertinente. Cumplido, archivar.

RESOLUCION N°30/11



La Plata, 11 agosto de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la ley N° 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y,

CONSIDERANDO

Que la Dra. G. C. G., formuló denuncia ante esta Defensoría del Pueblo, iniciándose las actuaciones número 1467/11, a raíz de las fumigaciones aéreas con agroquímicos que se efectúan en la localidad de Mercedes, lo que habría generado –a su entender– que el menor J. E. M. contrajera leucemia.

Que en su denuncia agrega la importancia de contar con legislación local que regule la aplicación adecuada de dichos agroquímicos, tanto en forma aérea como terrestre.

Que integrantes del Área de Medio Ambiente de esta Defensoría, se entrevistaron con la denunciante y la madre del menor afectado, reunión de la cual surgió la necesidad de impulsar acciones mediante las cuales se minimicen los riesgos de afectación a la salud de las comunidades más vulnerables.

Que a su vez, se encuentran actualmente tramitando diversos expedientes relacionados con la problemática denunciada, cuyo eje



central es el derecho a la salud de la población y consecuentemente a un ambiente sano.

Que en virtud de lo expuesto, se originan las actuaciones número 1923/11, por la presentación del Sr. J. C. V., quien manifiesta que en la localidad de San Antonio de Areco se realizan fumigaciones utilizando productos prohibidos, que afectan el medioambiente de la zona.

Que asimismo, el expediente 1573/11, se inicia a raíz de la presentación de la Sra. G. A. D. C., quien junto a numerosos vecinos solicita la prohibición del uso del herbicida 2,4-D en su formulación ester en la localidad de Trenque Lauquen.

Que es de público conocimiento, el profundo cambio que se ha operado en los últimos años en la actividad productiva de nuestra provincia, debido al avance sostenido de la superficie agrícola con el consecuente aumento en la utilización de agroquímicos, fertilizantes y organismos genéticamente modificados, lo que ha generado fuertes impactos sociales, ambientales y económicos.

Que en la actualidad se han realizado diversos estudios de rigor científico, destinados a evaluar el impacto en la salud humana que produciría la aplicación de agroquímicos en los cultivos, organismos genéticamente modificados para consumo, suelos, cursos de agua, etc.



Que abordando de un modo más amplio la problemática que plantea la agricultura industrializada, es necesario seguir construyendo una política agraria de acuerdo a las necesidades actuales de la producción, el medio ambiente y el bienestar de la población.

Que a fin de adecuar la legislación vigente al avance sostenido de la expansión agrícola en cuanto a superficie, mayores potenciales de rendimiento y nueva tecnología en maquinarias e insumos, se está produciendo una modificación al Decreto 499/91 que reglamenta la Ley 10.699 reguladora de la actividad relacionada al uso de agroquímicos en la Provincia.

Que a partir de la invitación que cursara el Ministerio de Asuntos Agrarios, a través de la Dirección de Fiscalización Vegetal, con el objeto de integrar una Mesa Interdisciplinaria, integrantes del Área de Medio Ambiente de esta Defensoría del Pueblo, se encuentran participando de esta modificación del Decreto.

Que en función del avance tecnológico y el crecimiento de la actividad agrícola, y preocupados por el medio ambiente y la salud de la población, la Defensoría propuso en las discusiones de la mesa interdisciplinaria, se contemplen estos aspectos convocando a instituciones provinciales y nacionales, a una participación activa para el logro de un instrumento jurídico que brinde respuesta eficaz a los reclamos de la población.

Que asimismo, esta Defensoría del Pueblo ha hecho diversas propuestas en el marco de las reuniones de ADPRA - Asociación



Defensores del Pueblo de la República Argentina - proponiéndose revisar la clasificación de agroquímicos; establecer una red de vigilancia epidemiológica georeferenciada en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires; lograr efectivos controles de residuos de plaguicidas; establecer un plan de gestión y manejo integral de los envases de agroquímicos, entre otros puntos.

Que la Defensoría del Pueblo de la Nación, en virtud de la "Solicitud de intervención vinculada a la modificación de la metodología utilizada en la clasificación de los agroquímicos", ha efectuado una Resolución destinada a evaluar su clasificación.

Que en función de la Ley 8.912/77 de Ordenamiento Territorial y Uso del Suelo, los Municipios son los encargados de delimitar en primera instancia, las áreas urbana, complementaria y rural, entre otras zonificaciones más específicas.

Que la Constitución Nacional prevé en el artículo 41, "Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo..."

Que este agregado se hace a nuestra Carta Magna, como resultado de la reforma del año 1994, incorporándose los denominados derechos de incidencia colectiva, o de tercera generación.



Que a su vez, la Constitución Provincia de Buenos Aires, en su artículo 28, prevé que los habitantes de la Provincia tienen el derecho a gozar de un ambiente sano, y el deber de conservarlo y protegerlo en su provecho y en el de las generaciones futuras.

Que asimismo, la Provincia ejerce el dominio eminente sobre el ambiente y los recursos naturales de su territorio incluyendo el subsuelo y el espacio aéreo correspondiente, el mar territorial y su lecho, la plataforma continental y los recursos naturales de la zona económica exclusiva, con el fin de asegurar una gestión ambientalmente adecuada.

Que además según la manda constitucional, la Provincia deberá asegurar políticas de conservación y recuperación de la calidad del agua, aire y suelo compatible con la exigencia de mantener su integridad física y su capacidad productiva, y el resguardo de áreas de importancia ecológica, de la flora y la fauna.

Que sin perjuicio de ello, y teniendo en cuenta el continuo crecimiento demográfico, se suscitan diversos conflictos que giran en torno a las actividades rurales y la urbanización, motivo por el cual también, es necesario que los Municipios de la Provincia de Buenos Aires, impulsen legislaciones locales, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que dichas normas deben basarse principalmente en generar pautas de conducta -concretas, claras y precisas- respecto del actuar



del sector agropecuario a la hora de aplicar agroquímicos, teniendo como premisa fundamental la salud de la población, de los alimentos y el medio ambiente.

Que la Ley General del Ambiente 25.675, establece como uno de los principios rectores en materia ambiental el Principio Precautorio, señalando que "Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos, para impedir la degradación del medio ambiente".

Que asimismo, debe respetarse en forma plena, la vigencia del principio de Responsabilidad, por el que el generador o usuario beneficiado que introduce un riesgo por utilización de estos elementos al ambiente, es responsable de los costos de las acciones preventivas y correctivas, sin perjuicio de los sistemas de responsabilidad ambiental que correspondan.

Que la jurisprudencia se ha pronunciado en reiterados fallos acogiendo dicho principio respecto de la posible toxicidad y peligrosidad de los agroquímicos.

Que la Ley Provincial 11.723 dispone en su art. 55 inc. f) el fomento de uso de métodos alternativos de control de malezas y otras plagas a fin de suplir el empleo de pesticidas y agroquímicos en general.



Que la ley 10.699/88, sobre utilización de agroquímicos en la Provincia de Buenos Aires, prevé entre sus objetivos la protección de la salud humana, los recursos naturales y la producción agrícola a través de la correcta y racional utilización de los productos, como así también evitar la contaminación de los alimentos y del medio ambiente.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes..."

Que de conformidad con el art. 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1: RECOMENDAR a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires, que adopten las medidas pertinentes para un uso responsable de agroquímicos en su territorio a los efectos de resguardar la salud humana y prevenir la contaminación Medioambiental y de los alimentos. Conforme a ello,



se sirvan formular una adecuada planificación territorial, tanto para la aplicación terrestre como aérea de estos productos.

ARTÍCULO 2: INICIAR investigación de oficio a efectos de determinar la probable incidencia en la salud de la población y en los alimentos para consumo, respecto del uso de agroquímicos en la actividad agrícola dentro del ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 3: PONER en conocimiento de la presente resolución al Ministerio de Asuntos Agrarios, a través de la Dirección de Fiscalización Vegetal, en virtud del trabajo que está llevando adelante en relación a la modificación del Decreto 499/91.

ARTICULO 4: Notifíquese, registrese, publíquese y oportunamente, archívese.

RESOLUCION N°32/11



La Plata, 11 de agosto de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834 y.

CONSIDERANDO

Que el impuesto inmobiliario grava la titularidad de inmuebles ya sean edificados o baldíos, urbanos o rurales y tiene históricamente en la Provincia de Buenos Aires un diseño progresivo, siendo las alícuotas crecientes en función de la valuación fiscal del inmueble.

Que se trata de un impuesto directo ya que grava la propiedad de los inmuebles, es decir una manifestación inmediata de capacidad contributiva.

Que el Código Fiscal de la Provincia de Buenos Aires en su Libro Segundo Título 1, se refiere al impuesto inmobiliario, estableciendo en el artículo 169 que son sujetos del impuesto, "los titulares de dominio, los usufructuarios y los poseedores a título de dueño y pagarán anualmente por cada inmueble situado en la Provincia, el impuesto establecido en la presente ley, cuyas alícuotas y mínimos serán los que fije la Ley Impositiva".

Que en su artículo 170 determina que el monto imponible del impuesto está constituido por la valuación fiscal de cada inmueble, o la suma de las valuaciones fiscales, resultante de la aplicación de la Ley N° 10.707 Y



sus modificatorias, multiplicada por los coeficientes anuales de actualización que para cada Partido, con carácter general, fije el Poder Ejecutivo dentro de los índices que al efecto establezca por ley especial.

Que el artículo 173 hace referencia a que el impuesto determinado deberá pagarse anualmente, en una o varias cuotas en los términos y condiciones que ARBA establezca.

Que el artículo 177 establece quienes son los sujetos exentos del impuesto.

Que merece una especial consideración, el hecho que dentro de las exenciones no se incluye a las personas con discapacidad que sean titulares de inmuebles en jurisdicción provincial.

Que en el período fiscal 2011 se registró un incremento del impuesto inmobiliario en la provincia de Buenos Aires, dando lugar a cuantiosos reclamos de ciudadanos que sienten vulnerados sus derechos, al considerarlo gravoso e injustificado.

Que el citado incremento se ha originado en varios factores: el revalúo de las propiedades en el año 2007 que incrementó el valor de las mismas y la determinación consagrada por la Ley Impositiva 13613, relativa a que las nuevas valuaciones serían consideradas para la determinación del impuesto solo en aquellos casos en que se hubiera incorporado a los inmuebles edificios u otras mejoras justipreciables. Para los demás casos el impuesto determinado seguiría siendo el mismo que el establecido para el año anterior.



Que la Ley Impositiva 13830 para el año 2009, en su art 20 estableció que "la escala será de aplicación para determinar el impuesto correspondiente a la tierra urbana con o sin incorporación de edificios u otras mejoras justapreciables. El impuesto resultante no podrá exceder en más de un veinte por ciento (20%) al que hubiere correspondido en el año 2008."

Que la Ley Impositiva 14044 para el año 2010, en su art 2 establece que "el impuesto no podrá exceder al determinado para el año 2009 para los inmuebles cuya valuación fiscal no supere los \$100.000. Para aquellos inmuebles cuya valuación fiscal supere dicho importe el impuesto a aplicar no podrá exceder en más de un 20% determinado para el año 2009".

Que para el corriente año la Ley Impositiva 14200, en su art 2 establece que "la escala será de aplicación para determinar el impuesto correspondiente a la tierra urbana con o sin incorporación de edificios u otras mejoras justapreciables", eliminando el párrafo correspondiente al tope del 20%.

Que además la citada ley, en su art 4 establece que para determinar la base imponible sujeta a impuesto, se aplicará un coeficiente del 0,9 sobre la valuación fiscal.

Que este coeficiente en el año 2007 era del 0,6, pasando a ser del 0,8 en el año 2009 y 2010.

Que de conformidad a lo establecido en el artículo 12 de la ley 13834 y con el fin de conocer en profundidad el criterio seguido por el ente recaudador para efectivizar el levantamiento del tope en el año en curso, se le envió solicitud de informe a ARBA relativa a cada partida



inmobiliaria en cuestión, para su análisis, concluyendo que no existieron errores en la determinación del gravamen, habiéndose aplicado correctamente los lineamientos esbozados en la ley 14200.

Que por su parte el Ministerio de Economía de la provincia de Buenos Aires, ante el requerimiento cursado por esta Defensoría, a través de la Dirección Provincial de Política Tributaria manifiesta que el contexto económico del año 2010 era propicio para fortalecer el impuesto inmobiliario, poniendo plenamente en vigencia la progresividad que el mismo persigue, como consecuencia del ininterrumpido crecimiento económico de los últimos ocho años, las importantes subas en los salarios, las jubilaciones y el empleo.

Que asimismo expresó, que la reforma implementada para el período fiscal 2011 permite que todos los contribuyentes tributen de acuerdo a la alícuota establecida en el diseño progresivo del impuesto, lográndose de esta forma que el financiamiento de las erogaciones públicas sean solventadas en mayor medida por los que mayor capacidad contributiva tienen.

Que a fin de dar solución a las quejas recepcionadas, el Defensor concretó una reunión con la Subsecretaría de Hacienda de la Provincia de Buenos Aires Lic. Silvia Batakis, ciudadanos afectados y el Diputado Marcelo Díaz, quien se comprometió a transmitir el tema a la Comisión que integra, en la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

Que a la fecha, se han presentado dos proyectos de ley referidos a dicha temática en la Legislatura Bonaerense, uno cuya autoría



corresponde a la Senadora, Arcidiácono, de fecha 15/03/2011. Y otro presentado por el Diputado Díaz, con fecha 28/02/11.

Que a fin de ordenar la investigación, se agruparon los reclamos en grupos: por un lado el integrado por jubilados y pensionados (dentro del cual se verificaron 42 casos, siendo el incremento promedio de 398%) y por el otro, el conformado por aquellos ciudadanos que han sufrido un incremento del Impuesto superior al 200% (habiéndose verificado 48 casos, cuyo porcentaje de aumento promedio es de 431 %).

Que cabe destacar que existen otras 43 quejas vinculadas al reclamo abordado, fuera de los parámetros señalados, toda vez que el aumento no supera el 200 % (siendo el porcentaje de incremento promedio asciende a 138%), o sus titulares no pertenecen al sector pasivo de la sociedad.

Que con posterioridad se recibieron 345 reclamos derivados por la Defensoría del Pueblo de Vicente López, habiéndose procedido a su análisis en el mismo sentido.

Que del conjunto analizado, se concluye que del total de presentaciones, 215 corresponden a aumentos que superan el 200%, siendo el porcentaje de incremento promedio un 217%.

Que en todos los casos, lo que surge de las actuaciones no es la negativa del Reclamante al pago en sí, sino la queja por la carga tributaria que sufren, quienes en muchos casos no cuentan con los ingresos suficientes para afrontar el pago de tal incremento.



Que además surge de los expedientes que en su mayoría se trata de inmuebles de 50 años de antigüedad o más, los cuales ya se encuentran contable y fiscalmente amortizados, habiendo sido adquiridos en su juventud, o en el caso de personas de edad avanzada, o heredados de sus padres en otros, no evidenciándose el ánimo de lucrar con la comercialización de dichas propiedades, más allá del interés fiscal que las mismas puedan revestir dado su considerable valor de mercado por su ubicación.

Que según han manifestado los propietarios que en la actualidad se encuentran jubilados o pensionados, estos serían personas que en su etapa económicamente activa han percibido ingresos que les permitieron acceder a una vivienda con ciertas características, y que hoy en día se consideran 'de lujo' por su ubicación, cuando al momento de la adquisición no revestían el interés económico que representan en la actualidad.

Que a raíz de los numerosos reclamos planteados, podría encontrarse comprometida la capacidad contributiva de los denunciantes, el derecho al desarrollo humano, social y económico sostenible, el derecho a la seguridad social (artículo 14 bis), entre otros.

Que el artículo 55 de la Constitución Provincial, establece que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración Pública".

Que de conformidad con el art 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.



Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1°: RECOMENDAR al Ministerio de Economía, que arbitre las medidas que estime pertinentes, a los efectos de evaluar y dar respuesta adecuada a cada una de las quejas formuladas ante este organismo, por considerar los denunciados que sufrieron un aumento excesivo en la liquidación del impuesto inmobiliario ejercicio fiscal 2011, en virtud de la sanción de la ley 14200. A tal efecto se acompañan copias de las mismas y forman parte de la presente como anexos I y II.

ARTICULO 2°: RECOMENDAR al Ministerio de Economía que analice y en su caso adopte las medidas necesarias en el ámbito de su competencia, a los efectos de contemplar la capacidad contributiva de jubilados, personas con discapacidad y grupos familiares que tengan a cargo una o más personas con discapacidad, a fin de mejorar su situación frente al impuesto inmobiliario dentro de la política fiscal de la Provincia de Buenos Aires.

ARTICULO 3°: SOLICITAR al Ministerio de Economía se sirva informar en su oportunidad a este organismo, la respuesta dada a cada una de las



quejas mencionadas en el artículo 1, como así también las políticas fiscales adoptadas con respecto a la problemática planteada en el artículo 2.

ARTICULO 4°: Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

RESOLUCION N° 33/11



La Plata, 18 de octubre de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la ley N° 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y,

CONSIDERANDO

Que se originaron las actuaciones N° 1469/2011, a raíz de la presentación de la Sra. S. S. P. D.N.I N° *****, con domicilio en la calle ** N° **** de la localidad de Gonnet, quien se presenta como damnificada directa y en representación de un grupo de vecinos, solicitando la paralización de la localización y construcción, de una antena de telefonía móvil en la calle 16 entre 500 y 501 de la ciudad de La Plata, lugar donde se encuentra emplazado el Club Universitario de la mencionada localidad.

Que la ubicación de la obra estaría autorizada por la mencionada institución deportiva, oponiéndose los vecinos a la realización de la misma por los trastornos que podría ocasionar en la salud de las personas que habitan en la zona, aquellos que realizan actividades deportivas y recreativas en el referido club y zonas aledañas, así como quienes cursan sus estudios en la escuela N° 18 de M. B. Gonnet "Juan Aguirre", y en el Jardín de Infantes N° 919.



Que a fs. 7, obra la presentación de la quejosa en el ámbito municipal, solicitando se ordene la paralización de la construcción y se evite la colocación, y conectividad de la antena referenciada, como así también su remoción.

Que en el marco de estas actuaciones, se remitieron oficios al Sr. Director de Evaluación de Impacto Ambiental del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, Ing. Federico Jarsun; a la Dirección de Control Urbano de la Municipalidad d La Plata; a Telefónica Móviles Argentina S.A y al Sr. Presidente del Club Universitario de La Plata, Dr. Alberto Darhanpe solicitando informen: si existe habilitación municipal para la instalación de una antena de telefonía móvil en el predio del Club Universitario, ubicado en la calle 16 entre 500 y 501 de Gonnet, Partido de La Plata; si se ha dado cumplimiento a lo prescripto por la Ordenanza Municipal N° 10.414/08 y a la Resolución 144/07 de la Secretaria de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires, normativa que regula la instalación de antenas de radiodifusión, televisión y radio comunicaciones en la ciudad de La Plata; si se han realizado los estudios de impacto ambiental correspondientes; como así también se expidan copias de los estudios ambientales realizados.

Que a fs. 50/61, obra respuesta de Telefónica Móviles Argentina S.A., informando que "se ha dado curso a los correspondientes trámites ante el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible con fecha 28 de junio de 2011, y ante la Municipalidad de La Plata en fecha 30 de junio de 2011".



Que se agrega como fs. 67, la contestación del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, verificando el montaje de un sistema celular perteneciente a la firma Telefónica Móviles Argentina S.A. en el lugar mencionado.

Que se indica asimismo la existencia de actuaciones iniciadas ante ese Organismo, pendientes de evaluación técnica para definir la procedencia de otorgamiento del permiso previsto por la Resolución 144/07.

Que asimismo, consta en la respuesta que "la presentación no contiene prefactibilidad municipal necesaria para el inicio de este tipo de trámite, y que no ha sido incorporada la medición de base de radiaciones electromagnéticas no ionizantes. En tales condiciones el eventual permiso antes aludido no podría ser extendido, surgiendo necesaria la incorporación de la documentación, quedando luego sujeto a evaluación".

Que finalmente se desprende del informe que "conforme lo expresado el sitio no ha obtenido a la fecha permiso de instalación y funcionamiento enunciado en la Resolución OPDS 144/07, cuya obtención posibilitaría luego la extensión de la Habilitación Municipal correspondiente".

Que la ciudad de La Plata, así como otras ciudades, se encuentra afectada por la creciente expansión de la telefonía celular y las redes de internet, implicando ello, la consecuente instalación de grandes antenas en todo el ejido urbano y zonas adyacentes a la localidad.



Que la instalación de la antena denunciada genera la resistencia de los vecinos de Manuel B. Gonet, toda vez que su puesta en funcionamiento sería nociva para la salud y el medio ambiente, impactaría visualmente y, desde el punto de vista material, se vería afectado el valor inmobiliario de sus viviendas.

Que esta estructura constituiría un riesgo por el peligro de derrumbe, emitiría ondas electromagnéticas de cierta potencia que están sospechadas de producir daños sobre la salud de la población, siendo sus efectos de carácter silencioso pero que incidirían peligrosamente en la salud con el mero transcurso del tiempo.

Que la radicación de esta antena en el lugar previsto vulneraría la normativa municipal que reglamenta la localización, emplazamiento y funcionamiento de las instalaciones que generan radiaciones no ionizantes, al ubicarse en un predio dedicado a la práctica de actividades deportivas y recreativas como así también frente a la Escuela N° 18, y Jardín de Infantes N° 918, a escasos metros de la República de los Niños, espacio público de esparcimiento para los vecinos de la ciudad.

Que no constaría que se haya adjuntado, al tiempo de la firma del contrato, el certificado de prefactibilidad de localización, el dictamen de la Secretaría de Política Ambiental, certificado de aprobación de las obras civiles, electromecánicas y estructuras, cálculos complementarios para el montaje o soporte de las instalaciones.



Que la ilicitud de la localización de esta antena estaría dada en virtud de la normativa municipal específica que regula esta materia, por cuanto se prohíbe la instalación de estas estructuras en plazas, plazoletas y rambblas; en los inmuebles donde funcionen establecimientos educacionales de cualquier nivel, y clubes e instituciones intermedias.

Que por Resolución 144/07 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, se adoptó como límites de exposición para las instalaciones generadoras de campos electromagnéticos -en el rango de frecuencias mayores a 300 KHZ- el Estándar Nacional de Seguridad aprobado a nivel nacional por la Resolución (M.S. y A.S.) Nro. 202/95, y el Manual del Ministerio de Salud y Acción Social de la Nación.

Que dicha normativa prevé que, antes de instalarse una antena de telefonía en el territorio de la Provincia, y posteriormente a la pre factibilidad municipal, conforme a su uso de la zona en donde se localizará la antena o radio base, se debe presentar ante ese organismo la documentación necesaria para evaluar la posible incidencia de las instalaciones generadoras de radiación electromagnética no ionizante.

Que una vez obtenido el permiso correspondiente por parte de la autoridad de aplicación provincial en materia ambiental, el Municipio puede extender la habilitación correspondiente.



Que la problemática radicaría en que la instalación de esta antena estaría fuera del marco legal, y por ende se encontraría fuera de la normativa dictada al efecto.

Que en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, la Secretaría de Política Ambiental-actual OPDS-, consideró en su Resolución N° 900/05 que es responsabilidad del Estado proteger a los ciudadanos mediante medidas preventivas contra los posibles efectos nocivos para la salud que puedan resultar de la exposición a los campos electromagnéticos.

Que en el campo del derecho ambiental, por mandato legislativo, debe regir el principio precautorio el cual indica que todo daño a la salud o al medio ambiente debe ser evitado o minimizado a través de medidas de carácter preventivo y que -en aras de lograr dicha finalidad- la realización de ciertas actividades o empleo de determinadas tecnologías cuyas consecuencias sean inciertas, deben ser restringidas hasta que dicha incertidumbre cese.

Que en virtud de la situación planteada, podrían encontrarse comprometidos los derechos a la salud de los habitantes y la preservación del medio ambiente, contemplados en los artículos 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que la ley provincial nro. 11.723 de Protección, Conservación, Mejoramiento y Restauración de los Recursos Naturales y el Ambiente General, establece como derechos de los habitantes de la Provincia



el de gozar de un ambiente sano, adecuado para el desarrollo armónico de la persona.

Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...";

Que en virtud de lo dispuesto en el art. 14 inc. c. y 27 de la ley 13.834, corresponde dar intervención a la Secretaría de Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, autoridades del Club Universitario de La Plata, y a Telefónica Móviles Argentina S.A., a los efectos que adopten las medidas correspondientes al caso.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1: RECOMENDAR a la Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, a los efectos que implemente las medidas que estime corresponder para llevar adelante la suspensión en la ejecución de la obra, procediéndose a la remoción de la antena de telefonía celular sita en el Club Universitario de la mencionada localidad, calle 16 entre 500 y 501 de Manuel B. Gonnet, por no contar con la habilitación correspondiente ni cumplir con la normativa vigente.- arts. 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, Ley provincial



11.723, Resolución 144/07 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible.-

ARTÍCULO 2: RECOMENDAR a las autoridades del Club Universitario de La Plata, arbitren las medidas pertinentes para retirar la estructura de la antena de telefonía celular emplazada en la citada institución.

ARTÍCULO 3: RECOMENDAR a la empresa Telefónica Móviles Argentina S.A., arbitre las medidas pertinentes para retirar la estructura de la antena de telefonía celular emplazada en la antes citada ubicación.

ARTÍCULO 4: Registrar, comunicar, notificar y pasar al área pertinente. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 41/11



La Plata, 19 de octubre de 2011

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y las actuaciones número 1333/11, y

CONSIDERANDO

Que ha tomado especial trascendencia en el último tiempo el debate en relación a la limitación existente a las personas privadas de su libertad, para el ejercicio del derecho al sufragio;

Que desde la constitución de la Nación Argentina, los ciudadanos venimos construyendo una política criminal, donde se ha ido reflejando la evolución de nuestra sociedad en forma progresiva y paulatina;

Que nuestra Carta Magna declara en su artículo 18 que: "...Las cárceles de la Nación serán sanas y limpias, para seguridad y no para castigo de los reos detenidos en ellas, y toda medida que a pretexto de precaución conduzca a mortificarlos más allá de lo que aquélla exija, hará responsable al juez que la autorice...", y en el artículo 37 que: "Esta Constitución garantiza el pleno ejercicio de los derechos políticos, con arreglo al principio de la soberanía popular y de las leyes que se dictan en consecuencia. El sufragio es universal, igual, secreto y obligatorio...";

Que no obstante, el Código Penal Argentino, previó en su artículo 12 que "...la reclusión y la prisión por más de tres años llevan



como inherente la inhabilitación absoluta, por el tiempo de la condena, la que podrá durar hasta tres años más, si así lo resuelve el tribunal, de acuerdo con la índole del delito. Importan además la privación, mientras dure la pena, de la patria potestad, de la administración de los bienes y del derecho de disponer de ellos por actos entre vivos. El penado quedará sujeto a la curatela establecida por el Código Civil para los incapaces"; y en su artículo 19 establece que "la inhabilitación absoluta importa: 2º) La privación del derecho electoral...";

Que más allá de esas provisiones, el Código Nacional Electoral, hasta su modificación por la Ley N° 25858, y el Código Electoral de la Provincia de Buenos Aires, actualmente vigente, establecieron la prohibición de votar para los detenidos por orden de, o condenados, por juez competente, mientras no recuperen la libertad;

Que fue la **Corte Suprema de Justicia de la Nación** en el Fallo Mignone (C.S.J.N., "Mignone, Emilio F. s/ promueve acción de amparo 09/04/2002, Fallos 325:524) quien al confirmar la sentencia de la **Cámara Nacional Electoral** (cf. caso Fallo 2807/2000 CNE) habilitó que los detenidos sin condena, de todo el país, pudieran ejercer su pleno derecho al voto. Pero solo eligiendo autoridades nacionales;

Que posteriormente se sancionó la Ley N° 25.858 y su Decreto Reglamentario N° 1291/06 y su modificatorio N° 295/09, permitiendo así que a partir del año 2007 los detenidos sin condena, ejerzan su derecho al voto, pero sólo en relación a cargos de autoridades nacionales;



Que no obstante aún, en nuestra provincia rige la prohibición regulada por la Ley Provincial Electoral N° 5109, que en su art. 3. 2 inciso "c" y, art. 3.3. incisos "a hasta "h". Particularmente el art. 3.2 inc."c" establece que "No podrán votar...2) Por razón de su estado y condición...c) Los detenidos por orden de, o condenados, por juez competente, mientras no recuperen la libertad";

Que con fecha 3 de agosto de 2011, la **Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires**, en los autos caratulados "Axat Della Croce, Julián c/Honorable Junta Electoral s/Amparo-cuestión de Competencia, Res 1 71.613), ha dicho que " ... ha sido fijado un estándar que pregonó que la limitación del sufragio a las personas detenidas debe circunscribirse a aquéllas que han sido condenadas, mientras dure su detención, pues lo contrario implicaría una violación a los principios de inocencia e igualdad, que son dos de los pilares fundamentales sobre los que se asienta el Estado de Derecho...que en la misma dirección, varios ordenamientos electorales locales contienen disposiciones de análogo alcance (v.gr., Ley 5894 de la Provincia de Corrientes y Ley 12.866 de la Provincia de Santa Fe)...", que "...corresponde disponer, como medida cautelar, la suspensión de lo establecido por la primera parte del apartado "c" del inciso 2 del artículo 3 de la ley 5109, lo que implica que en el caso las autoridades electorales deberán, en la esfera de sus atribuciones, arbitrar todas las medidas necesarias para que las personas privadas de libertad en unidades de detención ubicadas en la Provincia de Buenos Aires incluídas en el Registro de Electores Privados de Libertad elaborado por la Cámara Nacional Electoral puedan, en las elecciones primarias abiertas, obligatorias y simultáneas que han de llevarse a cabo el próximo 14 de agosto para la selección de candidatos a cargos públicos electivos, votar



por los candidatos a Gobernador y Vicegobernador de la Provincia de Buenos Aires (arts. 195, 204, 232 y conc., C.P.C y C.J.).";

Que ello abrió las puertas a un debate en nuestro territorio provincial, que llevó a las **Defensoras Oficiales del Departamento Judicial de Lomas de Zamora** Dras. María Fernanda Mestrin, Karina Costas y Marcela Piñero, conjuntamente con el Secretario y Vocal Suplente de la **Asociación Civil Abogados por la Justicia Social por la Profundización de un Modelo Nacional y Popular** (AJUS NAC y PROV) Sres. Diego Sebastián Segovia y Félix Augusto Nazar de la Vega, a promover una **Acción de Hábeas Corpus**, en favor de Eduardo Emanuel Avila, Federico Martínez, Javier Zamora Paz, Ezequiel Ortiz y por los derechos de incidencia colectiva de las personas mayores de 18 años, privadas de libertad -por autoridad competente-, sin condena firme en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, que se radicó el Juzgado de Garantías N° 8 de Lomas de Zamora;

Que en dichas actuaciones, se presentaron en calidad de Amicus Curiae el **Presidente del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora** Dr. Diego Molea y el Dr. Claudio Vicente Pandoñ, Secretario de Derechos Humanos del Colegio de Abogados de Lomas de Zamora; y los Dres. Leonardo Filippini y Felicitas Rossi en representación de la **Asociación de los Derechos Civiles** (ADC);

Que en dichos autos, con fecha 11/08/11, en la causa registrada bajo el n° 2347/2011, se resolvió hacer lugar parcialmente a la medida cautelar solicitada; y ante la inmediatez de las próximas elecciones, se indica a los organismos nacionales y locales con competencia en la materia, el ejercicio de las acciones necesarias con el



propósito de trazar y ejecutar políticas públicas que tiendan, en todo lo que sea apropiado, a arbitrar las medidas necesarias para que todas las personas mayores de edad, detenidas en prisión preventiva y con domicilio en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, puedan ejercer su derecho al voto de autoridades nacionales y provinciales:

Que así se insta a las autoridades electorales a arbitrar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a la medida cautelar, respecto de las personas privadas de libertad incluidas en el Registro de Electores elaborado por la Cámara Nacional Electoral a fin de -en las elecciones primarias abiertas, obligatorias y simultáneas y las generales a realizarse el próximo 14 de agosto y 23 de Octubre, -respectivamente- ejercer su derecho para la selección de candidatos a cargos públicos electivos y votar por los candidatos a Gobernador y Vicegobernador de la Provincia de Buenos Aires, en concordancia con lo resuelto hace varios años por la Cámara Nacional Electoral (Mignone 2807/2000 CNE), confirmado por la Corte Suprema de Justicia (Mignone JA 2002 -III - 482- fallos 325-524) y el reciente tratamiento de la cuestión por parte de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. *[Axat Della Croce, Julián o/Honorable Junta Electoral s/Amparo-cuestión de Competencia, Res I 71.613 del 3/08/2011 -www.scba.gov.ar-] arts. 195, 204, 232 y conc., C.P.C y C. Arts. 1, 16, 18, 33, 37, 43 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional; 10, 15, 20, 30 y 59 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, 2, 25 y 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCyP) y 1°, 8, 11, 23, 24 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH);*

Que la situación actual, nos impone el deber de analizar y dar el debate necesario a fin de resolver, en definitiva, la



reglamentación necesaria que garantice el ejercicio del derecho al sufragio de todos los ciudadanos de la de nuestra provincia y de la Nación, sin perjuicio de encontrarse privado o no de su libertad, bien sea por una detención preventiva o por condena firme;

Que en relación al ejercicio de este derecho político la presentación de la Asociación por los Derechos Civiles, en su carácter de Amicus Curiae, en la causa citada supra, ha dejado sentado que: *"...La ADC considera que este caso presenta dos frentes posibles de abordaje. El primero, minimalista, puede limitarse al cotejo del texto de la ley electoral provincial frente a los tratados de derechos humanos ratificados por el país y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el caso Mignone. El segundo enfoque, que defendemos aquí, exige en cambio, un análisis más profundo de la cuestión subyacente que está en juego y reclama de una jurisdicción más vigorosa que contribuya a definir estrictamente cuáles son las restricciones legítimas a los derechos de las personas privadas de su libertad en relación con la violación o posible violación a un deber penal", y que "... el caso se presenta como una ocasión inédita para reparar no sólo una rémora inconstitucional del texto de la ley, sino, de modo mucho más atractivo, para fijar límites compatibles con la dignidad humana y la democracia a las restricciones de la capacidad electoral de los presos."*

Que en efecto, la situación de privación de libertad de las personas, más allá de las medidas cautelares vigentes, se encuentran agravadas por estarles prohibido por la Ley Electoral Provincial, el derecho al voto de autoridades provinciales (Arts. 1, 16, 18, 33, 37, 43 y 75 inc. 22 de la Constitución Nacional; 10, 15, 20, 30 y 59 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, 2, 25 y 26 del Pacto Internacional de



Derechos Civiles y Políticos (PIDCyP) y 1°, 8, 11, 23, 24 y 25 de la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH);

Que como se señalara supra, el artículo 37 de nuestra Constitución Nacional garantiza el pleno ejercicio de los derechos políticos, con arreglo al principio de la soberanía popular y de las leyes que se dictan en consecuencia y consagra el sufragio universal, igual, secreto y obligatorio;

Que en dicho entendimiento la Corte Nacional, en el caso Esquivel sostuvo que si el deber de votar no rigiera, la existencia del gobierno estaría en peligro o éste podría no ser la verdadera expresión de la voluntad popular (CSJN, "Esquivel, Héctor Darío", sentencia del 17/05/1933.) y ha destacado a lo largo de su evolución jurisprudencial tanto un aspecto subjetivo del voto como un derecho de cada individuo, como también uno colectivo en cuanto elemento fundamental para la constitución de los órganos de poder y el funcionamiento del sistema democrático;

Que el reconocimiento constitucional del ejercicio de los derechos políticos se ha visto reforzado, además, con la incorporación de diversos instrumentos internacionales tales como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCYP) y la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH);

Que el artículo 23 de la Convención Americana se ocupa de los derechos políticos, y sus bases ancestrales son los siguientes artículos: 21 de la Declaración Universal; XX de la Declaración Americana; 25 del PIDCP; 16 del proyecto de la CIJ; y 21 del proyecto de la Comisión;



Que en general casi todos los antecedentes citados coinciden en conferirle a los "ciudadanos" –no se habla ya de "personas"– como en los derechos civiles las tres clásicas potestades: de participar en los asuntos públicos, de votar y ser elegidos, y de tener el acceso a las funciones públicas;

Que la Declaración Universal agrega un ingrediente que no poseen los otros documentos aludidos, ya que hace referencia "a la voluntad del pueblo", como base de la autoridad del poder público (art. 21.3);

Que existen grandes similitudes con del Pacto de San José de Costa Rica, aunque éste prevé, por un lado en el 23. 2, un límite a la reglamentación de estos derechos; y por otro en el artículo 27.2 la prohibición de la suspensión de los mismos aún en los estados de excepción, lo que demuestra el paralelismo entre la democracia y los derechos aquí analizados, que forman parte de un núcleo inderogable, cuya suspensión o violación acarrea la nulidad de cualquier acto doméstico;

Que por su parte el 23. 1 de la Convención Americana reza que "Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades:

- a. de participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos;
- b. de votar y ser elegidos en elecciones periódicas auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores, y



c. de tener acceso, en condiciones generales de igualdad, a las funciones públicas de su país”.

Que puede decirse que estos derechos se ocupan del ciudadano en su relación con el Estado. Así, va de suyo que en un modelo democrático, la soberanía se apoya en el pueblo, aunque éste gobierna por medio de sus representantes libremente elegidos, en elecciones periódicas, auténticas, en base al sufragio universal y secreto;

Que de acuerdo con el contenido de este artículo, la Convención reconoce como derechos políticos en sentido estricto a) el derecho a participar en forma directa en la gestión de la res pública, b) el derecho a votar, a ser elegido y, c) el derecho a acceder a las funciones públicas. Así lo tiene declarado la Corte IDH, en el caso Yatama, agregando allí que el goce y ejercicio de tales derechos deben ser garantizados por el Estado, generando las condiciones y mecanismos óptimos para que puedan ser ejercidos de forma efectiva, respetando el principio de igualdad y no discriminación;

Que por su parte también el artículo 23.2 expresa: “La ley puede reglamentar el ejercicio de los derechos y oportunidades a que se refiere el inciso anterior, exclusivamente por razones de edad, nacionalidad, residencia, idioma, instrucción, capacidad civil o mental, o condena, por juez competente, en proceso penal”;

Que en consecuencia, se puede afirmar que la Convención permite la reglamentación de los derechos políticos, pero dentro de la dimensión que marca el artículo 27.2, que de esa manera, pone límites a tal posibilidad;



Que de todos modos conviene aclarar que el artículo 25 del PIDCYP, dice que esos derechos no pueden tener “restricciones indebidas”, mientras que la Convención Americana enuncia cuáles son las únicas factibles;

Que como ya señaláramos, una consecuencia de este artículo 23.2, en cuanto autoriza la reglamentación del sufragio existiendo una condena en proceso penal, fue en nuestro país la declaración judicial que esa postura resultó contraria a la Convención y, por ende a la Constitución Nacional. Ello provocó que el Congreso Nacional reformase la citada ley, eliminando la cuestionada veda (Ley 25.858 que incorpora el art.3 bis al Código Electoral);

Que para la Corte Interamericana de Derechos Humanos, estos derechos no son absolutos, por lo que pueden estar sujetos a limitaciones, vale decir, la previsión y aplicación de requisitos para ejercitarlos no constituyen, per se, una restricción indebida. Deben ser reglamentados exclusivamente por las causales establecidas en ese inciso 2 del art. 23 de la Convención. Agregó en ese mismo asunto que su reglamentación debe observar los principios de legalidad, necesidad y proporcionalidad en una sociedad democrática desarrollando seguidamente estos conceptos.

Que así, el Alto Tribunal expresó que la observancia del principio de legalidad “exige que el Estado defina de manera precisa, mediante una ley, los requisitos para que los ciudadanos puedan participar en la contienda electoral, y que estipule claramente el procedimiento electoral que antecede a las elecciones”. “La restricción



debe basarse en criterios razonables, atender a un propósito útil y oportuno que la vuelva necesaria para satisfacer un interés público imperativo, ser proporcional a ese objetivo y no ser discriminatoria. Entre varias opciones para alcanzar ese fin, se escogerá la que restrinja menos el derecho protegido y guarde mayor proporcionalidad con el propósito que se persigue. La razonabilidad se mide según los principios de la democracia representativa” (Corte IDH, caso Yatama c. Nicaragua);

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su art. 55, establece que el Defensor del Pueblo "... tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...";

Que no obstante la legitimación de las personas privadas de su libertad, y de las entidades en defensa de los intereses colectivos, para accionar ante los órganos jurisdiccionales para lograr un pronunciamiento que les garantice su participación en las elecciones primarias y generales, resulta necesario que el Defensor del Pueblo, en ejercicio del mandato constitucional señalado, actúe en defensa del derecho de todos los ciudadanos privados de su libertad a ejercer su derecho al sufragio, garantizando el derecho político a elegir a sus representantes nacionales y provinciales, en igualdad de condiciones y oportunidades;

Que a esos fines, resulta aplicable también la doctrina que emana del Fallo de la Corte Interamericana de Justicia, de fecha 5 de agosto de 2006, en el Caso Castañeda Gutman vs. Estados Unidos Mexicanos, apartados 145, 146, 148 y 149, donde en relación al artículo 23 de la Convención Americana de los Derechos Humanos – Pacto San José de Costa Rica, ha dicho:



"145. El artículo 23 contiene diversas normas que se refieren a los derechos de la persona como ciudadano, esto es, como titular del proceso de toma de decisiones en los asuntos públicos, como elector a través del voto o como servidor público, es decir, a ser elegido popularmente o mediante designación o nombramiento para ocupar un cargo público. Además de poseer la particularidad de tratarse de derechos reconocidos a los ciudadanos, a diferencia de casi todos los demás derechos previstos en la Convención que se reconocen a toda persona, el artículo 23 de la Convención no sólo establece que sus titulares deben gozar de derechos, sino que agrega el término "oportunidades". Esto último implica la obligación de garantizar con medidas positivas que toda persona que formalmente sea titular de derechos políticos tenga la oportunidad real para ejercerlos. Como ya lo señalara este Tribunal anteriormente, es indispensable que el Estado genere las condiciones y mecanismos óptimos para que los derechos políticos puedan ser ejercidos de forma efectiva, respetando el principio de igualdad y no discriminación (Cfr. Caso Yatama, citado).

149. El derecho y la oportunidad de votar y de ser elegido consagrados por el artículo 23.1.b de la Convención Americana se ejerce regularmente en elecciones periódicas, auténticas, realizadas por sufragio universal e igual y por voto secreto que garantice la libre expresión de la voluntad de los electores. Más allá de estas características del proceso electoral (elecciones periódicas y auténticas) y de los principios del sufragio (universal, igual, secreto, que refleje la libre expresión de la voluntad popular), la Convención Americana no establece una modalidad específica o un sistema electoral particular mediante el cual los derechos a votar y ser elegido deben ser ejercidos (infra párr. 197). La Convención se limita a establecer determinados estándares dentro de los cuales los Estados legítimamente pueden y deben regular



los derechos políticos, siempre y cuando dicha reglamentación cumpla con los requisitos de legalidad, esté dirigida a cumplir con una finalidad legítima, sea necesaria y proporcional; esto es, sea razonable de acuerdo a los principios de la democracia representativa (Cf: Caso Yatama, citado).⁴

Que por lo expuesto resulta oportuno y conveniente dejar plasmada la posición de este Defensor del Pueblo, y en su carácter de Presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, en relación a la necesidad de garantizar el ejercicio del derecho político de elegir a través del sufragio a sus representantes provinciales y nacionales, por parte de los ciudadanos privados de su libertad sea por una detención preventiva o por condena de juez competente, en todo el territorio nacional;

Que asimismo sustenta la opinión de este Defensor las **Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos, adoptadas por el Primer Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente celebrado en Ginebra en 1955** y aprobadas por el Consejo Económico y Social en sus Resoluciones 663 C (XXIV) del 31 de julio de 1957 y 2076 (LXII) de 13 de mayo de 1977, que en sus Principios Rectores, establece:

"57. La prisión y las demás medidas cuyo efecto es separar a un delincuente del mundo exterior son efectivas por el hecho mismo de que despojan al individuo de su derecho a disponer de su persona al privarle de su libertad. Por lo tanto, a reserva de las medidas de separación justificadas o del mantenimiento de la disciplina, el sistema penitenciario no debe agravar los sufrimientos inherentes a tal situación.



58. El fin y la justificación de las penas y medidas privativas de libertad son, en definitiva, proteger a la sociedad contra el crimen. Sólo se alcanzará este fin si se aprovecha el periodo de privación de libertad para lograr, en lo posible, que el delincuente una vez liberado no solamente quiera respetar la ley y proveer a sus necesidades, sino también que sea capaz de hacerlo.

59. Para lograr este propósito, el régimen penitenciario debe emplear, tratando de aplicarlos conforme a las necesidades del tratamiento individual de los delincuentes, todos los medios curativos, educativos, morales, espirituales y de otra naturaleza, y todas las formas de asistencia de que puede disponer.

60. 1) El régimen del establecimiento debe tratar de reducir las diferencias que puedan existir entre la vida en prisión y la vida libre en cuanto éstas contribuyan a debilitar el sentido de responsabilidad del recluso o el respeto a la dignidad de su persona. 2) Es conveniente que, antes del término de la ejecución de una pena o medida, se adopten los medios necesarios para asegurar al recluso un retorno progresivo a la vida en sociedad. Este propósito puede alcanzarse, según los casos, con un régimen preparatorio para la liberación, organizado dentro del mismo establecimiento o en otra institución apropiada, o mediante una liberación condicional, bajo una vigilancia que no deberá ser confiada a la policía, sino que comprenderá una asistencia social eficaz.

61. En el tratamiento no se deberá recalcar el hecho de la exclusión de los reclusos de la sociedad, sino, por el contrario, el hecho de que continúan formando parte de ella. Con ese fin debe recurrirse, en lo posible, a la cooperación de organismos de la comunidad que ayuden al personal del establecimiento en su tarea de rehabilitación social de los reclusos. Cada establecimiento penitenciario deberá contar con la colaboración de trabajadores sociales encargados de mantener y mejorar



las relaciones del recluso con su familia y con los organismos sociales que puedan serle útiles. Deberán hacerse, asimismo, gestiones a fin de proteger, en cuanto ello sea compatible con la ley y la pena que se imponga, los derechos relativos a los intereses civiles, los beneficios de los derechos de la seguridad social y otras ventajas sociales de los reclusos. ...”

Que a modo de corolario, se puede afirmar, como lo hacen los autores Leonardo Filippini, Felicitas Rossi y Roberto Arnette Estrada, en su trabajo “El derecho al voto de los condenados”, que, “La exclusión electoral de los condenados no encuentra justificativos de peso. Sus posibles fines son ilegítimos y de existir alguna finalidad plausible, de todos modos, resulta desproporcionada la vía de una prohibición genérica, que colide con el principio de culpabilidad de acto y recae indiscriminadamente sobre todos los miembros de un grupo vulnerable, ya puesto en situación de vulnerabilidad por el propio poder estatal, sólo por su pertenencia a dicho grupo. Las normas electorales cuestionadas, por ende, son inconstitucionales, también, por responder a una clasificación social que no supera el examen de validez que nuestra Corte Suprema reclama.

La restricción de los derechos electorales de los condenados constituye más bien una rémora de la consideración de ciertos sectores de la sociedad como incapaces de adoptar decisiones válidas sobre la vida en común y empobrece la deliberación hacia el interior de la sociedad, privándonos de escuchar las voces de quienes, como nadie, podrían representar el interés de aquellos que sufren la máxima restricción que un Estado de Derecho puede imponer.”



Que de conformidad con el artículo 27 de la Ley N° 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

Artículo 1°: RECOMENDAR al Congreso de la Nación Argentina, se sirva evaluar la posibilidad de erradicar la inhabilitación de las personas privadas de libertad con condena firme, para el ejercicio del derecho político al sufragio, prevista en los artículos 12 y 19 del Código Penal Argentino y el artículo 3 inciso e) del Código Nacional Electoral. Ello sin perjuicio de meritarse su continuidad en aquellos tipos penales que contemplen delitos de índole electoral o contrarios al orden constitucional.

Artículo 2°: RECOMENDAR a los Poderes Ejecutivo y Legislativo y, a la Junta Electoral de la Provincia de Buenos Aires, la adopción de medidas positivas que generen condiciones y mecanismos óptimos, para garantizar a los ciudadanos privados de su libertad por una detención preventiva, el ejercicio pleno del derecho político de elegir a través del sufragio a sus Autoridades provinciales y nacionales. Oportunamente se promueva la adecuación de la ley electoral provincial, a las modificaciones que se concreten en el orden nacional en consonancia con lo recomendado en el artículo 1°.

Artículo 3°: Registrar, notificar, comunicar y publicar. Cumplido, archivar.



RESOLUCION N° 42/11



La Plata, 17 de noviembre de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y la actuación n° 1382/2011, y

CONSIDERANDO

Que a través de la presentación realizada por el Sr. F. A., en representación de la Sra. V.C.S., se solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a raíz de entender que se encuentran vulnerados los derechos de su representada, como consecuencia de haberse denegado la solicitud de Pase de Transporte, por parte de la Agencia Provincial de Transporte de la Provincia de Buenos Aires, en razón de poseer la reclamante un certificado de Discapacidad emitido por la Provincia de San Salvador de Jujuy.

Que la necesidad del otorgamiento del pase de transporte, radica en su utilización para la realización de tratamientos médicos que la reclamante efectúa en el Hospital de Clínicas de la Ciudad de Buenos Aires, teniendo su domicilio transitorio en la localidad de San Martín, Provincia de Buenos Aires.

Que efectuados los informes correspondientes, la Dirección de Transporte de Pasajeros, contesta con fecha 31/09/11, que no podrán dar contestación en el tiempo solicitado, ya que, acudió en consulta, ante el Programa Provincial de Rehabilitación y ante la Subsecretaría para la



Articulación de Políticas de Integración, a fin de que defina el procedimiento a seguir.

Que con fecha 28/10/11 la Subsecretaría de Políticas de Integración, manifiesta su postura respecto de la consulta que le efectuara la Agencia Provincial de Transporte. En este sentido, el organismo asesor de COPRODIS comunica que "...según lo reglamentado en el artículo 22 de la Ley 10592, y establecido en los Decretos 2744/04 y 1984/06, no existen impedimentos en relación al domicilio del usuario de los referidos pases de discapacidad, y que en relación a ello el sistema de adhesión de las provincias al Certificado de Discapacidad, les otorga validez en toda la República Argentina."

Que con criterio coincidente al manifestado por la Subsecretaría de Políticas de Integración, y no obstante la opinión en contrario dada desde el Programa Provincial de Rehabilitación del Ministerio de Salud, conforme la Ley Provincial 10592, su decreto reglamentario y modificatorias, corresponde que la petición prospere, en el sentido de que debe otorgarse el pase provincial de Transporte, no obstante carecer la peticionante de domicilio en la Provincia de Buenos Aires.

Que el Convenio Marco firmado entre la Provincia de Buenos Aires y el Servicio Nacional de Rehabilitación, en el mes de marzo de 2010, sobre el otorgamiento del Certificado Único de Rehabilitación, señala la validez nacional de los certificados, cualquiera sea la jurisdicción emisora del mismo.



Que en igual sentido, y siguiendo los lineamientos de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por Ley 26378, art.8, "se debe asegurar el acceso de las personas con discapacidad al transporte en igualdad de condiciones que los demás".

Que de acuerdo a la naturaleza de la causa, los antecedentes referidos y las autoridades intervinientes, resulta indiscutible que la eventual afectación denunciada queda comprendida dentro del ámbito de incumbencia del Defensor del Pueblo de la Provincia, y lo normado en el art. 12 de la ley 13834, la competencia de esta Defensoría provincial resultaría concurrente.

Que en atención a lo expuesto, corresponde emitir el presente acto administrativo, a los efectos de prestar colaboración en la solución del caso planteado, compartiendo el criterio de la peticionante y de la Subsecretaría de Políticas de Integración de la Provincia de Buenos Aires para que se le otorgue el Pase de Transporte Provincial.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1: RECOMENDAR al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires para que por intermedio de la autoridad



competente (Agencia Provincial del Transporte), se proceda a la emisión del Pase Provincial de Transporte a favor de la Sra. V.C.S. DNI **-***-***, en razón del alcance federal del Certificado Único de Discapacidad, del cual es portadora y se haya vigente.

ARTICULO 2: RECOMENDAR el cambio de prácticas administrativas y/o normativas, para que en lo sucesivo, la emisión del Pase Provincial de Transporte se conceda con la sola exhibición del Certificado Único de Discapacidad (CUD), independientemente de quien resulte la jurisdicción otorgante del mismo, no debiéndose exigir domicilio en la Provincia de Buenos Aires para quienes solicitan tales Certificados.

ARTICULO 3: Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 45/11.-



LA PLATA, 1 de diciembre de 2011

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría y las actuaciones n° 2043 y

CONSIDERANDO:

Que a través de una presentación el Sr. ***** DNI ***** solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, a raíz de entender que se encuentran vulnerados los derechos de las personas con discapacidad, como consecuencia que la promulgación del Artículo 2° de la Ordenanza 5884, modificatoria de la ordenanza impositiva 5878/11 se contraponen al Artículo 23 de la Ley 10592.

Que la Ordenanza 5884 establece en su Artículo 2°: "Incorpórase al Artículo 92° de la Ordenanza Impositiva N° 5878/11 del Capítulo Décimo Octavo "Tasa por Servicios Varios", el inciso 5) que expresa: "Las personas con discapacidad que acrediten dicho extremo gozarán de la primera hora de estacionamiento sin cargo, dentro de las zonas especialmente delimitadas al efecto por el Departamento Ejecutivo. Para gozar de esta licencia el solicitante deberá justificar su estado con las certificaciones pertinentes que serán visadas por la Dirección de Discapacidad y Tercera Edad de la Municipalidad de Junín y la Junta de Defensa e Inclusión de los Derechos de los Discapacitados".



Que la Ley 1 0592, que instaura el «Régimen jurídico básico e integral para las personas discapacitadas» en la Provincia de Buenos Aires determina en su Artículo 23 que: "Las Municipalidades aceptarán a todos sus efectos el símbolo internacional de acceso (distintivo de identificación), aprobado por la Asamblea de Rehabilitación Internacional, el que servirá de única credencial para el libre tránsito y estacionamiento. De igual modo, no se podrán excluir de tales franquicias a los automóviles patentados en otras jurisdicciones".

Que este artículo de la Ordenanza 5884 se contraponen a la Ley 1 0592 en su artículo 23 al constituir un manifiesto obstáculo al beneficio que les otorga la Ley a las personas con discapacidad de "libre estacionamiento" al gozar de este beneficio solamente durante la primer hora de su permanencia y, si no son habitantes de esa ciudad, constituye una doble limitación debido a que, para estacionar el vehículo que los traslada, deben previamente, y a pesar de que cuentan con la cblea con el «Símbolo Internacional de Acceso», realizar un trámite adicional ante oficinas locales.

Que la discapacidad es un concepto que evoluciona permanentemente y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad y, por ende, toda dificultad que, de manera poco razonable impida el efectivo goce de los derechos y beneficios que otorgan las leyes a las personas con discapacidad debe ser eliminada.



Que el artículo 55 de la Ley Suprema Provincial, establece que "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes ...".

Que de conformidad con el artículo 27 de la ley 13834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1°: Recomendar al Honorable Concejo Deliberante del Municipio de Junín, la adecuación del artículo 2° de la Ordenanza 5884/11 modificatoria de la Ordenanza Impositiva 5878/11, a las previsiones contempladas en el artículo 23 - de la Ley 10592, a fin de garantizar el libre tránsito y estacionamiento a aquellos vehículos que cuentan con el símbolo internacional de acceso.

ARTICULO 2°: Recomendar al Departamento Ejecutivo del Municipio de Junín la suspensión de la aplicación del artículo 2° de la Ordenanza 5884/11 - modificatoria de la Ordenanza Impositiva 5878/11- hasta que se produzca la adecuación solicitada en el artículo primero, a fin de dar cabal cumplimiento a las prescripciones de la Ley 10592.



ARTICULO 3º, Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 49/11



Año 2012



La Plata, 6 de febrero de 2012

VISTO El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, la ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, la actuación N° 2469/2012 y,

CONSIDERANDO

Que se originan las actuaciones referenciadas a raíz de la presentación el Señor V, E J, DNI ***** , quien solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, por entender que se encuentran vulnerados sus derechos como consecuencia del dictado de la Resolución nro. 7901/11 del Honorable Directorio del Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires (IOMA), por medio de la cual se deniega el beneficio afiliatorio en los términos del artículo 19 inc. d) del Decreto Reglamentario Nro.7681/84 y sus modificatorios.

Que como precedentes obrantes en las presentes, su progenitor, el señor H V, cobra la asignación familiar por hijo discapacitado, desde su nacimiento a la actualidad.

Que asimismo, respecto de la cobertura al sistema asistencial, la misma se hizo efectiva, respecto del peticionante, hasta los veintún años de edad.

Que ante dicha circunstancia, el señor V E, inició ante el Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires (IOMA),



un expediente administrativo correspondiente al nro.100253/11, solicitando la continuidad en la Obra Social mencionada, a cargo de su padre, en los términos del artículo 19 de la Ley 5982, por ser una persona con discapacidad.

Que el citado artículo, se halla reglamentado por el Decreto 7881/84, indicando que serán afiliados indirectos aquellos que únicamente puedan incorporarse al régimen del IOMA por intermedio de un afiliado directo, estableciendo en su inc. d): "hijos o equiparables a la condición de tales (en este último caso que han estado habilitados hasta los 18 años de edad, como indirectos a cargo del titular) **discapacitados, solteros mayores de 18 años de edad, afectados de incapacidad total o parcial superior al 66,67 % y permanente, carente de recursos o bienes de renta, que no se encuentren sujetos a ningún otro régimen asistencial.**"

Que, como esquema imperante, y conforme el espíritu que el legislador ha plasmado en la Ley fundante, la reglamentación establece que el Instituto de Obra Médico Asistencial debe dar "**contenido social**" a su gestión médico-asistencial.

Que no obstante lo manifestado precedentemente, por Resolución 7901/11, el Directorio del Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA), no ha dado lugar a lo solicitado por el peticionante, por no cumplir con el porcentaje de discapacidad que establece el Decreto reglamentario 7881/84 inciso d).



Que entendemos, no se debe dejar sin cobertura asistencial, dentro del marco del artículo 19 del citado Decreto, a quienes posean un porcentaje menor de discapacidad al referenciado en la norma, es decir menos del 66,67 %, sosteniendo como antecedente, y a raíz de numerosas declaraciones de inconstitucionalidad por parte del máximo Tribunal de la Provincia de Buenos Aires a incisos de este artículo, que los mismos han sido modificados por la autoridad competente, en razón de su contenido discriminatorio.

Que en este sentido y a los efectos de evitar este tipo de situaciones que generan exclusión, el Poder Ejecutivo mediante Decreto 599/04, derogó el inc. b) del artículo 19 del Decreto Reglamentario 7881/84 que contemplaba la incorporación del esposo con discapacidad carente de recursos o bienes de renta, afectado de incapacidad total o parcial superior al 66,67% y permanente, que no se encuentre sujeto a ningún otro régimen asistencial, por entender que era discriminatorio y contrario a las normas que amparan a las personas con discapacidad, permaneciendo el criterio amplio del inc. a), que establece, pueden incorporarse como afiliados indirectos al cónyuge.

Que de igual manera se debería proceder respecto del inc. d), por tratarse de una disposición discriminatoria, en razón de fijar un porcentaje determinado de discapacidad, debiendo modificarse el mismo para hijos o equiparables a la condición de tales, con discapacidad, solteros mayores de 18 años de edad.



Que mantener la vigencia del acápite mencionado, significa incumplir con la manda Constitucional de igualdad ante la Ley – artículos 16 de la Constitución Nacional y 11 de la Constitución Provincial-.

Que asimismo la disposición en cuestión, viola el artículo 5 de la Convención Internacional de los Derechos de la Personas con Discapacidad, ratificada por Ley 26378 que en su punto 1 dice, "...todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna."

Que, el artículo 25 de la citada Convención en el punto f) dice al referirse a los Estados Partes: "Impedirán que se nieguen, de manera discriminatoria, servicios de salud o de atención de salud o alimentos sólidos o líquidos por motivos de discapacidad."

Que esta Supra Ley en su artículo 28 punto 2 dice: "Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la protección social y a gozar de ese derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, y adoptarán las medidas pertinentes para proteger y promover el ejercicio de ese derecho..."

Que de acuerdo a la naturaleza de la causa, y los antecedentes referidos, debe adecuarse el Decreto 7881/84 y sus modificatorias, a la normativa internacional señalada, la que goza de jerarquía superior a las leyes según el artículo 75 inc. 22 de la Constitución Nacional.



Que asimismo, resulta indiscutible que la eventual afectación denunciada queda comprendida dentro del ámbito de incumbencia del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en virtud de la condición de habitantes de la provincia de los presentantes, y lo normado en el artículo 55 de la Constitución Provincial, artículos 12 y 20 de la Ley 13834.

Que en atención a lo expuesto, corresponde emitir el presente acto administrativo, a los efectos de prestar colaboración en la solución del caso planteado, compartiendo el criterio del Sr. Valentini, Ezequiel Jorge, en cuanto a la imperiosa necesidad que se otorgue cobertura asistencial en los términos del artículo 19 del Decreto N° 7881/84, sin la limitación de porcentaje incapacitante.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTICULO 1: RECOMENDAR al Poder Ejecutivo Provincial a fin que por intermedio de área respectiva, proceda a modificar el Inc. d) del artículo 19 del Decreto nro. 7881/84 reglamentario de la Ley 6862, a los efectos que puedan incorporarse como afiliados indirectos del ICOMA, a los hijos o



equiparables a la condición de tales, con discapacidad, sin limitación porcentual alguna.

ARTICULO 2: Recomendar al Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA), que hasta tanto se efectivice la modificación reglamentaria señalada en el artículo 1, arbitre medidas positivas tendientes a incorporar como afiliados indirectos en los términos del art. 19 del decreto mencionado, a los hijos con discapacidad sin limitación porcentual alguna, de acuerdo a lo establecido por la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad.

ARTICULO 3: Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.

RESOLUCION N° 3/12



La Plata, 16 de febrero de 2012

VISTO Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones número 578/10, 1648/11, 1792/11, 1838/11 y 2780/11, y

CONSIDERANDO

Que sin perjuicio de resultar un hecho de público y notorio el modo irregular en que la empresa (EDELAP SA.), presta el servicio de distribución de energía eléctrica, a partir de la segunda quincena del mes diciembre de 2011 aproximadamente y hasta el presente, en toda el área que le fuera concesionada, a saber: La Plata, Berisso, Ensenada, Brandsen, Magdalena y Punta Indio, de lo que dan cuenta un sin número de publicaciones periodísticas en tal sentido, lo cierto es que esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, ha recibido ciento quince (115) quejas contra esa firma, hasta el día 9 de febrero de 2012 inclusive;

Que estas deficiencias en el suministro se han registrado en varias ocasiones en el término de un (1) año. En efecto, hacia fines de diciembre de 2010, se dictó la Disposición N° 01/11 (Expte. N° 578/10 - Investigación de Oficio), a consecuencia de reiterados cortes en la provisión de energía eléctrica acaecidos el día 22-12-2010 en diversos sectores de la ciudad de La Plata, City Bell y Villa Elisa, que se prolongaron desde las 14:00 horas aproximadamente hasta altas horas de la madrugada;



Que en el marco de dichas actuaciones, se dictó con fecha 4 de enero de 2011, la resolución N° 1/11, por la cual se recomienda a la empresa EDELAP S.A. arbitre los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar la prestación regular y continua del servicio de energía eléctrica, en el ámbito de su respectiva concesión.

Que asimismo, se instó a la empresa mencionada indemnice los daños y perjuicios causados a los usuarios, por falta y deficiencia en la prestación del servicio, como asimismo se reintegre el importe del servicio cobrado y no brindado.

Que por su parte, se intimó a las distribuidora referida prevea los métodos alternativos de suministro de energía eléctrica para el caso de no garantizarse la normal, regular y continua prestación del servicio.

Que por último, se resolvió dirigirse al ENRE a fin que fiscalice que la empresa sometida a su ámbito de control cumpla con la mencionada resolución.

Que publicaciones del diario "El Día" de la ciudad de La Plata, correspondiente al 24-06-2011 dieron cuenta de interrupciones en el servicio eléctrico en el Barrio Malvinas, lo que dio motivo a un corte de calles en la intersección de 32 y 155 por parte de los vecinos, que reclamaban airadamente la restitución del servicio eléctrico.

Que el precitado medio periodístico, en publicaciones correspondientes a los días 27 y 29 de junio de 2011, respectivamente, informó acerca de cortes del servicio en la zona de Parque Sicardi, Villa Garibaldi, en 29 y 59, en la zona del Parque Saavedra, como así también en los Barrios El Churrasco y El Mercadito de Tolosa, lo que generó por parte



de los vecinos una protesta frente a la sede de la empresa, sita en calle 5 y Diagonal 80 de esta ciudad.

Que pocos días después, concretamente el viernes 1, domingo 3 y lunes 4 de julio de 2011, se interrumpió el suministro de energía eléctrica en Tolosa, City Bell, Villa Elvira, Altos de San Lorenzo, Villa Alba, Gorina y Olmos del Partido de La Plata.

Que las deficiencias registradas en aquella ocasión, dieron lugar al dictado de la Disposición N° 09-11 (Expte. N° 1648/11 - Investigación de Oficio), por la cual el Defensor del Pueblo decidió investigar los motivos de las irregularidades en la prestación del servicio por parte de EDELAP S.A.

Que con fecha 20-07-2011, el titular de Departamento Ejecutivo municipal del Partido de la Plata, solicitó la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en salvaguarda de los intereses de los vecinos del partido, por la interrupción reiterada del servicio público de distribución de energía eléctrica por parte de la empresa EDELAP S.A., lo que ocasionaba serios inconvenientes y perjuicios a los habitantes del distrito, lo que dio lugar a la formación del Expte. N° 1792/11.

Que el día 26-07-2011, el concejal del Partido de Berisso, Jorge Gabriel Nedela, promovió el Expte. N° 1838/11 por la deficiente prestación del servicio público de distribución de energía eléctrica por parte de la concesionaria EDELAP S.A., ya que ello atentaba contra la calidad de vida de los vecinos de ese municipio.

Que es dable señalar que, desempeñando el mandato constitucional de supervisar la eficacia de los servicios públicos que tiene a su cargo la Provincia, sea que éstos se presten por administración o



mediante la gestión de terceros, se dictó la Disposición N° 03-12 (Expte. N° 2780/12 - Investigación de Oficio), por los numerosos y prolongados cortes en el suministro de energía eléctrica, referidos en el considerando primero del presente acto administrativo.

Que con fecha 9 de febrero de 2012, el titular del Departamento Ejecutivo municipal del Partido de Ensenada, presento nota a través de la cual denuncia "el ejercicio defectuoso, irregular y negligente del servicio de energía eléctrica que presta a la comunidad de la ciudad de Ensenada, la EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA S.A. (EDELAP)", especificando que las deficiencias más notorias consisten en interrupciones del servicio, bajas de tensión, fallas del sistema eléctrico y mala atención al público, con el consiguiente perjuicio material y moral que ello irroga a los vecinos.

Que continúa el relato, afirmando que luego de la tormenta de menores dimensiones que se desató el día 08-02-2012, la situación se agravó aún más, lo que generó conflictos sociales, ya que la gente hastiada de tanto vejamen por parte de la distribuidora eléctrica, cortó varias calles del distrito.

Que por todas esas razones, solicita que tome la intervención que le compete el Defensor del Pueblo.

Que el diario El Día de La Plata, publicó con fecha 16 de febrero del corriente que "vecinos de La Plata llevan varias horas sin luz y debieron pasar la noche sin energía eléctrica, justo en medio de una ola de calor agobiante que llevó al Servicio Meteorológico Nacional a elevar el alerta de amarillo a naranja".



Que la doctrina es conteste al entender como servicio público "a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tiende a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiere el control de la autoridad estatal" (Marinoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo" Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

Que de dicho concepto se desprende que los servicios públicos están destinados a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual.

Que los caracteres que tipifican a los servicios públicos, son la continuidad, la regularidad, la igualdad o uniformidad y la generalidad, razón por la cual debe supervisarse la prestación de los mismos a fin de asegurar el cumplimiento de cada uno de ellos.

Que en la especie se encuentran afectadas dos de estos caracteres esenciales a saber: la **continuidad**, que consiste en el carácter esencial del servicio público, y que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realiza en una única oportunidad, y concluye con la propia ejecución. La misma requiere que el servicio no puede interrumpirse, ni paralizarse ya que se ha establecido en beneficio de toda la comunidad (Diez, Manuel María. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Plus Ultra. Buenos Aires. 1979. T. 3. Pág. 356). La continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues tan sólo de esta forma resultará oportuna (Marinoff, Miguel. Op cit. T. II Pág. 64), como así también la **regularidad** que consiste precisamente en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marinoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75).



Que los derechos de los destinatarios de estos servicios se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.

Que tal como afirma el Dr. Juan Farina, en su obra "Defensa del Consumidor y del Usuario" (4ª ed. Astrea 2009) los usuarios de servicios públicos domiciliarios son los más necesitados de protección, pues estos servicios son prestados por empresas del Estado, por concesionarios o por grandes empresas privadas que tienen un monopolio legal o de hecho, y prestan servicios, muchos de ellos esenciales para la vida diaria.

Que dentro de esos derechos, se encuentra la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad y a recibir una información adecuada y veraz sobre las prestaciones de servicio en las cuales son partes, entre otros.

Que ha de tenerse presente, a su vez, por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario es cautivo de esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador un poder de imposición.

Que estos servicios se prestan mediante contratos cautivos de larga duración, que son aquellos contratos predispuestos por el prestador, renovables en el tiempo, que acaban por crear una especie de cautividad o dependencia del consumidor, quien no puede elegir otro prestador ni cambiar o discutir las prestaciones (contrato de adhesión, como se lo denominaba en la doctrina civilista clásica). Sus características principales son la continuidad en el tiempo y el tracto sucesivo, además por la importancia social que revisten se encuentran sujetos al control del Estado.



Que la cautividad es un status nuevo del sujeto consumidor, en una nueva cualidad de la relación de servicios que perdura en el tiempo y que al marcar la vulnerabilidad de la parte débil de la relación, deviene jurídicamente relevante y es merecedora de la protección estatal.

Que la precitada protección se da a través de los entes reguladores, que tienen funciones de regulación administrativa y técnica, control, fiscalización y verificación en relación al servicio público controlado conforme a la normativa aplicable.

Que no obstante lo expuesto en el considerando precedente el artículo 25 de la ley 24240 (sustituido por la ley 26361) da la posibilidad a los usuarios de "... presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por la legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley...".

Que el artículo 8 bis de la ley 24.240 establece en su parte pertinente: "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...".

Que con su accionar la firma EDELAP SA ha conculcado lo establecido en el artículo precedente por cuanto dentro de las condiciones de atención que deben tener en cuenta los proveedores de estos servicios, se encuentra la de habilitar un registro de reclamos, donde se asentarán las presentaciones de los usuarios, y por sobre todas las cosas, garantizar la atención personalizada y responder satisfactoriamente dichos reclamos en un plazo perentorio, que en el caso de marras no ocurrió.

Que no contar con el servicio, pone a los usuarios en una situación de vulnerabilidad que se contrapone a lo establecido en el artículo



42 de nuestra Constitución Nacional que consagra el "derecho al acceso al consumo".

Que este tema lo expone con claridad el Dr. Carlos Tambussi en su obra "El Consumo como Derecho Humano" (editorial Universidad ed. 2009) al afirmar: "...Acceso al consumo significa que la posibilidad de llegar a consumir debe extenderse a todos los sectores de la población. En esta etapa no se analiza la capacidad económica para hacerlo... sino que vista desde su faceta de derecho humano involucra los siguientes aspectos:

1) El trato equitativo y digno es consagrado por la normativa constitucional, sin distinciones y sin discriminación alguna. Dignidad significa trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud e integridad física de las personas.

2) Acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población. En esta inteligencia, "si un habitante no tiene acceso al consumo en lo que hace a sus necesidades básicas se esta incumpliendo con uno de los requisitos del desarrollo sustentable: la sustentabilidad social." Laura Pérez Bustamante, Derecho social del Consumo Pág. 100.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes... Supervisa la eficacia



de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias".

Que el accionar de la empresa EDELAP S.A., para con los usuarios del servicio eléctrico, no se condice con los derechos consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional, y que deben ser el principio rector en esta materia.

Que por lo motivos expuestos, corresponde dictar el pertinente acto administrativo en los términos del artículo 27 de la Ley N° 13834.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a la Empresa Distribuidora de Energía La Plata S.A. (EDELAP SA) que arbitre las medidas pertinentes y/o necesarias, para prestar el servicio de energía eléctrica en forma continua, regular uniforme y generalizada.

ARTÍCULO 2º: COMUNICAR lo aquí resuelto a la Dirección Provincial de Comercio de la Provincia de Buenos Aires para que en su carácter de Autoridad de Aplicación de la ley 24.240, arbitre las medidas o asuma la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia.

ARTÍCULO 3º: COMUNICAR lo aquí resuelto al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA) para que dentro



de las facultades otorgadas mediante ley 11.769 y sus modificatorias (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires) tome la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia.

ARTICULO 4°: Registrar, notificar, y cumplido archivar.

RESOLUCION N° 7/12



La Plata, 10 de abril de 2012

VISTO lo dispuesto por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y por la Ley N° 13834, dictada en su consecuencia; y

CONSIDERANDO

Que es un hecho público y notorio la situación planteada desde hace varios días respecto al desmedido aumento de la yerba mate, como su venta restringida por cupos en un primer momento y su posterior desaparición de las góndolas de hipermercados y autoservicios;

Que si bien el mate, por cuestiones de tradición, culturales o vinculares, es una bebida omnipresente entre los argentinos, circunstancia que se registra en estadísticas contundentes que revelan que la yerba mate se encuentra en más del 90 % de los hogares, siendo el consumo anual por habitante de unos 6,8 kilos; lo cierto es que en gran parte de los hogares con menos recursos, llega a constituir un producto de primera necesidad;

Que no resulta un dato menor que Argentina es el principal productor y consumidor, que junto a Paraguay, Brasil, Uruguay, el sur de Chile y Bolivia, suman más del 95% del consumo mundial de este producto;

Que este cultivo se ha desarrollado exclusivamente en la Provincia de Misiones y el Noroeste de la Provincia de Corrientes

Que en el extenso proceso que comienza con la selección de las semillas para el cultivo, que cinco años después se realizará la cosecha, que es totalmente artesanal, para pasar a la elaboración y sus



distintas etapas: **Zapecado; Secado; Canchado, Estacionamiento, Molienda,** y finalmente el **Envasado** para su posterior comercialización, hay muy claras diferencias y una desigual distribución de la ganancia, porque el precio que se paga en la góndola se distribuye de la siguiente manera dentro de la cadena de elaboración: los productores reciben el 9% del precio total del producto, los secaderos un 24%, y el sector industrial y la cadena de comercialización, un 67%;

Que el trabajo "El instituto nacional de la yerba mate (inynt) como dispositivo político de economía social: mediación intrasectorial en la distribución del ingreso, empoderamiento del sector productivo y desarrollo local en la región yerbatera," realizado por el economista Javier Gortari, hace un detallado análisis de la problemática histórica del sector y podemos destacar cuando expresa "...Tanto la oferta como la demanda de materia prima respondieron desde entonces a orientaciones precisas del poder público, para satisfacer un mercado doméstico que, luego de desarrollarse en forma dinámica hasta sustituir casi por completo la importación -década del 60-, acompañó el ritmo del crecimiento vegetativo de la población. En el marco de esas reglas económicas, con su intervención el Estado funcionaba como un garante de la "paz" social en la actividad, posibilitando que el sector primario sostuviera su participación en la distribución de la "renta" yerbatera y regulando el avance del capital sobre la producción..."

Continúa Gortari "...Se puede concluir entonces que la historia de la producción y comercialización de la yerba mate estuvo signada por la tutela del Estado desde sus inicios. Con sus maniobras y conflictos de intereses ...el mecanismo regulador posibilitó acompañar el crecimiento de la demanda interna, sustituir las importaciones y consolidar un interesante mercado de exportación en Siria y Líbano... Toda esa rica experiencia de aciertos y errores, que le permitió al país convertirse en el primer productor y



consumidor mundial de yerba mate y el más avanzado en todos los aspectos de la tecnología de cultivo y elaboración, sosteniendo al mismo tiempo un equilibrio contemporizador entre los intereses del pequeño productor y los grandes molinos concentradores, fue desestimada en 1991 cuando se aprobó la desregulación."

Que tal cual el lo manifiesta , "...El Decreto Nacional N° 2284 (Menem-Cavallo) de 1991, terminó así con más de 50 años de política económica yerbatera y provocó una rápida concentración de la renta del sector. Ocho empresas industriales...concentraban en 1998 más del 70% del mercado... Parte de esa renta fue luego disputada por nuevos y poderosos actores que aparecieron en la cadena comercial durante la década del 90: los hipermercados. Esta puja impactó directamente en la presión hacia abajo de los precios pagados al productor y al tarefero (peón cosechero), hasta reducirlos al nivel de subsistencia..."

Que en el año 2001, se mantenía la misma matriz económica neoliberal sostenida por Cavallo, esta vez ministro del gobierno de De La Rúa, por ello los productores yerbateros organizaron una manifestación de protesta en la plaza central de Posadas, donde acamparon y permanecieron con sus vetustos tractores y otros equipos agrícolas aún más arcaicos por espacio de un mes (junio 2001).

Que esta situación generó la intervención de los gobiernos provinciales y nacional, que logró una mejora formal para el precio -sin ninguna garantía de control-, y fue el prolegómeno de un proyecto de ley que se aprobaría en el Congreso Nacional al año siguiente: la creación del **Instituto Nacional de la Yerba Mate (INYM)** -Ley 25.564, Decreto Reglamentario N°1240/02, que rige la actividad actualmente.



Que el INYM es un ente de derecho público no estatal con jurisdicción en todo el territorio de la República Argentina. La sede central está en Posadas, capital de la provincia de Misiones.

Que los objetivos del Instituto son promover, fomentar y fortalecer el desarrollo de la producción, industrialización, comercialización y consumo de la yerba mate y derivados, procurando la sustentabilidad de todos los sectores involucrados en la actividad (trabajadores rurales, productores, secaderos e industriales), en conjunción con las cadenas de distribuidores y consumidores. Las acciones y programas que desarrolle el Instituto deben contribuir a mejorar la competitividad del sector.

Que el directorio es el máximo órgano de decisión del INYM y está integrado por 12 miembros, investidos en representación de: 1 del Poder Ejecutivo Nacional, 1 del Poder Ejecutivo de la provincia de Misiones, 1 del Poder Ejecutivo de la provincia de Corrientes, 2 de los industriales, 1 de los secaderos de yerba, 3 de los productores, 2 de las cooperativas agrícolas yerbateras y, 1 de los obreros rurales (UATRE).

Que dichos cargos se ejercen en forma ad honorem y los directores sólo pueden percibir emolumentos del INYM en carácter de viáticos.

Que el directorio se reúne una vez por mes, la presidencia la ejerce el representante del Poder Ejecutivo Nacional y las decisiones se toman por mayoría simple, con excepción de la fijación del precio de la hoja verde y la yerba canchada, para lo cual se requiere unanimidad.

Que este precio se fija por periodos semestrales de abril a septiembre y de octubre a marzo de cada año tomando en consideración los costos de producción –incluidas cargas impositivas, laborales y previsionales– así como una “rentabilidad razonable”, y en relación al precio de venta en góndola de las marcas que representen el 50% de las ventas en



el mercado interno. Si no se llega a un acuerdo sobre el precio después de los 15 días de la sesión del Directorio convocada a tal fin, la decisión se somete al arbitraje del Secretario de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación de la Nación, quien debe laudar dentro de los 20 días hábiles tomando en consideración la información de costos de cada uno de los sectores de la actividad.

Que dada la obviedad de los intereses contrapuestos entre productores de materia prima e industrializadores respecto a los costos “correctos” y a que la legislación no establece un organismo técnico que pueda definir al efecto, ej. el INTA, lo que viene ocurriendo es que la decisión del precio la toma el Poder Ejecutivo Nacional. Y lo hace en el marco de su estrategia de evitar aumentos de precios en los productos de la canasta básica, con la presión del gobierno provincial de Misiones en el sentido de elevar los valores de la materia prima como mecanismo de mejora de ingresos al pequeño productor y al tarifero –los que involucran con sus respectivos grupos familiares una población del orden de las 200 mil personas–, y con el lobby empresario y del gobierno de Corrientes –más ligado a la gran producción con cadena de industrialización y comercialización integrada– en sentido contrario.

Que ante la imposibilidad de ponerse de acuerdo en el precio para el semestre Abril-Septiembre 2012, el pasado 22 de marzo la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Pesca, emitió la Resolución 119/2012, que en su art. 2 expresa: “...Art. 2º – Arbitrase en la fijación del precio de la materia prima de yerba mate, fijándose en PESOS UN MIL SETECIENTOS (\$ 1.700) la tonelada de hoja verde puesta en secadero, y en PESOS SEIS MIL NOVECIENTOS (\$ 6.900) la tonelada de yerba mate canchada puesta en secadero, a partir del 1 de abril de 2012...”;



Que el objetivo del Gobierno Nacional, fue reparar la siempre desventajosa situación de los productores primarios, quienes junto a los consumidores representan claramente los eslabones mas débiles de esta cadena de producción y comercialización;

Que en los días posteriores al dictado de dicha resolución, comenzó un injustificado aumento del precio de la yerba mate, porque como expresara en distintos medios periodísticos el representante por Misiones en el INYM, Ricardo Maciel, "la yerba que se vende en los comercios en la actualidad fue cosechada y envasada el año pasado, con los precios viejos, por lo que los precios actuales se deben a una especulación comercial";

Que Carlos Ortí, director del Instituto Nacional de la Yerba Mate (INYM), representante de los productores, -también- apuntó contra las cadenas comerciales. "Es una jugada estratégica; ninguna yerba puede valer más de 15 o 18 pesos el kilo", y le reclamó que se controle a los súper mercados : "porque el incremento de los precios es una estampida violenta y se trata de una jugada de las cadenas comerciales, los supermercadistas"

"...Cuando elaboramos los costos hicimos un prorrateo y ninguna yerba hoy puede valer más de 15 o 18 pesos el kilo...Además, no pasa en ningún lado del mundo que haya desabastecimiento de un día para el otro", y aclaró que "antes del aumento, ya en Misiones estaban vaciando las góndolas..."

Que los industriales sumaron un nuevo capítulo a la polémica al admitir en parte haber sido responsables de los incrementos. En una solicitada, firmada por la Cámara de Molineros de Yerba Mate de la Zona Productora, reconocen que aumentaron sus precios, pero le atribuyen la principal responsabilidad a la presión impositiva.

Que en la solicitada, reiteran que el costo que se toma en cuenta para calcular un precio es el de reposición, no el de adquisición, por



lo que desechan la postura oficial de que los aumentos no pueden aplicarse porque la yerba que actualmente está en góndola fue pagada a valores de hace dos años, no a 1,70 por kilo de hoja verde.

Que por otra parte, indican que "...uno de los principales motivos de la suba se debe a la presión fiscal, porque, sostienen, el fisco cuando calcula la rentabilidad que tuvo una empresa para cobrarle impuesto a las ganancias, compara el valor ingresos contra egresos y no toma en cuenta si se remarcó para cubrir un aumento de costos ya anunciado. La línea argumental marca que si se compara facturación contra gastos, se establece que esa diferencia fue ganancia y sobre ese valor se cobra el impuesto.

Que explican los molineros que cuando imputen contablemente la fuerte suba que van a tener en su facturación a partir de los nuevos precios que están cobrando por la yerba a salida de molino (5,60 contra 13,80) y la comparen contra sus egresos que todavía son bajos porque la canchada la compraron (en el mejor de los casos) a 3,30, les va a salir un margen de ganancia muy alto, que denominan "ganancia ficticia" porque, atendiendo al primer argumento, no sería una ganancia al bolsillo del empresario sino que la mayor parte iría a recomprar materia prima al nuevo valor de 6,90.

Que más allá de la discutible validez de los argumentos, tácitamente están reconociendo que el aumento no fue culpa solamente de los supermercados sino que fueron ellos los que duplicaron el valor de la yerba a salida de molino y evidentemente fue eso impactó en la escalada de precios en góndolas:

Que el domingo 8 de abril, el diario La Época de Corrientes reflejaba la opinión de las principales cadenas de supermercados, que aseguraban que "la situación seguirá empeorando ya que acordamos entre



las principales cadenas locales no reponer el stock hasta tanto no se resuelva el conflicto yerbatero...Estamos prácticamente sin yerba y no vamos a comprar hasta que los molinos yerbateros pongan un precio razonable que sea adecuado para la venta al público”, expresaba en la citada nota el titular de la cadena de supermercados Supermax, Carlos Irigoyen.

Que por su parte, el gerente de compras de Impulso, Raúl Rugido, emitió similares consideraciones. “Hay un desabastecimiento en todas las marcas, creemos que para la semana que viene ya no va a haber nada de nada en las góndolas y esto se repite en todas las cadenas locales salvo en algunos comercios que aprovechan la situación para vender a precios impensados, como por ejemplo a más de \$30 un kilo de yerba...” y agregaba que, “...Todas las cadenas locales nos hemos puesto de acuerdo de no recibir nuevos productos hasta que no se pongan de acuerdo con los precios, es decir no nos oponemos a la suba sino a estos incrementos que los molinos ya implementaron sin aval de la Secretaría de Comercio Interior. Queremos que el cliente no perciba un aumento desmedido sin autorización...”;

Que distintas denuncias hechas por consumidores, acompañadas por fotos tomadas en el lugar del hecho, daban cuenta que en distintos autoservicios mayoristas se podían ver las enormes pilas de paquetes de yerba de primeras marcas, pero en lugares a los cuales no tiene acceso el público, y la contracara de dicha situación eran las góndolas vacías de autoservicios e hipermercados.

Que algunos medios periodísticos dieron cuenta de las excusas que representantes de dichos comercios esbozaban para no poner dichos productos a la venta, al decir que “...No se puede vender un producto del cual no se sabe el precio. Esto es lo que ocurre con la yerba, que apareció



con un aumento excesivo hace algunas semanas, luego se mantuvo pero sin embargo ahora no se conoce la evolución del valor...”;

Que resulta evidente que al aumento impuesto por las empresas de la industria yerbatera, se suman los aumentos de la voracidad especulativa de algunos empresarios;

Que el Art. 1º de la ley de Defensa de la Competencia, N° 25.156, plantea claramente “Están prohibidos y serán sancionados de conformidad con las normas de la presente ley, los actos o conductas, de cualquier forma manifestados, relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general.” y encuentra su complemento en el siguiente artículo que dice “Las siguientes conductas, entre otras, en la medida que configuren las hipótesis del artículo 1º, constituyen prácticas restrictivas de la competencia

...Inc. g) Fijar, imponer o practicar, directa o indirectamente, en acuerdo con competidores o individualmente, de cualquier forma precios y condiciones de compra o de venta de bienes, de prestación de servicios o de producción...”;

Que el artículo 4º de la ley de Abastecimiento N° 20.680, manifiesta “Serán reprimidos con las sanciones que se establecen en el artículo 5º y en su caso 6º, quienes:

a) Elevaren artificial o injustificadamente los precios en forma que no responda proporcionalmente a los aumentos de los costos, u obtuvieren ganancias abusivas...;

...c) Acapararen materias primas o productos, o formaren existencias superiores a las necesarias, sean actos de naturaleza



monopólica o no, para responder a los planes habituales de producción y/o demanda...;

...e) Destruyeren mercaderías y bienes; o impidieren la prestación de servicios o realizaren cualquier otro acto, sea de naturaleza monopólica o no, que tienda a hacer escasear su producción, venta o transporte;

f) Negaren o restringieren injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios, o redujeren sin causa la producción habitual o no la incrementaren, habiendo sido intimados a tal efecto con tres (3) días hábiles de anticipación, en caso de tener capacidad productiva, para responder a la demanda...;

Que estas conductas asumida por parte de los empresarios y comerciantes no hace más que mostrar el desequilibrio de fuerza negocial que tienen los consumidores frente a ellos, dejándolos en una posición de vulnerabilidad absoluta y teniendo que aceptar sus condiciones.

Que en las políticas que debe adoptar el Estado para defender a los consumidores se debe poner especial énfasis en impedir, que en la relación de consumo, el más fuerte (oferente) se aproveche del más débil (consumidores), fulminando cualquier condición inequitativa e indigna formulada unilateralmente por el oferente;

Que todos estos derechos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires;

Que el artículo 42 de la Constitución Nacional hace referencia al derecho "a la libertad de elección y a condiciones de trato digno y equitativo";

Que dicha manda constitucional fue receptada en el artículo 8 bis de la ley 24.240 que establece: "Los proveedores deberán garantizar



condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...";

Que en esta cuestión, coincidimos plenamente con el Dr. Dante Rusconi, cuando en su Manual de Derechos del Consumidor, dice "...esta garantía veda conductas o acontecimientos generadores de padecimientos que deriven en situaciones discriminatorias, vergonzantes, vejatorias o que, en general, impliquen pesares, generalmente intangibles, que afecten la esfera íntima o moral de los consumidores...Es también la dignidad un derecho de los consumidores apreciable en su incidencia colectiva, de acuerdo con la categorización del Art. 43, CN, ya que será muy frecuente la ocurrencia de situaciones que afecten no solamente a un consumidor individual sino a toda la colectividad de consumidores expuestos a la situación lesiva..." Y agrega, que el Art. 42, CN, incorpora también, el trato equitativo, y que si bien pueden parecer lo mismo, "...la equidad acciona en otro campo y se encuentra relacionada con el derecho de la no discriminación, es decir, a recibir un trato igualitario frente y respecto de los iguales, sin distinciones ni diferenciamentos injustificados..."

Que tener que aceptar estos aumentos desmedidos y caprichosos por parte de los comerciantes, pone a los usuarios en una situación de vulnerabilidad que se contrapone a lo establecido en el artículo 42 de nuestra Constitución Nacional que consagra el "derecho al acceso al consumo";

Que este tema lo expone con claridad el Dr. Carlos Tambussi en su obra "El Consumo como Derecho Humano" (editorial Universidad ed. 2009) al afirmar: "...Acceso al consumo significa que la posibilidad de llegar a consumir debe extenderse a todos los sectores de la población. En esta



etapa no se analiza la capacidad económica para hacerlo...sino que vista desde su faceta de derecho humano involucra los siguientes aspectos:

1) El trato equitativo y digno es consagrado por la normativa constitucional, sin distinciones y sin discriminación alguna. Dignidad significa trato justo en la relación de consumo, con respeto a la vida, salud e integridad física de las personas.

2) Acceso al consumo para todos se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población..."

Que a todas luces, la manera que se han movido tanto las empresas comercializadoras de la yerba mate como los principales hipermercados y supermercados, violan – o están muy cerca ello – las citadas leyes y corresponde aplicar las acciones correctivas - y de ser necesario sancionatorias –correspondientes para evitar que la situación actual continúe, generando el menoscabo de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos de nuestra provincia.

Que en esta Defensoría hemos recibido numerosas consultas acerca de este incremento injustificado del precio de la yerba mate, como también la imposibilidad de acceder a dicho producto

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo;

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...";

Que por lo motivos expuestos, se estima ajustado a derecho, dictar el pertinente acto administrativo en los términos del artículo 27 de la Ley N° 13834.



Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR a la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, que arbitre las medidas necesarias y asuma la intervención que considere pertinente para dentro del marco de la legislación vigente garantizar el normal abastecimiento de yerba mate, a precios razonables y - si fuera necesario - aplique las sanciones correspondientes cuando el accionar de empresarios y comerciantes estén fuera del marco de la ley y las buenas prácticas comerciales.

ARTICULO 2º: RECOMENDAR a la Dirección Provincial de Comercio del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, que conjuntamente con los organismos fiscalizadores correspondientes, concrete acciones de inspección, fiscalización y control correspondientes, a efectos de sancionar las conductas comerciales especulativas y garantizar el normal abastecimiento de yerba mate en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

ARTICULO 3º: SOLICITAR a la Cámara Argentina de Supermercados, a la Asociación de Supermercados Unidos; a la Cámara de Autoservicios y Supermercados de Residentes Chinos de la Republica Argentina, a la Cámara Argentina de la Mediana Empresa, y a todo otro nucleamiento de autoservicios, mayoristas y supermercadistas que en el lapso de diez días, informen las causas por las cuales la oferta de yerba mate se ha atenuado hasta casi desaparecer, el porque del desmedido aumento del precio del



citado producto y que medidas han tomado para evitar situaciones de estas características en el futuro. En caso de existir, informe también si se ha sancionado a algunos de sus asociados por conductas reñidas con las buenas prácticas comerciales.

RESOLUCION N° 12/12



La Plata, 16 de abril de 2012

VISTO el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13.834, el expediente N° 2645/11, y

CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones N° 2645/11, a raíz de la presentación efectuada por la Sra. B.S., quien solicita la intervención de este Organismo respecto de la situación que padecen las personas que concurren al Banco de la Nación Argentina, ubicado en calle 7 y 48 de la ciudad de La Plata, para el cobro de pensiones, asignaciones familiares y planes sociales, debido a que la modalidad adoptada por la mencionada entidad provoca que la mayoría de las personas realicen largas colas, durante varias horas, al rayo del sol, o soportando las condiciones climáticas existentes, con las lógicas descompensaciones y molestias que esto les ocasiona.

Que según manifiesta la denunciante, el problema se ha profundizado unos meses atrás cuando el Banco cambió la modalidad de atención al público, mediante la cual solo se permite en ingreso a grupos de siete personas, mientras que el resto queda esperando en largas filas, fuera de la entidad y debe soportar las inclemencias antes descriptas.

Que días antes de la denuncia referenciada, ante la notoria presencia de largas filas de espera que cientos de ciudadanos realizaban en la puerta del Banco de la Nación Argentina, la Dra. Silvia



Pellegrino y la Sra. Noemí González, integrantes de la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano de esta Defensoría, se hicieron presentes en la Sucursal mencionada, y mantuvieron una reunión con el Gerente de la misma.

Que el Gerente, manifestó en dicha oportunidad, que la demora se debía al sistema implementado para el cobro de planes sociales, asignaciones familiares por hijo, jubilados y pensionados, a cuyos beneficiarios les era asignada dicha sucursal, y que los mismos no podían utilizar cajeros automáticos para el cobro, ya que el ANSES no les entregaría la tarjeta correspondiente.

Que en consecuencia, esto genera los problemas denunciados, debido a que el Banco debe atender mayor cantidad de público, el cual supera ampliamente su capacidad operativa.

Que en dicho encuentro, se propuso como solución paliativa posible e inmediata, la entrega de números que permita a los ciudadanos, no tener que esperar fuera de las instalaciones formando fila, sino tener la posibilidad de administrar sus tiempos hasta ser atendidos.

Que pese a ello, los días posteriores siguieron las largas colas y si bien no hubo nuevas quejas formales, se han recibido numerosas consultas relacionadas a la cuestión.

Que en virtud de lo expuesto, desde esta Defensoría del Pueblo, se han remitido solicitudes de informes a la Sucursal del Banco de la Nación Argentina ubicada en calle 7 y 48 de la Ciudad de La Plata, y a la UDAI del ANSES de La Plata, sin recibir respuesta alguna a la situación planteada.



Que las largas colas, son algo común, también en la sede central del Banco de la Provincia de Buenos Aires, pero las mismas generan menores reclamos debido a que se realizan en el interior de la misma, permitiendo que quienes tienen que realizarlas no sufran, las consecuencias que conlleva realizar la espera al aire libre.

Que en estos días además de los bancos públicos, las filas de espera se repiten en bancos privados, y por las informaciones periodísticas examinadas, la misma es una problemática que trasciende la capital de la Provincia de Buenos Aires.

Que actualmente existen sucursales, como la del Banco de la Nación Argentina ubicada en calle 21 y 42 de la ciudad de La Plata, en la cual se ha implementado la entrega de números, una apertura más temprana por parte del personal jerárquico en los días de cobro, y la instalación de sillas y bancos dentro del edificio, que permite hacer más amena la espera de quienes deben cobrar.

Que las distintas entidades bancarias, tanto públicas como privadas se encuentran nucleadas en diferentes asociaciones, como la Asociación de Bancos Argentinos (ABA), integrada por: Citibank, Banco Francés, HSBC, Deutsche Bank, Standard Bank, Santander Río, Itaú, entre otros.

Que también se puede mencionar la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA), que entre otros tiene como asociados los siguientes bancos: Credicoop, Ciudad, Corrientes S.A., Formosa S.A., Nación Argentina, Provincia de Buenos Aires, Municipal de Rosario, Neuquén S.A., Chubut S.A., Nuevo Banco del Chaco S.A., Hipotecario S.A.



Que por último, cabe destacar, la Asociación de Bancos de Argentina (ADEBA, refundada en el 2003, como Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino), en la que figuran: Galicia, Comafi, Provincia de Córdoba, Santa Cruz, Plano, San Juan, Del Sol, Finansur, La Pampa, Macro, Patagonia, por citar algunos de los bancos que la integran.

Que al consultar los sitios Web de todas las Asociaciones, podemos encontrar bajo el título de "Defensoría del cliente Bancario" o "Derechos del usuario", el Código de Prácticas Bancarias y la ley 24.240 de Defensa del consumidor, entre otros.

Que en el Prefacio del Código de Prácticas Bancarias, al que adhieren la mayoría de las entidades del país, dispone que: "Las Instituciones que adherimos voluntariamente al Código de Prácticas Bancarias lo hacemos en la convicción de que su adopción habrá de contribuir a **afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros...**".

Que en el Portal del Cliente Bancario del Banco Central de la República Argentina (BCRA), en el link Derechos y Obligaciones, se expresa puntualmente "...El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan con lo dispuesto en la Ley de Defensa del Consumidor". (Ley N° 24.240) - Defensa del Consumidor - Art. 38).

Que resulta trascendente este constante reconocimiento a la Ley N° 24.240, como protectora de los derechos de los usuarios y consumidores, ya que la misma en su artículo 8 bis, establece en su parte pertinente: "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse



de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...".

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en el artículo 38, establece: "Los consumidores y usuarios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección frente a los riesgos para la salud y su seguridad, a la promoción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz. La Provincia proveerá a la educación para el consumo, al establecimiento de procedimientos eficaces para la prevención y resolución de conflictos y promoverá la constitución de asociaciones de usuarios y consumidores".

Que, animismo, el primer párrafo del artículo 42 de la Constitución Nacional, expresa: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, **y a condiciones de trato equitativo y digno...**", delegando a renglón seguido en las autoridades la protección de estos derechos.

Que la doctrina destaca la importancia de la Constitución de 1994, en relación al avance por el respeto de los derechos de los ciudadanos consumidores, a los cuales según los autores, se les devolvió la dignidad, lo que había hecho la reforma de 1957 con el trabajador; agregando que esa "dignidad" debe ser real y defendida por los profesores, abogados y magistrados con todas las herramientas sociales, económicas y jurídicas, para evitar una nueva y dura división de estamentos y su explotación como trabajador y su cooptación como consumidor.

Que es para poner de resalto, que quienes deben soportar esta penosa situación que contraría lo expresado por la



Constitución y la Ley 24.240, son en su mayoría, personas con mayor vulnerabilidad social, las cuales necesitan de estas políticas de "inclusión social" como los distintos planes sociales, la Asignación Universal por Hijo, pensiones graciables, jubilaciones para poder enfrentar su vida cotidiana.

Que debemos buscar la mejora integral de la situación de vulnerabilidad de estos ciudadanos, y para ello es necesario cumplir con lo establecido en los 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y 42 de la Constitución Nacional, que consagra el "derecho al acceso al consumo".

Que el acceso al consumo para todos, se vincula indisolublemente con el principio de no discriminación y significa existencia de infraestructura, medios e información para colocar el consumo al alcance y a la comprensión de todos los sectores de la población.

Que el derecho del consumidor es, sin duda un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Que el Banco Central de la República Argentina (BCRA), ha lanzado una campaña de Bancarización, que incluye entre otras cuestiones, la Cuenta Gratuita Universal, el Cheque Cancelatorio, la Transferencia inmediata de Fondos y Menores Costos para las Transferencias Bancarias, y el slogan de dicha campaña es "**Más Bancarización, más Inclusión Social**".

Que se puede leer en la página web de la Asociación Bancaria Argentina (ABA) una nota titulada "Bancarización: la propuesta de ABA", donde se manifiesta el compromiso de los bancos integrantes de la



Asociación de llevar la bancarización a todos los pequeños pueblos y ciudades del país, enumerándose las distintas iniciativas que se han propuesto al Banco Central de la República Argentina para concretarla.

Que en este orden de ideas, ABA habla de "mini agencias", "tercerización parcial" "corresponsales no bancarios" y la "sucursal móvil", todas propuestas para llevar a los centros urbanos alejados, pero que deberían adecuarse y poner en marcha en los barrios de las grandes ciudades, como alternativa a la centralización en determinadas sucursales y evitar así las aglomeraciones con sus consecuencias conocidas.

Que ha de tenerse presente, por lo mencionado *ultra supra*, que por las características o cualidades del servicio y del proveedor, que el consumidor o usuario es cautivo de esta relación y esa sumisión fáctica le garantiza al prestador un poder de imposición.

Que la cautividad es un status nuevo del sujeto consumidor, en una nueva cualidad de la relación de servicios que perdura en el tiempo y que al marcar la vulnerabilidad de la parte débil de la relación, deviene jurídicamente relevante y es merecedora de la protección estatal.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial establece, entre otras cosas, que: "el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...".

Que por lo motivos expuestos, se estima ajustado a derecho, dictar el pertinente acto administrativo en los términos del artículo 27 de la Ley N° 13.834.



Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al Banco Central de la República Argentina (BCRA), en su carácter de Organismo rector del sistema financiero, que articule las medidas necesarias para lograr una pronta solución para que los usuarios de los servicios bancarios, dejen de padecer el actual sistema de largas filas al aire libre, al que son sometidos cada mes por las Entidades Financieras, tanto públicas como privadas, cuando concurren a los fines de percibir diferentes beneficios; teniendo especial consideración en aquellos grupos de mayor vulnerabilidad social, como lo son los adultos mayores, las mujeres con niños, las personas con discapacidad y las mujeres embarazadas.

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR a las distintas asociaciones que nuclean a los Bancos en nuestro país: como la Asociación de Bancos Argentina (ABA), la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA) y la Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA), que se sirvan estudiar por intermedio de sus comisiones técnicas, distintas alternativas para que los usuarios de los servicios bancarios, no sigan sufriendo la situación descrita en el artículo precedente.

ARTÍCULO 3º: Comunicar lo aquí resuelto a los distintos Bancos públicos y privados que operan en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, para que



en su carácter de entidades prestadoras de estos servicios, arbitren las medidas a su alcance para modificar la situación actual.

ARTÍCULO 4º: Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

RESOLUCION Nº 17/12



Resolución 1/11.

En esta oportunidad, se dictó recomendación con fecha enero de 2011, en el expediente 578/10 iniciado de oficio por el Señor Defensor del Pueblo, a raíz de los cortes de energía que se produjeron en diversos sectores de la Provincia de Buenos Aires.

Sosteniendo que los derechos relativos a usuarios de servicios públicos se encuentran consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que la energía eléctrica es un servicio público destinado a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual, que el problema en cuestión también trae aparejado inconvenientes e irregularidades en el suministro de agua potable en las diferentes localidades, en base a las diferentes contestaciones de los organismos a los cuales se les solicito informe oportunamente a raíz de la disposición de inicio, y como resultado de lo actuado, en el marco de lo normado en el art. 27 de la ley 13834, se dictó la mencionada recomendación.

En ella se ordena a las empresas EDELAP S.A, EDENOR S.A, EDESUR SA, EDEA S.A., EDES S.A y EDEN S.A, arbitren los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar la prestación regular y continua del servicio de energía eléctrica en el ámbito de su concesión, instando a las empresas mencionadas indemnicen los daños y perjuicios causados a los usuarios, por falta y deficiencia en la prestación del servicio, como asimismo se reintegre el importe del servicio cobrado y no brindado. Asimismo, se intime a las distribuidoras referidas, prevean los métodos alternativos de suministro de energía eléctrica para el caso de no garantizarse la normal, regular y continua prestación del servicio y dirigiéndose al ENRE y al OCEBA a fin que fiscalicen que las empresas sometidas a su ámbito de control cumplan con la presente resolución.

Resolución 2/11.

En esta oportunidad, se reitera la recomendación realizada mediante Resolución 3/10, en donde se expuso que la bancarización de los haberes no es facultativa, sino impuesta a activos y pasivos, por la determinación de empleadores con sustento en la legislación vigente en la materia, encontrándose aquellos en una situación de usuario cautivo y



obligado, por lo que corresponde recomendar que las extracciones que se efectúen en cajeros automáticos de redes diferentes y/o de entidades Bancarias distintas en la cual se encuentra radicada la cuenta sueldo, no se perciba comisión, cargo, retención y/o descuento alguno, desde que comenzó y mientras perdure la situación de faltantes de efectivo, conforme criterio que se desprende de la ley 26.590 modificatoria de la Ley 20.744.

Con fecha enero de 2011, se dictó la recomendación objeto de análisis, en donde se exhorta al Banco Central de la República Argentina para que adopte las medidas necesarias a fin que las Entidades Financieras no perciban cargos, comisiones, cargos y/o descuentos por la utilización de los servicios de cajeros automáticos de redes y/o entidades bancarias diferentes de la cual se encuentra radicada las cuentas sueldo, y asimismo la extiende, al Banco de la Provincia de Buenos Aires, atento las quejas que se han recibido contra el mismo.

Resolución 3/11.

Con fecha febrero de 2011 se dictó recomendación sobre Fertilidad asistida. La misma fue motivada en presentaciones realizadas por habitantes de la provincia de Buenos Aires, que ante la falta de información y/o rechazo por parte de las distintas obras sociales y prepagas para cubrir el tratamiento de fertilidad, acercaron sus inquietudes a esta Institución a fin de obtener la tutela de su derecho.

Los reclamos se fundaban en la vigencia de la Ley N° 14208, la cual siguiendo los criterios internacionales sustentados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), reconoce a la infertilidad humana como una enfermedad, por tanto el Estado Provincial, a través de sus sectores públicos, se encuentra obligado a otorgar los tratamientos de fertilidad asistida a los habitantes de las Provincia con dos años de residencia, e incorporar dentro de las prestaciones del Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.), la cobertura médico asistencial integral de dichas prácticas médicas.

En el entendimiento que la infertilidad es una enfermedad, se encuentra comprometido el derecho a la salud, y por tanto, se puede afirmar que, privar de los tratamientos a los habitantes que padecen esta enfermedad, implica una violación al derecho a la salud reconocido en la Constitución



Nacional, Constitución Provincial y diversos Tratados de jerarquía constitucional (artículos 42 y 75 incisos 22 y 23 de la Constitución Nacional; artículos 12 y 36 inc. 8 de la Constitución de la Provincia, artículo 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; artículo 4, inciso 1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José de Costa Rica-; artículo 12 inciso 1º del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; artículo 5 inciso e) apartado IV de la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación; y artículos 12 incisos 3º, 36 y 8º de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Por ello, se resolvió recomendar al Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.) de la Provincia de Buenos Aires incoar las acciones organizacionales pertinentes a fin de generar espacios o mecanismos de asesoramiento a sus afiliados para la cobertura de los tratamientos de fertilidad asistida en el marco de la Ley 14.208; y a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, que instruya a las obras sociales e Instituciones de Médico Asistenciales con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, para el cumplimiento de la Ley N° 14208 y su reglamentación, que reconoce para sus habitantes a la infertilidad de parejas como enfermedad.

Resolución 4/11.

En esta Resolución, de fecha abril de 2011 se dictó recomendación en los expedientes 152/10 y 155/10, iniciados a efectos de investigar si las antenas de telefonía celular sitas en las calles 23 entre 481 y 482 de la localidad de Gonnet, y 473 bis y 24 de la localidad de City Bell, del Partido de La Plata, contaban con la correspondiente autorización legal.

Resolución 5/11.

Con fecha abril de 2011, se dictó la presente recomendación en el marco de las actuaciones iniciadas en expediente 416/10, a partir de la intervención brindada por el Tribunal en lo Criminal N° 3 del Departamento Judicial de Mar del Plata, en la causa "L.R.C.R. S/ ACCION DE HABEAS CORPUS", la que tuvo por objeto proteger a quien se encuentra alojado



en la Unidad Penitenciaria N° 15 del Servicio Penitenciario Bonaerense, de un eventual traslado o agravamiento de su situación de privación de libertad, luego de haber ejercido, junto a otros internos, su legítimo derecho a huelga, en reclamo de un incremento salarial.

En orden a ello, como primera medida se libró Oficio al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires solicitando informe sobre la implementación del Sistema de Trabajo Penitenciario, conforme Ley 11.046 en la Unidad Penitenciaria N° 15, y en el resto de las distintas Unidades Penitenciarias en la Provincia.

Por otra parte, se han mantenido reuniones con el Ministro de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, donde se acordó trabajar en conjunto invitando al Ministerio de Desarrollo Social y al Ministerio de Justicia y Seguridad, a fin de proponer una nueva legislación referida al trabajo penitenciario, y a fin de conocer la experiencia de las empresas que se encuentran fabricando sus productos en los talleres de la Unidad, los Sres. Secretarios de la Defensoría, se han reunido con distintos empresarios que pertenecen a la "Cámara de Emprendimientos Integrados", que agrupa a firmas que producen sus productos en la Unidad Penitenciaria N° 15 de la Localidad.

En este punto se debe señalar que el fundamento de la resolución se basa en los derechos contemplados por los artículos 14 bis y 18 de la Constitución Nacional que reconocen el trabajo en sus diversas formas, el artículo 30 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, el que declara que las prisiones son hechas para seguridad y no para mortificación de los detenidos, y la Ley N° 24.660, Ley de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad, complementaria del Código Penal de la Nación Argentina, la que en su artículo 2 declara que el condenado podrá ejercer todos los derechos no afectados por la condena o por la ley, estableciendo que el trabajo constituye un derecho y un deber del interno, como una de las bases del tratamiento de positiva incidencia en su formación, derecho que a su vez, tiene regulación a nivel internacional, entre otros, en la Disposición General de la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, que determina los Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas.

Por ello, se resolvió recomendar al Consejo de Administración de la Cuenta Especial "Servicio Penitenciario de la Provincia, Trabajos Penitenciarios



Especiales”, Ley N° 11.046, que hasta tanto se sancione la Ley que regule el trabajo penitenciario, se implementen acciones concretas para el ejercicio de los derechos que la Ley N° 24660, la Constitución Nacional, los tratados internacionales incorporados a su texto, y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, consagran a favor de las personas privadas de su libertad, logrando que la relación laboral mantenga las garantías previstas en dicha normativa.

(*expte en trámite ante la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional)

Resolución 6/11.

En abril de 2011, se dictó recomendación 6/11 en el expediente 453/10, el cual fuera iniciado de oficio de conformidad con el artículo 12 de la ley 13.834, conforme a las noticias periodísticas publicadas en medios de prensa de la ciudad capital, en el mes de octubre del año 2010, cuando existieron numerosas denuncias de vecinos platenses, que manifestaron problemas con el servicio de agua, ya que la misma había perdido su cualidad incolora, presentando una coloración marrón, en concreta violación de los derechos de los usuarios, consagrados en el artículo 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, a la protección frente a los riesgos para la salud, su seguridad de los artículos 12 y 36 de la Constitución Provincial.

Por tanto se elaboraron sendos pedidos de informe a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y al Organismo de Control de Aguas Bonaerenses (OCABA), luego de la contestación de los mismos, y del relevamiento realizado por personal de esta Defensoría, conjuntamente con investigadores de la Universidad Nacional de La Plata, tomando muestras de agua en las zonas afectadas para su evaluación y análisis con la finalidad de establecer su calidad.

Por ello, resolvió recomendar a la empresa Aguas Bonaerenses Sociedad Anónima (ABSA) que diseñe e instrumente un plan de inversiones a fin de dar solución definitiva a los problemas de presión, caudal y turbiedad en el servicio público de agua brindado en el casco céntrico de la ciudad de La Plata, y hasta entonces, instrumente un sistema de publicidad adecuado con el objeto que en tiempo y forma los vecinos estén informados de las obras que realice dentro del ámbito de su concesión y de los eventuales efectos colaterales que puedan resultar de esos trabajos;



y garantice por el medio que considere más adecuado la provisión de agua potable, incolora, insípida e inodora, a todos los usuarios afectados por la intervención en la red, todo ello de conformidad con el Marco Regulatorio vigente.

Asimismo, se resolvió poner en conocimiento al Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA), la presente Resolución a los fines que estime corresponder en el marco de su competencia y evalúe si corresponde sanción alguna a la empresa ABSA, por los inconvenientes causados a los Usuarios.

Resolución 7/11.

(no se dio curso a la queja por no reunir la misma los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834).

En el marco del expediente Nro. 9 y 509/10, con fecha abril de 2011, se dictó la resolución 7/11, a raíz de la presentación realizada por ciudadanos de La Plata, solicitando se realicen las gestiones que corresponden a fin de lograr la suspensión del art. 23 de la Ley Nacional 24.193 de Trasplantes de Órganos y Tejidos Humanos y su modificatoria 26.066 en lo referido a la llamada muerte cerebral, en todo el territorio de la Provincia de Bs. As., por ser a su entender violatoria del derecho a la vida establecido en la Constitución Provincial.

En este caso, el Defensor del Pueblo resolvió no dar curso a la queja por no reunir la misma los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834).

Lo antes dicho encuentra sustento en el entendimiento que la naturaleza propia de su tarea radica principalmente en su actuación como órgano de garantía de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, por lo que no es función propia ni específica del Defensor del Pueblo perseguir la declaración de inconstitucionalidad de las leyes, máxime si no se advierte la existencia de acciones u omisiones que habiliten la admisibilidad y tratamiento de la presentación, ni la vulneración de derecho alguno.



Por otra parte, el planteo de los denunciantes supone un debate ya zanjado internacionalmente, porque determinar el fallecimiento de una persona utilizando criterios neurológicos, fue establecido por el Comité Ad Hoc de la Escuela de Medicina de Harvard en 1968 y en 1981 la Comisión Presidencial para el estudio de los Problemas Éticos en Medicina y en la Investigación Biomédica de Estados Unidos, conceptos que fueron re-ceptados en nuestro país por las leyes 21.541, 23.464, 24.193 y 26.066.

Por ello, al no se advertirse la vulneración de derechos alegada, y sin perder de vista que la donación de órganos es un acto voluntario y lleva implícito un acto de solidaridad de la especie humana, en procura de salvar la vida o recuperar la función normal de la salud de un semejante, se decidió no dar curso a la queja.

Resolución 8/11.

Con fecha abril de 2011, se dictó la resolución 8 /11, en el marco del expediente 418/10, iniciado por la queja que realizara un ciudadano, por los vuelcos de desechos cloacales hacia la vía pública por parte de la Unidad Penitenciaria N° 49, situada en la Ciudad de Junín, sobre la Ruta Nacional N° 188.

A raíz de la denuncia presentada, se inició una investigación con el objeto de recabar información para de esta forma esclarecer los hechos relatados, solicitándose informe al Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires, ya que a prima facie, se perciben posibles afectaciones al derecho a la salud y al medio ambiente sano, consagrados en la Carta Magna Provincial.

Por ello, se recomendó al Jefe del Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires que arbitre los medios necesarios, por sí o a través de los Organismos que correspondan, para evitar el vuelco de efluentes cloacales por parte de la Unidad Penitenciaria N° 49 de Junín hacia las calles aledañas al establecimiento.

Como respuesta a ello, el Servicio Penitenciario respondió que se solicitó intervención del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Servicios Públicos, a fin que intervenga en el marco de su competencia, por ser materia que excede al Servicio.



En el marco del seguimiento de esta resolución, se ha remitido nota al Ministerio de Infraestructura, para que informe los avances en las obras de la Unidad Penitenciaria N° 49 de Junín.

Resolución 9/11.

En el marco del expediente número 503/10, en el mes de abril de 2011 se dicta la resolución 9/11, atento a la denuncia realizada por presuntas irregularidades en el desplazamiento de un Profesor de su cargo de docente titular de la Escuela de Música Popular de Avellaneda.

Atento lo expuesto se solicitó informe a la Dirección General de Cultura y Educación, y como resultado de las gestiones desarrolladas en el marco de la investigación, entrevistas y comunicaciones mantenidas con el interesado, entrevista con autoridades de la Dirección de Educación Artística y vista de expedientes administrativos, se vislumbra una problemática de orden institucional, que denota serios enfrentamientos y conflictos entre docentes y alumnos por cuestiones políticas, ideológicas, diferencias en la adopción de lineamientos y criterios de conducción de la institución, todas cuestiones que generan graves tensiones laborales.

Por lo investigado se recomendó a la Dirección de Educación Artística, para que se tomen las medidas necesarias con el fin de conciliar la situación de tensión laboral existente en la Escuela de Música Popular de Avellaneda, de manera tal de garantizar que las condiciones de funcionamiento y desarrollo de la actividad educativa, resguardando el derecho a la educación de los alumnos previsto en la Constitución Nacional (art. 14), Constitución Provincial (art. 35), y Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (art. 13), como así también respetando los derechos de los docentes establecidos en la Ley 10.579 (art. 7) para que ejerzan su actividad en las condiciones pedagógicas adecuadas.

Resolución 10/11.

Esta Recomendación, se dictó en abril de 2011, en el marco del Expediente 666/11, pues se han formulado reiteradas quejas ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, principalmente por vía telefónica y/o correo electrónico, en las que numerosos ciudadanos de la Provincia plantean reclamos relacionados a procedimientos



contravencionales impulsados por la Dirección Provincial de Política y Seguridad Vial, vinculados a supuestas infracciones de tránsito cometidas en el territorio de la Provincia.

En el entendimiento que la seguridad vial consiste en la prevención de los siniestros de tránsito o la minimización de sus efectos, especialmente para la vida y la salud de las personas, y forma parte de la política de protección de los Derechos Humanos, resultando los mismos consecuencia de una sumatoria de factores evitables, es función de la Provincia de Buenos Aires, garantizar al ciudadano el ejercicio del derecho a la circulación, haciéndose indispensable generar acciones centralizadas en todo su territorio, avanzando hacia la unicidad de criterios y conductas.

Hallando la necesidad de oficiar de nexo entre los ciudadanos y los organismos encargados de aplicar las sanciones viales que estos cometan, así como también de instancia previa informativa, y que la mediación ante los organismos, en los casos que resulten dudosos o que no permitan ejercer el legítimo derecho de defensa de los ciudadanos, con el debido respeto de las normas y la Constitución Nacional, se resolvió poner en conocimiento al Ente Regulador de la Verificación Técnica Vehicular los reiterados reclamos recibidos por este Organismo en relación al funcionamiento de los distintos talleres verificadores en el territorio de la Provincia de Buenos Aires, en tanto los mismos no alcanzan a cubrir los horarios de atención al público previstos, ni permiten que los habitantes de esta provincia, puedan cumplir en debida forma con este trámite de carácter obligatorio, y que hace a la protección de la salud de todos.

Resolución 11/11.

En virtud de la resolución 3/11 del Defensor del Pueblo, y que se han recibido en esta Defensoría numerosas quejas por falta de cobertura de tratamientos de fertilidad asistida a habitantes de la provincia de Buenos Aires, por parte de distintas prepagas y obras sociales, tales como MEDIFE, OSDE, OSMECOM, MEDICUS, OSUTHGRA, OSALARA, TU SALUD, SWISS MEDICAL, GALENO, OSAM, MEDIFE, UNION PERSONAL, DOCTHOS, OMINT, ACCORD SALUD, UAI SALUD, entre otras; las que sostienen que al no encontrarse reglamentado el artículo 6 de La ley N° 14.208 no estarían obligadas a otorgar la cobertura solicitada, se resolvió realizar una nueva recomendación bajo el número 11/11 del mes de mayo de 2011.



Por tanto se recomendó, al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley N° 14.208, que de acuerdo a lo previsto por el artículo 6° de dicha ley, instrumente los mecanismos necesarios para la cobertura médico-asistencial integral, por parte de las obras sociales y de medicina prepaga, de los tratamientos de fertilización asistida, y que se procure prestar la atención a las parejas, tengan o no cobertura medico asistencial, en los centros de salud pública habilitados al efecto por la Provincia de Buenos Aires, bajo el Sistema de Atención Médica Organizada (SAMO), según corresponda, debiendo repetir las erogaciones en que se incurriese contra las obras sociales y empresas de medicina prepaga, expresamente obligadas por el artículo 6 de la ley 14 208.

Asimismo, con igual fin, a la Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación, arbitrar las medidas necesarias, para que en coordinación con el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, determine los parámetros necesarios para garantizar el cumplimiento de la Ley N° 14208 por parte de las Obras Sociales e Instituciones de Medicina Prepaga, con prestación en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

Resolución 12/11.

Con fecha 9 de mayo de 2011, se resuelve declarar de interés institucional el «Curso de Mediación en Salud», organizado en forma conjunta por el Instituto de Obra Médico Asistencial y la Universidad Nacional de La Plata, a llevarse a cabo en la sede de IOMA a partir del día 10 de mayo de 2011, con una carga horaria de sesenta (60) horas, por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría.

Resolución 13/11.

En mayo de 2011 se declara de interés institucional las IV Jornadas de la Asociación de Peritos de Asesorías Periciales del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires "Estado actual de la práctica pericial en el ámbito jurídico: Polémica y Nuevos Desafíos", a llevarse a cabo los días 4 y 5 de noviembre de 2011.

Resolución 14/11.

En mayo de 2011 el Defensor del Pueblo, en el marco del expediente



1002/11, expresa su preocupación por las consecuencias negativas que en la persona y derechos del niño J. K., pudieren resultar de la actividad y/u omisión de los órganos judiciales y del Ministerio Público, tanto en las actuaciones ante el fuero Penal en que se investigan los hechos de abuso sexual de los que habría sido víctima el niño como en aquellas tramitadas ante el fuero de Familia en los departamentos judiciales de Mar del Plata y Necochea.

Resolución 15/11.

Con fecha mayo de 2011, en el marco del expediente 1212/11 iniciado por ciudadanos de la Provincia de Buenos Aires, se dictó tal resolución destinada a recomendar a la empresa CABLEVISION S.A. la incorporación, sin limitación alguna, a la grilla de canales del servicio básico de televisión por cable, la señal PAKAPAKA, de acuerdo a lo previsto por la Ley N° 26522, de Servicios de Comunicación Audiovisual, la Resolución N° 296/10 y la ley N° 13.133, en virtud de ser el primer canal público de contenido infantil y educativo de nuestro continente.

Resolución 16/11.

Con fecha 30 de mayo se resuelve recomendar a la Junta Electoral de la Provincia de Buenos Aires, la adopción de medidas positivas que generen condiciones y mecanismos adecuados, para que toda persona titular de derechos políticos tenga la oportunidad real para ejercerlos en las elecciones primarias, abiertas, simultáneas y obligatorias, convocadas para el día 14 de agosto del año 2011. Ello atento que resultaría de difícil cumplimiento, para los partidos políticos, el recaudo de acompañar fotocopia del documento nacional de identidad de los adherentes, para la oficialización de las listas, en orden a lo establecido por los artículos 3° y 6° de la Ley N° 14.086, y en los términos previstos por el cronograma electoral.

Resolución 17/11.

En el marco del expediente 1649/11, iniciado de oficio, en Junio de 2011, advirtiendo la proliferación de publicidad de contenido sexual, en la diversidad de medios de comunicación en la provincia de Buenos Aires, y teniendo en cuenta que es necesario conformar una conciencia ciudadana y sensibilizar a los habitantes sobre esta problemática a fin de



evitar la complicidad con estas prácticas, se dictó una recomendación por la se le solicitó al Poder legislativo Provincial, que legisle sobre la prohibición y/o la restricción de los anuncios de contenido sexual que se difundan a través de medios gráficos y/o audiovisuales a fin de prevenir la comisión del delito de trata de personas con fines de explotación sexual.

Asimismo se recomendó al Poder Ejecutivo implemente acciones tendientes a la concientización de la población, sobre la relación existente entre el comercio sexual, con la trata de personas, y la esclavitud sexual.

Resolución 18/11.

Se inician las actuaciones N° 907/11 a instancias de un ciudadano de San Nicolás de los Arroyos, el cual solicita intervención de la Defensoría en relación a la habilitación de una línea de telefonía fija para su hogar, cuyos gastos de instalación habían sido abonados a la empresa TELECOM S.A. Con fecha 5 Julio de 2011, se recomienda a la empresa más arriba mencionada, arbitrar a la brevedad los medios necesarios a fin de instalar la línea telefónica solicitada por el Señor F.M., prestando el servicio público que se le ha concesionado con arreglo a derecho.

Resolución 19/11.

En el marco de las actuaciones caratuladas bajo el N° 837/11, iniciadas en razón de existir en un mismo inmueble de la ciudad de San Miguel, un único medidor de energía eléctrica instalado por la empresa EDENOR S.A., que es compartido por dos familias que integran en conjunto un grupo de nueve personas, lo que genera un consumo eléctrico muy elevado, y resulta fácticamente muy difícil determinar cuál es el consumo que corresponde a cada grupo familiar, se le recomienda a la Empresa Distribuidora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.), que proceda a instalar un medidor adicional en la parcela del Sr. C.C.G.

De las constancias obrantes en el expediente, y luego de las gestiones realizadas ante la empresa prestadora del servicio, surge que a raíz de la intervención de la Defensoría, se habría instalado el medidor solicitado.

Resolución 20/11.

Iniciadas las actuaciones N°770/11, por el Sr. A.D., en fecha Julio de 2011,



por problemas relativos a la baja tensión sufrida en su domicilio de La Plata, se resuelve recomendar a la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.), que proceda a brindarle al usuario denunciante un adecuado servicio público de electricidad, con los valores de tensión dentro de los límites establecidos por el Contrato de Concesión. En razón de la investigación desarrollada en consecuencia, de las constancias de las actuaciones surge, se habrían solucionado los inconvenientes que dieron origen a la queja.

Resolución 21/11.

Teniendo en cuenta la importancia de contar con un Plan de Emergencia, que deben tener los edificios que poseen una población significativa en cada uno de los niveles, ya sea estable o visitantes, por esta Resolución de julio de 2011, se le encomendó a la Dirección de Infraestructura y Servicios Auxiliares, dependiente de la Secretaria de Coordinación Operativa de esta Defensoría, la organización una capacitación para el personal, en el marco del Plan de evacuación y emergencia, en el edificio que se constituye como la sede central de la Defensoría del Pueblo.

Resolución 22/11.

Con fecha Julio 2011 se resolvió declarar de interés institucional el "Curso de Evaluación de Impacto Ambiental para Obras Civiles y de Arquitectura", a llevarse a cabo en la sede del Centro de Ingenieros de la Provincia de Buenos Aires los meses de agosto, septiembre y octubre de 2011, por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría.

Resolución 23/11.

Con fecha julio de 2011 se resuelve declarar de Interés Institucional el "Tercer Congreso Internacional sobre Cambio Climático y Desarrollo Sustentable", organizado por la Universidad Nacional de La Plata, en colaboración con la Comisión Internacional de Cambio Climático y Desarrollo Sustentable, a realizarse entre los días, 8 y 11 de agosto de 2011, por ser este tema de vital importancia para el Derecho Ambiental Actual, y como herramienta de capacitación para el personal afectado al Área de Medio Ambiente.



Resolución 24/11.

En Julio de 2011 se resuelve declarar de interés institucional las "1ras. Jornadas Bonaerenses de Derecho Ambiental, Procesos y procedimientos ambientales: actualidad, eficacia y desafíos", que se desarrollaran los días 15 y 16 de septiembre de 2011, por resultar afín a los objetivos de la Defensoría.

Resolución 25/11.

En el marco del expediente 614/11, con fecha Julio de 2011 se resuelve recomendar a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que arbitre los medios tendientes a mantener una columna de presión de agua, conforme a los estándares establecidos en el artículo 26 inciso c) de la Ley 11820 y sus modificatorias 12292 y 13154, en toda el área de la localidad de San Antonio de Padua, Partido de Merlo.

Resolución 26/11.

En el marco de las actuaciones 1076/11, iniciadas por el Sr. P.O.F., a razón de sufrir problemas con el suministro de agua, con fecha Julio 2011 se recomendó a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que arbitre los medios tendientes a mantener una columna de presión de agua, conforme a los estándares establecidos en el artículo 26 inciso c) de la Ley 11820 y sus modificatorias 12292 y 13154, en toda el área de la localidad de Los Hornos, Partido de La Plata.

Resolución 27/11.

Iniciadas las actuaciones 430/10, con fecha Julio de 2011, se recomendó a la Agencia Provincial de Transporte, se sirva intimar a las empresas de Transporte de media y larga distancia, que cumplan con la expedición inmediata de pasajes a los portadores de pase de discapacidad y sus acompañantes, en caso de corresponder, en igualdad de condiciones que al resto de la comunidad. Asimismo efectúe los cambios necesarios en las prácticas, resoluciones y/o disposiciones administrativas, a fin de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de discapacidad.



Resolución 28/11.

En el marco de las actuaciones 679/11, con fecha de agosto de 2011 se resolvió recomendar a la empresa Telefónica de Argentina S.A., arbitrar a la brevedad los medios necesarios a fin de instalar una nueva línea telefónica a la Sra. E. H. F., en las condiciones exigidas por la Delegación Buenos Aires de la Comisión Nacional de Comunicaciones en la NOTCNCDEBAIRES Nro. 22469/2008. Que de las constancias de las actuaciones surge que se procedió a instalar una nueva línea a la denunciante.

Resolución 29/11*

Con fecha Agosto, se resolvió desestimar el tratamiento de la queja N°518/10 por no reunir los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834). La denuncia versaba sobre supuestas irregularidades con que se estaría llevando a cabo un procedimiento expropiatorio, sobre un inmueble de propiedad del denunciante en la localidad de Maipú. Que de las constancias agregadas al expediente surge que tal expropiación se llevó adelante por la Ley 14.221, subsanando los vicios sostenidos por el denunciante, en razón de lo cual se procede al rechazo de la queja.

Resolución 30/11.

Con fecha Agosto de 2011, se recomienda a la Dirección Provincial de Comercio dependiente del Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires, que adopte las medidas conducentes a fin de garantizar que los distribuidores de las garrafas brinden información fehaciente y clara sobre el costo de transporte desde el punto de venta, hasta el domicilio del usuario.

Resolución 31/11.

En el marco de las actuaciones 244/10, con fecha Agosto de 2011, se recomendó a la ANSES, la restitución del beneficio a los hijos del Sr. J. M. M., en cabeza de su esposa, la Sra. S. M., por no existir la incompatibilidad prevista en el artículo 9° del Decreto 1602/2009, respecto a esta última, todo ello desde la fecha de caducidad del mismo. En virtud de esta recomendación se mantuvieron reuniones con representantes de la ANSES, generando una nueva Recomendación N°52/11.



Resolución 32/11.

Se inicia la investigación a raíz de la presentación de una ciudadana, preocupada por las fumigaciones aéreas con agroquímicos en el partido de Mercedes, y en el marco de los expedientes 1467/11, 1573/11 y 1923/11 con fecha de Agosto de 2011, se resolvió recomendar a los Municipios de la Provincia de Buenos Aires, que adopten las medidas pertinentes para un uso responsable de agroquímicos en su territorio a los efectos de resguardar la salud humana y prevenir la contaminación Medioambiental y de los alimentos. Conforme a ello, se sirvan formular una adecuada planificación territorial, tanto para la aplicación terrestre como aérea de estos productos. A tal efecto, se llevó adelante una Jornada-Taller con la participación activa de representantes de los municipios recomendados, a fin de prestar colaboración y herramientas para dar cumplimiento con lo resuelto, así como diversas reuniones en la sede de la Defensoría de todos aquellos otros actores que con buena predisposición aceptaron la recomendación del Organismo (representantes del Ministerio de Asuntos Agrarios, ONGs, etc).

Asimismo se resuelve iniciar una investigación de oficio a efectos de determinar la probable incidencia en la salud de la población y en los alimentos para el consumo, respecto del uso de agroquímicos en la actividad agrícola de la provincia de Buenos Aires. En este punto, se está llevando a cabo una investigación* para dar cumplimiento a lo resuelto.

(*Tema a cargo de la Dirección de Relaciones Institucionales).

Resolución 33/11.

Con fecha de Agosto de 2011, se recomienda al Ministerio de Economía, que arbitre las medidas que estime pertinentes, a los efectos de evaluar y dar respuesta adecuada a cada una de las quejas formuladas ante este organismo, por considerar los denunciantes que sufrieron un aumento excesivo en la liquidación del impuesto inmobiliario ejercicio fiscal 2011, en virtud de la sanción de la ley 14200. Asimismo recomendar al Ministerio de Economía que analice y en su caso adopte las medidas necesarias en el ámbito de su competencia, a los efectos de contemplar la capacidad contributiva de jubilados, personas con discapacidad y grupos familiares que tengan a cargo una o más personas con discapacidad, a fin de morigerar su situación frente al impuesto inmobiliario dentro de



la política fiscal de la Provincia de Buenos Aires.

Resolución 34/11.

En marco de las actuaciones 546/10, con fecha de Agosto de 2011, se resolvió recomendar al Instituto de Previsión Social, para que arbitre las medidas necesarias a fin de computarle y acreditarle al Personal de Apoyo de la Comisión de Investigaciones Científicas los aportes previsionales correspondientes a los años de trabajo anteriores a la sanción de la ley 13.487, (que si bien estableció el pase a planta de estos trabajadores, no reconoció el derecho previsional aludido), teniendo en cuenta que el aporte que debe hacer el estado no debe constituir un obstáculo para conceder los beneficios previsionales del que puedan ser titulares el mencionado personal o sus causahabientes.

Resolución 35/11*

Iniciadas las actuaciones 1536/11, con esta Resolución de Agosto 2011 se desestimó el tratamiento de la queja referenciada por no reunir los requisitos establecidos en el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834). La denuncia versaba sobre la supuesta inconstitucionalidad de la "Ley Nacional de elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias y de la Ley similar para la Provincia de Buenos Aires", solicitando además el patrocinio por parte de esta Defensoría, en un expediente de trámite por ante el Juzgado Federal con Competencia Electoral de la provincia de Buenos Aires. Que luego de un análisis exhaustivo de la temática, entre otros argumentos, se arriba a tal resolución ya que no corresponde a esta Defensoría ejercer el control de constitucionalidad de tales normas, pues esa función es propia del Poder Ejecutivo.

Resolución 36/11.

Por esta Resolución en Agosto de 2011 se declaró de interés institucional la VIII Edición del encuentro intercolegial e interindividual "LA ESCUELA CANTA Y BAILA", que se desarrolló los días 30 y 31 de Agosto, y 1 de Septiembre de 2011, en el Centro Cultural de Berazategui.



Resolución 37/11.

Iniciadas las actuaciones N° 780/11, a raíz de la solicitud del Defensor del Pueblo del Municipio de Morón, en cuanto a las quejas recibidas por el servicio de transporte prestado por la empresa 216 S.A.T. En el marco de las investigaciones con fecha agosto 2011, se recomendó a la antes mencionada empresa se sirva arbitrar los medios conducentes a efectos de prestar el servicio público de transporte de pasajeros.

Como respuesta a la misma, la Comisión Nacional de Regulación del Transporte, informa que ha implementado gran cantidad de medidas a fin de brindar asistencia a los problemas que se presentan a las personas con discapacidad en el tema del transporte público de jurisdicción nacional, y en este caso en particular, se notificó a la empresa recomendada, a fin de recordarle "la obligación de los choferes de respetar las paradas reglamentarias".

Por su parte la empresa respondió que existió una merma en la frecuencia del recorrido que presta, a causa de la escasez de gasoil, y los problemas técnicos que presentan las máquinas expendedoras de boletos.

En el seguimiento de lo resuelto, se mantuvieron conversaciones, y se remitió nota al Defensor del Pueblo de Morón a fin que informe la persistencia o no de los inconvenientes denunciados originariamente, a lo que con fecha reciente respondió de forma positiva. En razón de tal circunstancia, se puso en conocimiento de ello a la Agencia Provincial de Transporte, a fin que en el marco de su competencia adopte las medidas que estime conducentes.

Resolución 38/11*

Iniciadas las actuaciones n° 1242/11, a solicitud del Sr. V.B., quien requirió se realicen las gestiones que corresponden a fin de lograr la defensa en juicio que tiene contra la Sociedad "V.S.A." y sus socios. En razón de existir en trámite una causa ante el Juzgado Civil y Comercial n° 1 del Dpto Judicial de Mar del Plata, y que no constituye una función propia del Defensor del Pueblo dirimir entre conflictos particulares, entre otros argumentos, con fecha Septiembre 2011, se resolvió desestimar el tratamiento de la queja por no reunir los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834).



Resolución 39/11.

Por esta resolución de Septiembre de 2011, se le comunica al Poder Legislativo Provincial la Resolución N° 33/11 dictada sobre la misma temática, a los efectos de poner en conocimiento de ese cuerpo la decisión adoptada respecto a los reclamos que han sido presentados ante esta Defensoría por ciudadanos bonaerenses motivados en los incrementos del impuesto inmobiliario durante el periodo fiscal 2011, a fin de que evalúe, y en su caso adopte, las medidas que estime pertinentes.

Resolución 40/11.

Iniciadas las actuaciones 1P/10, en razón de la solicitud de una ciudadana por encontrar vulnerados sus derechos a raíz de una situación que padecería con el Instituto Provincial de la Vivienda, y luego de una importante sustanciación del expediente, por esta Resolución de fecha octubre de 2011, se procede al archivo de las actuaciones, por tornarse abstracta la cuestión planteada por la denunciante, al haber cambiado las circunstancias de hecho que originaron la queja, de acuerdo a los datos aportados por el organismo requerido, y la misma quejosa.

Resolución 41/11.

En el marco de las actuaciones N° 1469/11, con fecha octubre de 2011, se recomienda a la Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, a los efectos que implemente las medidas que estime corresponder para llevar adelante la suspensión en la ejecución de la obra, procediéndose a la remoción de la antena de telefonía celular sita en el Club Universitario de Manuel B. Gonnet, por no contar con la habilitación correspondiente ni cumplir con la normativa vigente.- arts. 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, Ley provincial 11.723, Resolución 144/07 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible.

Resolución 42/11.

En el marco de las actuaciones N° 1333/11, con fecha octubre 2011, se recomendó al Congreso de la Nación Argentina, se sirva evaluar la posibilidad de erradicar la inhabilitación de las personas privadas de libertad con condena firme, para el ejercicio del derecho político al sufragio, prevista en los artículos 12 y 19 del Código Penal Argentino y el artículo



3 inciso e) del Código Nacional Electoral. Ello sin perjuicio de meritarse su continuidad en aquellos tipos penales que contemplen delitos de índole electoral o contrarios al orden constitucional.

Asimismo se resolvió recomendar a los Poderes Ejecutivo y Legislativo y, a la Junta Electoral de la Provincia de Buenos Aires, la adopción de medidas positivas que generen condiciones y mecanismos óptimos, para garantizar a los ciudadanos privados de su libertad por una detención preventiva, el ejercicio pleno del derecho político de elegir a través del sufragio a sus Autoridades provinciales y nacionales.

Resolución 43/11.

Se inician las actuaciones N°1544/11, a partir de la presentación de la Sra. G.R por problemas en el servicio de Energía Eléctrica, en la localidad de Villa Elvira (Parque Sicardi), partido de La Plata. Con fecha de noviembre de 2011 se recomendó a la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.) prestar con regularidad el servicio público cuya gestión le fuera encomendada, manteniendo los valores de tensión dentro de los límites establecidos por el Contrato de Concesión, brindando en todo momento a los usuarios una adecuada calidad de producto técnico.

Luego de las gestiones realizadas por el Secretario de Coordinación Jurídica y Técnica, la empresa informa que se procedió a normalizar la tensión del suministro de luz a la usuaria denunciante.

Resolución 44/11.

En el marco de las actuaciones N° 538/10, iniciadas por el Sr. J.C.L. ante este Organismo denunciando que con fecha 20/01/10 solicitó a la firma EDELAP S.A. el suministro eléctrico para un terreno de su propiedad, ubicado en la Isla Santiago Este del partido de Berisso, y no habiendo obtenido dicho servicio, con fecha noviembre 2011, se recomienda a la Empresa Distribuidora La Plata SA (EDELAP S.A.), que proceda de inmediato a la conexión del suministro eléctrico en el domicilio del Sr. J.C.L.

Resolución 45/11.

En el marco de las actuaciones N° 1382/11, iniciadas por habersele de-



negado a la representada del quejoso, la solicitud de pase de transporte, por parte de la Agencia Provincial de Transporte de la Provincia de Buenos Aires, en razón de poseer un certificado de discapacidad, emitido por la Provincia de Jujuy, con fecha de Noviembre de 2011 se recomendó al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires para que por intermedio de la autoridad competente (Agencia Provincial del Transporte), se proceda a la emisión del Pase Provincial de Transporte a favor de la Sra. V.C.S., en razón del alcance federal del Certificado Único de Discapacidad, del cual es portadora y se haya vigente.

Asimismo se resolvió recomendar el cambio de prácticas administrativas y/o normativas, para que en lo sucesivo, la emisión del Pase Provincial de Transporte se conceda con la sola exhibición del Certificado Único de Discapacidad (CUD), independientemente de quien resulte la jurisdicción otorgante del mismo, no debiéndose exigir domicilio en la Provincia de Buenos Aires para quienes solicitan tales Certificados. En el seguimiento de la presente Resolución se realizaron gestiones ante la Agencia Provincial de Transporte de la Provincia de Buenos Aires que obtuvieron como resultado el otorgamiento del solicitado pase a favor de la Sra. V.C.S.

Resolución 46/11.

En el marco de las actuaciones N° 457/10, con fecha de noviembre 2011, se resuelve recomendar a la Superintendencia de Investigaciones en Función Judicial de la Provincia de Buenos Aires, adopte las medidas necesarias con el fin de acelerar la prestación del servicio de verificación vehicular, determinando una cantidad de agentes supervisadores estables, de acuerdo a la demanda del servicio; implemente un sistema de atención distinto al actual, pudiendo atender en boxes para atención por orden de llegada en los casos de verificación urgente o en el día, boxes con atención por medio de turnos otorgados vía teléfono o mail, y la posibilidad, también, de atender en un box donde se le dé prioridad a los números de patentes de acuerdo a un día estipulado; y disponga una difusión de los requisitos para desarrollar el trámite, más allá de la señalética dentro de la planta. Como resultado de la presente Resolución la Planta Verificadora del Automotor de La Plata, informó las medidas llevadas a cabo en tal sentido: se procedió a cambiar el sentido de la orientación en la formación de la fila vehicular a fin de resolver las serias complicaciones y demoras en la circulación. Se colocaron carteles indi-



cados donde comienza la fila y afiches en el exterior e interior, informando horario de atención al público, requisitos para iniciar el trámite y los valores correspondientes.

Resolución 47/11.

En el marco de las actuaciones N° 1936/11, iniciada por un grupo de vecinos en relación a una Antena de Telefonía Móvil, se desarrolló una investigación en la que se solicitaron informes al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, y a Dirección de Control Urbano, a fin determinar si la misma se encuentra habilitada, y si se ha dado cumplimiento a la normativa vigente en la materia. En razón de la información brindada por los organismos requeridos, se resolvió recomendar con fecha diciembre de 2011, a la Justicia de Faltas de la Municipalidad de La Plata, a los efectos que implemente las medidas que estime corresponder para llevar adelante la remoción de la antena de telefonía celular sita en la calle 526 entre 7 y 8 de Tolosa, Partido de La Plata, ordenando se ejecuten las respectivas obras en cumplimiento de la normativa vigente -arts. 28 y 36 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, Ley provincial 11.723, Resolución 144/07 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible-.

Resolución 48/11.

Por esta Resolución de fecha diciembre de 2011, se adhirió a las Reglas de Brasilia sobre "Acceso a la Justicia de las Personas en Condiciones de Vulnerabilidad", incorporando las mismas como una pauta de procedimiento para la tramitación de las quejas de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, ya que su finalidad se basa en la promoción y desarrollo de políticas públicas que garanticen el acceso; y para que se otorgue a las personas en condiciones de vulnerabilidad, un trato adecuado a sus particulares circunstancias.

Resolución 49/11.

Iniciadas las actuaciones N° 2043/11, por el ciudadano R.D.Z de la localidad de Junín, por encontrar vulnerados sus derechos, en razón del presunto incumplimiento de la normativa vigente para el libre estacionamiento de personas discapacitadas. Luego del tratamiento de la queja, con fecha diciembre de 2011, se resolvió recomendar al Honorable



Concejo Deliberante del Municipio de Junín, la adecuación del artículo 2° de la Ordenanza 5884/11 modificatoria de la Ordenanza Impositiva 5878/11, a las previsiones contempladas en el artículo 23 -de la Ley 10592, a fin de garantizar el libre tránsito y estacionamiento a aquellos vehículos que cuenten con el símbolo internacional de acceso. Asimismo se recomienda al Departamento Ejecutivo del Municipio de Junín, la suspensión de la aplicación del artículo 2° de la Ordenanza 5884/11 - modificatoria de la Ordenanza Impositiva 5878/11- hasta que se produzca la adecuación solicitada en el artículo primero, a fin de dar cabal cumplimiento a las prescripciones de la Ley 10592.

Resolución 51/11.

Con fecha diciembre de 2011, se resuelve delegar en el Secretario de Coordinación Jurídica y Técnica las facultades conferidas por el artículo 27° de la ley 13834, y artículo 6 y 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo, en ausencia del Defensor del Pueblo, entre los días 2 y 15 de enero de 2012.

Resolución 52/11.

En el marco de las actuaciones 244/10, y en virtud de la Resolución 31/11 antes mencionada, y como consecuencia de diversas reuniones que se llevaron a cabo con representantes del ANSES, con fecha diciembre de 2011, se dictó una nueva recomendación al organismo antes citado para que proceda a realizar ajustes razonables a fin de eliminar la incompatibilidad que pueda existir entre la percepción del beneficio de asignación universal por hijo y la prestación por discapacidad.

Año 2012

Resolución 1/12*

Iniciadas las actuaciones por G.R.P, quien solicita se impugne el título de diputado de H.R.G, ya que considera habría omitido el tratamiento de un pedido que habría hecho ante la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires. En enero de 2012, se resolvió no dar curso a la queja N° 2602/11 en razón que el Cdor. H.R.G. ha actuado en el marco



de sus atribuciones, conforme lo establecido en los artículos 28 y 119 del Reglamento Interno de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

Resolución 2/12.

En el marco de las actuaciones iniciadas por R.N.S., en razón de un reclamo contra la Dirección Provincial de Educación de Gestión Privada (DIPREGEP), por el pago del 50% de su salario 2009, con fecha febrero de 2012, se recomendó al antes mencionado organismo, a fin que arbitre las acciones conducentes para hacer efectivo el reintegro del salario de la docente, por aplicación del Art. 114 inciso a.2.8 del Decreto 688/93 reglamentario del Estatuto Docente de la Provincia de Buenos Aires (Ley 10579), que fue devuelto a partir del 13/12/2008 por la escuela primaria Monseñor Alberti.

Resolución 3/12.

Inician las actuaciones N° 2469/11, por V.E.J. por considerar que se encuentran vulnerados sus derechos como consecuencia del dictado de la Resolución nro. 7901/11 del Honorable Directorio del Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires (IOMA). En razón de la investigación desarrollada en consecuencia, en febrero 2012, se recomendó al Poder Ejecutivo Provincial a fin que por intermedio del área respectiva, proceda a modificar el Inc. d) del artículo 19 del Decreto nro. 7881/84 reglamentario de la Ley 6982, a los efectos que puedan incorporarse como afiliados indirectos del IOMA, a los hijos o equiparables a la condición de tales, con discapacidad, sin limitación porcentual alguna. Asimismo recomienda al Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA), que hasta tanto se efectivice la modificación reglamentaria señalada, arbitre medidas positivas tendientes a incorporar como afiliados indirectos en los términos del art. 19 del decreto mencionado, a los hijos con discapacidad sin limitación porcentual alguna, de acuerdo a lo establecido por la Convención Internacional de las Personas con Discapacidad.

Resolución 4/12.

Iniciadas las actuaciones por P.M.V. con fecha 6 de febrero de 2012, se resuelve proceder al archivo de las actuaciones, en virtud de existir en trámite causa por ante el Juzgado en lo Contencioso Administrativo del



Departamento Judicial de San Martín, donde se ha requerido el dictado de una medida cautelar, siendo aquel el ámbito elegido por los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos.

Resolución 5/12.

Iniciadas las actuaciones por el Sr. T.D.L.C quien se presenta ante este Organismo denunciando haber solicitado la red de agua potable ante la Municipalidad de La Plata (mediante el Programa Agua más Trabajo) para su domicilio de Melchor Romero, partido de La Plata, y al no haberse brindado tal, con fecha febrero 2012, se recomienda a la Empresa Aguas Bonaerenses SA (ABSA S.A.), arbitre los medios pertinentes a fin de proceder a conexión del suministro.

Resolución 6/12.

Por esta resolución de febrero de 2012, se deriva al Honorable Concejo Deliberante del municipio de La Plata, las actuaciones n° 2045/11 a los efectos que tenga a bien expedirse conforme la normativa vigente y los intereses generales de la población, con respecto a la solicitud de levantamiento de las restricciones al dominio que pesan sobre el inmueble ubicado en la localidad de City Bell, objeto de la denuncia efectuada por el Sr. F.M.T. y la Sra. M.M.C. Ello, sin que implique interferir en las facultades propias que le acuerdan tanto la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (Sección Séptima), como la Ley Orgánica de las Municipalidades.

Resolución 7/12.

Como consecuencia de los nuevos y numerosos cortes de luz que se sucedieron entre finales del año 2011 y los primeros días de 2012, en toda el área que le fuera concesionada, a saber: La Plata, Berisso, Ensenada, Brandsen, Magdalena y Punta Indio, se resolvió recomendar a la Empresa Distribuidora de Energía La Plata S.A. (EDELAP SA) que arbitre las medidas pertinentes y/o necesarias, para prestar el servicio de energía eléctrica en forma continua, regular uniforme y generalizada. Comunica asimismo lo resuelto, a la Dirección Provincial de Comercio de la Provincia de Buenos Aires para que en su carácter de Autoridad de Aplicación de la ley 24.240, arbitre las medidas o asuma la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia, y al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA)



para que dentro de las facultades otorgadas mediante ley 11.769 y sus modificatorias (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires) tome la intervención que considere pertinente dentro del marco de su competencia.

Resolución 9/12.

Con fecha marzo de 2012, se declara de interés institucional la visita a la Sede de esta Defensoría, del Monseñor Ilario Franco, Vicario de la Diócesis de la ciudad de New York, en virtud de su extensa trayectoria, y por su fe y compromiso en la construcción de un mundo más justo y humano.

Resolución 10/12.

En fecha de marzo de 2012, se resolvió de declarar de interés institucional la visita a la Sede de esta Defensoría, del Sr. Sindaco de la Comuna de Bivongi, Ernesto Augusto Riggio, junto a la comitiva que lo acompaña.

Resolución 11/12.

En razón de haber recibido numerosas denuncias sobre el incremento injustificado del precio de las velas, como también la imposibilidad de acceder a dicho producto ya que no hay disponibilidad del mismo en las góndolas, sobre todo en virtud de los hechos ocurridos el día miércoles 4 de abril del corriente, cuando una fuerte tormenta azoto gran parte de nuestra provincia, produciéndose grandes destrozos materiales y convirtiéndose este en un producto de primera necesidad, por la presente resolución se recomendó a la Secretaria de Comercio Interior de la Nación, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitre las medidas conducentes, a fin de evitar la continuidad de la situación descripta en los considerandos de la presente. Asimismo se dirigió a la Dirección de Comercio del Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitre las medidas conducentes, a fin de evitar la continuidad de la situación descripta.

Resolución 12/12.

En virtud de los hechos que se vienen sucediendo en cuanto al desme-



dido aumento de la yerba mate, como su venta restringida por cupos en un primer momento y su posterior desaparición de las góndolas de hipermercados y autoservicios, y teniendo en cuenta que el mate, por cuestiones de tradición, culturales o vinculares, es una bebida omnipresente entre los argentinos, destacando además a nuestro país como el primer productor mundial de tal materia prima, se resolvió recomendar a la Secretaría de Comercio del Interior de la Nación, que arbitre las medidas necesarias y asuma la intervención que considere pertinente para dentro del marco de la legislación vigente garantizar el normal abastecimiento de yerba mate, a precios razonables; y a la Dirección Provincial de Comercio del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, que conjuntamente con los organismos fiscalizadores correspondientes, concrete acciones de inspección, fiscalización y control, a efectos de sancionar las conductas comerciales especulativas y garantizar el normal abastecimiento de yerba mate en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

Resolución 13/12.

Iniciadas las actuaciones n° 3093/12, por la Sra. A.E.R., quien solicita la intervención de la Defensoría a fin de lograr la suspensión del art. 23 de la Ley Nacional 24.193 de Trasplantes de Órganos y Tejidos Humanos y su modificatoria 26.066, en lo referido a la muerte cerebral, por entender que es violatoria del derecho a la vida establecido en el art. 12 de la Constitución Provincial. En el análisis del planteo y fundando la resolución en su precedente (Resol. n° 7/11), se resuelve no dar curso a la queja, al no advertirse acciones u omisiones que habiliten la tramitación de la misma en el marco del art. 55 de la Constitución de la Provincia.

Resolución 14/12.

Se inician las actuaciones n° 1238/11 por la presentación del Sr. H.D.C, quien denuncia una situación vivida en el mes de febrero de 2011, en virtud del abuso de autoridad y la violencia física y verbal que habría sufrido por parte de oficiales de la policía de Mar del Plata. Luego de solicitar informes al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, Auditoría General de Asuntos Internos, remite por escrito contestación por la cual resuelve archivar las actuaciones, en razón de no surgir "la existencia de una falta administrativa imputable al personal policial". En razón de esto, con fecha abril 2012, se resuelve recomendar al Ministerio de Justicia y Seguridad, que a través de los medios que es-



time corresponder, instruya al personal policial en cuanto a la aplicación de las facultades conferidas por el artículo 15 de la Ley 13.482 de Unificación de las Normas de Organización de las Policías de la Provincia de Buenos Aires, para que se haga de manera razonable, y armonizándose con los principios contenidos en la normativa internacional vigente (artículos 1 y 10 de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, y 9 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos).

Resolución 15/12.

En el marco de las actuaciones n° 2376/11, iniciadas por un grupo de vecinos en razón que la tarifa que abonan como usuarios de energía eléctrica abastecidos por la "Cooperativa de Electrificación Rural y Otros Servicios Públicos de Brandsen Ltda.", superaría un 400% de los usuarios de EDELAP S.A. Luego de la investigación llevada a delante, por la cual se le solicitaron informes a la Cooperativa antes mencionada, a EDELAP S.A., al OCEBA, y al Ente Nacional Regulador de la Electricidad, ENRE, se dictó la presente resolución por la cual se recomienda al OCEBA, Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires, a fin que arbitre las medidas conducentes a efectos de regularizar el costo del servicio eléctrico brindado en el barrio de los denunciantes, de la localidad de Echeverry.

Resolución 16/12.

Por esta Resolución de abril de 2012, se recomienda al Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires, que arbitre las medidas que estime pertinentes, a los efectos de evaluar y dar respuesta adecuada a cada una de las quejas recibidas, en virtud del aumento excesivo del impuesto inmobiliario luego de la entrada en vigencia de ley 14333.

Resolución 17/12.

Por la presente resolución se recomienda al Banco Central de la República Argentina, que articule las medidas necesarias para lograr una pronta solución a fin que los usuarios de los servicios bancarios, dejen de padecer el actual sistema de largas filas al aire libre, al que son sometidos cuando concurren a fin de percibir diferentes beneficios. Asimismo se recomienda a las Asociaciones de Bancos Argentina, Bancos Públicos y



Privados, y Asociación de Bancos Privados, que se sirvan estudiar qué alternativas se pueden brindar a los usuarios, para evitar la situación antes descripta.

Control de Legalidad y Archivo

Archivo de Expedientes:

Cantidad de expedientes archivados a marzo de año 2012: 586

Temáticas de archivo:

Salud:	211
Jubilaciones:	48
Seguridad vial:	116
Servicios publicos:	67
Impuestos/ARBA:	32
Organismos de gobierno:	58
Otros:	54

Control de legalidad y elaboración del texto de convenios con diferentes instituciones, entre los que se encuentran:

- Convenio marco de colaboración y asistencia reciproca con la Universidad Católica de La Plata, para la implementación del "Curso Introductorio al Derecho Constitucional y administrativo de la Provincia de Buenos Aires", destinado al personal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.
- Convenio de Cooperación Técnica con la Universidad Nacional de Avellaneda.
- Convenio Colegio de Veterinarios de la Prov. Bs AS
- Convenio colegio de Bioquímicos de la Prov. Bs As



- Convenio con el Colegio de Kinesiólogos de Prov. Bs As delegación IX
- Convenio con el Colegio de Técnicos de la Prov. Bs As distrito V
- Acta Acuerdo entre el Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. (Promoción de derechos - seguridad vial - Operativo verano 2012)
- Fundación conurbano.
- Fundación por Nuestros Hijo.
- Convenio con Asociación Abuelas de Plaza de Mayo.
- Convenio Universidad Nacional del Sur.
- Convenio con Jefatura de Gabinete de Ministros .
- Protocolo Adicional n° 3 UNLP.
- Protocolo Facultad de Cs. Naturales, relacionado con la investigación del tema agroquímicos.
- Acuerdo Marco con el Centro de Integración Libre y Solidario de Argentina. (CILSA).
- Acuerdo de Asistencia Técnica Colegio Abogados de Lomas de Zamora.
- Acta Acuerdo General con Facultad de Cs. Agrarias, relacionado con la investigación del tema agroquímicos.
- Convenio Marco con Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia.
- Convenio Marco con Asociación de Consumidores.
- Acta Acuerdo Ruta 6.
- Convenio con el Consejo Profesional de Cs. Económicas de la Prov. Bs As.
- Protocolo adicional II UNLP.
- Convenio con Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Convenio Fundación CREAR y su protocolo.
- Convenio Facultad Latinoamericana de Cs. Sociales y su protocolo
- Convenio con Universidad Nacional de Avellaneda y su protocolo
- Convenio con el Colegio de Magistrados y Funcionarios del depto. judicial Mar del Plata.
- Convenio con el Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de la Prov. Bs. As. Depto. Mar del Plata.



- Convenio con el Colegio de Sociólogos de la Prov. Bs. As..
- Convenio con el Colegio de Asistentes y Trabajadores Sociales de la Prov. Bs As distrito Mar de Plata.
- Convenio con el Consejo Profesional de Agrimensura distrito IV de la Prov. Bs. As..
- Acuerdo Asistencia Técnica con el Colegio de Abogados de La Plata, para boca de recepción de quejas en Asociación de Abogados de Saladillo.
- Acuerdo de Asistencia Técnica con el Colegio de Abogados de Pergamino, para boca de recepción de quejas.
- Convenio de Educación y Defensa de los Usuario con la Municipalidad de Chascomús.
- Convenio de colaboración recíproca con el Defensor del Pueblo de Córdoba.
- Convenio Marco con la Universidad Nacional de Lomas de Zamora - anexo - protocolo y enmienda.
- Asimismo, la Dirección elabora los dictámenes técnico jurídicos en referencia a los expedientes administrativos de compras y contrataciones del organismo, confeccionando los proyectos de Resolución para ser elevados a la firma del Defensor del Pueblo.
- Compra de material informático y tecnológico.
- Compra de automóviles oficiales para la Defensoría.
- Contratos de locación de inmuebles para funcionamiento de casas de derechos.
- Esta Dirección ha colaborado, asimismo, en el diseño e implementación del curso de capacitación para personal de las policías de la de la Provincia de Buenos Aires, en el marco del convenio firmado con el Ministerio de Seguridad y Justicia.
- Coordinación de las Mesas de Trabajo creadas en el marco del convenio firmado con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la investigación de distintos aspectos relacionados con el AMBA (Área Metropolitana de Buenos Aires).



CENTRO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

La figura del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires posee jerarquía constitucional, se encuentra regulado en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y la Ley 13.834.

El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la provincia o sus empresas concesionarias.

Constitución de la Provincia de Buenos Aires, Art. 55

Procedimiento de atención

El primer contacto que se establece con el ciudadano es en el Centro de Atención y Orientación primaria. Desde el punto de vista organizacional, este centro está conformado por espacios funcionales que atienden los reclamos de los ciudadanos a fin de que los equipos técnicos com-



prendan la naturaleza de la queja y puedan resolverla por gestión o por orientación. **Estos espacios funcionales son:**

➔ *Área de Atención Presencial.*

El personal técnico dialoga con el ciudadano y completa los contenidos del formulario electrónico de captura de datos, a fin de describir la situación que, a entender del ciudadano, amerita la intervención del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. En esta instancia, se escucha, acompaña, asesora, informa, orienta al ciudadano en forma inmediata. En ocasiones, esta orientación incluye la recomendación de algunos cursos de acción que deben cumplir antes de que el Defensor del Pueblo pueda tomar intervención en su problemática.

➔ *Área de Atención Telefónica.*

Las tareas desarrolladas son de similares características funcionales que las del área de atención presencial. Sin embargo, es dable destacar que este equipo técnico tiene un conjunto de atributos personales que les permite evaluar la queja planteada con justeza prescindiendo de la información que el contacto presencial brinda. Por otra parte, dada la preocupación y el compromiso emocional que esta tarea conlleva, se ha implementado un mecanismo de rotación de los equipos técnicos que permite mantener un clima laboral acorde a nuestras necesidades.

➔ *Área de Gestión.*

Si bien los equipos técnicos están capacitados y formados para orientar y resolver cualquier reclamo, la experiencia construida en este último año ha demostrado que una división temática favorece el tratamiento de las quejas. Salud, discapacidad, seguridad vial, seguridad social, políticas sociales, niñez y adolescencia, medioambiente y servicios públicos son algunas de las áreas que conforman el Centro de Atención y Orientación primaria. Esta especialización de los equipos técnicos y la interrelación con los profesionales de otras áreas, ha permitido que un altísimo porcentaje de las quejas recibidas sean resueltas con éxito en un lapso significativamente corto. Es más, en la encuesta de satisfacción recientemente aplicada, un 92 % de los ciudadanos consultados así lo afirma.



➔ *Mesa de Entradas y Salidas.*

Su función es la de administrar la tramitación de todo documento escrito que ingresa al Defensor del Pueblo desde su recepción hasta el envío al área orgánica correspondiente, todo esto acorde con los principios normados en la legislación que regula el procedimiento administrativo. Pertenecen también a esta área las tareas relacionadas con la gestión de la correspondencia entrante y saliente.

Desde julio de 2011, fecha de implementación de sistema integrado de gestión, se agregó a sus tareas el proceso de digitalización y resguardo tecnológico de los datos.

➔ *El Defensor en la Provincia y el lazo con la comunidad.*

La decisión del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires de profundizar una política de descentralización que vuelva visible a la Defensoría en el territorio bonaerense y facilite el acceso de las personas al conocimiento y la defensa de sus derechos, impulsa la ejecución de acciones que consoliden su rol en la sociedad.

➔ *Casas de Derechos.*

Debido a la compleja tarea del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, de la competencia territorial y la política de descentralización que ya ha sido explicitada en el Capítulo II, se han creado Casas de Derechos para dar contención, asesorar y orientar a todos los que se encuentren en el territorio de la provincia.

Estas Casas se encuentran ubicadas en puntos estratégicos para mayor comodidad de los ciudadanos. En la actualidad la puesta en marcha de Casas de Derechos se desarrolla de manera paulatina y ya se han abierto Casas en Mar del Plata, San Nicolás, CABA lindando con Provincia e Ituzáingo, En CABA además la Defensoría del Pueblo tiene un espacio disponible en la Casa de la Provincia.

Así también en el mismo orden de importancia se firmaron convenios con las distintas universidades donde guías ciudadanos recorren el conurbano bonaerense y evacúan las quejas donde luego se tramitan en el Centro de Atención y Orientación.



A través de la realización de jornadas de integración y actividades de formación, los equipos que se destinan a estas Casas de Derechos toman un proceso de inducción organizacional en donde, de la mano de la Defensoría del Pueblo, conocen la estructura funcional; la visión, valores y objetivos institucionales; el procedimiento de atención al ciudadano y el modelo de gestión asociado. Como parte de la política de integración, estas Casas de Derechos son visitadas periódicamente por distintos equipos de gestión de la Defensoría del Pueblo.

➔ *Grupo Social de Intervención Directa*

Cada actuación, cada palabra, cada resolución, cada intervención, cada modo de encarar un problema individual o colectivo, deja una marca, señala un camino, determina un por qué y un para qué, que edifican el sentido de la Institución".

Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires

Informe 2010/2011 A las Cámaras Legislativas

La labor de la Defensoría se manifiesta como un rol situado, que da cuenta de la realidad social tal como se presenta, con nuevas cuestiones sociales de exclusión, vulnerabilidad, precarización y pobreza. Así buscamos brindar a los ciudadanos, las herramientas para dar una respuesta a su situación en el entendimiento que es inútil implementar acciones paliativas que sólo cubran el piso básico de supervivencia. La impronta es bien distinta, ante una problemática tan acuciante es ineludible la necesidad de garantizar al conjunto de esta población el acceso a aquellos bienes y servicios que forman parte de sus derechos de ciudadanía.

Partiendo de la afirmación que la Defensoría del Pueblo es un organismo del Estado Provincial que promueve la defensa, promoción y preservación de la vigencia de los derechos humanos de los habitantes de la Provincia, trabajamos para la inclusión de todas aquellas personas que se encuentran en situación de calle, adicción, alojadas en estructuras temporales y no convencionales, o en inadecuadas viviendas en condición de hacinamiento, o en riesgo de exclusión social.

En este orden de ideas, pensamos que es la Defensoría del Pueblo quien debe garantizar el derecho al acceso irrestricto de todos y cada uno de los servicios socio-asistenciales que forman parte de las políticas públi-



cas de la Provincia. En pocas palabras, el propósito de este Grupo Social de Intervención Directa es articular gestión con la perspectiva de la inclusión.



La Directora de la Escuela de Derechos de la Defensoría del Pueblo de Venezuela, Wendy Torres, en la jornada de trabajo con el grupo de acción social de la Defensoría bonaerense.

De esta forma, facilitamos que los ciudadanos accedan de una manera más eficiente a los programas y proyectos que materializan la acción del Gobierno. Al mismo tiempo colaboramos en un rediseño de políticas públicas, intersectoriales y multidisciplinarias que brinden una asistencia articulada y continuada cuyo objetivo último sea la inclusión de ciudadanos.

➔ *Acciones Extraordinarias*

La consolidación del rol de la Defensoría sólo puede hacerse plena en términos de una relación dinámica con la comunidad. Para alcanzar este objetivo, los equipos técnicos del Centro de Atención y Orientación, participaron de diferentes acciones extraordinarias en estrecha relación con temáticas sensibles y urgentes para la sociedad.

Relevamiento en función de anomalías en el suministro de agua

Se practicaron encuestas en diferentes zonas de la provincia que se veían afectadas por la baja presión del suministro. Los lugares fueron Villa Albertina, Banfield, Ferroviario, Laprida y Temperley.



Por otra parte, y en respuesta a los reclamos de más de 1500 vecinos por el desabastecimiento en el servicio de agua potable, durante el mes de enero de 2012 se realizaron relevamientos en las localidades de Ringuet, Barrio Aeropuerto, San Carlos, Melchor Romero, Los Hornos, Ensenada, Punta Lara y Florencio Varela.



Personal de la Defensoría realiza un relevamiento en campo, por la falta de agua que afectó a distintos distritos de la Provincia durante el verano.

Guardia de emergencia debido al temporal del 4 de abril de 2012

Durante los días 5, 6 y 7 de abril se dispuso una guardia de agentes para la recepción de reclamos y orientación de los damnificados por el temporal. Los reclamos recibidos estaban relacionados con la falta de suministro eléctrico en gran cantidad de manzanas y barrios enteros y se registraron una considerable cantidad de reclamos y consultas.

Tragedia de Once

Ante el accidente ferroviario ocurrido el 22 de febrero de 2012 en la estación de Once, se envió un equipo técnico al lugar y a los distintos nosocomios donde se encontraban los heridos para brindar asistencia, orientación y acompañamiento a familiares y heridos en la tragedia.

Luego de confirmado el listado de víctimas, se conformó un equipo de contención especial, personal técnico y profesional, para orientar a las personas que buscaban a sus familiares.



Desabastecimiento de yerba. Valor de venta abusivo.

Se verificó en los comercios de distintas localidades de la provincia de Buenos Aires los valores y la cantidad del producto disponible a la venta. Algunos de los distritos visitados fueron La Plata, Berazategui, Morón, Avellaneda, La Matanza y Lomas de Zamora.

Canal Paka Paka

Durante la campaña de difusión de este canal, los equipos técnicos tomaron quejas y orientaron a los ciudadanos de la localidad de Ituzaingó.

Acompañamientos

Dependiendo de la naturaleza del reclamo, la capacidad del ciudadano y su familiaridad con la administración, los equipos técnicos acompañan a la persona requirente a fin de fortalecer su capacidad de gestión ante los organismos públicos o privados. Esta metodología se cumple tanto en Sede Central como en cualquiera de las Casas de Derechos. ARBA, AFIP, Hospitales, Consejo de la mujer, Juzgado de faltas, entre otros, han sido los lugares a los que frecuentemente acompañamos al ciudadano.

Asistencia en el domicilio

Una ciudadana de la localidad de Burzaco que sufría un notable deterioro físico, fue visitada por el equipo técnico para escuchar su problemática, a fin de asesorarla y acompañar a su familia para realizar trámites que mejoraron sustancialmente su calidad de vida. En este caso puntual, se trabajó en conjunto con profesionales médicos y asistencia social dependientes de Acción Social de la Municipalidad de Almirante Brown. Tanto en este caso como en ocasiones referidas a personas electro-dependientes o con problemas de adicciones, cuya gravedad así lo determine, las asistencias domiciliarias son un mecanismo que se encuentra siempre disponible para las personas afectadas.

Estas acciones extraordinarias, en las que los equipos técnicos se movilizan a distintas localidades del conurbano y el AMBA, están motivadas por la profunda decisión de ayudar al prójimo y del reconocimiento de la desesperada situación en la que se encuentran donde una respues-



ta, atención y escucha sostienen nuestra condición humana. Pero esta motivación tiene un sesgo más, la convicción que procede de trabajar en una Institución en donde la solidaridad y la inclusión no son sólo palabras.

Desde la participación en las Casas de Derechos a la intervención en casos individuales, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires dirige sus acciones a la construcción de su identidad como organismo de protección de derechos y sensible a las necesidades de todos.

➔ *Gestiones de Carácter Inmediato*

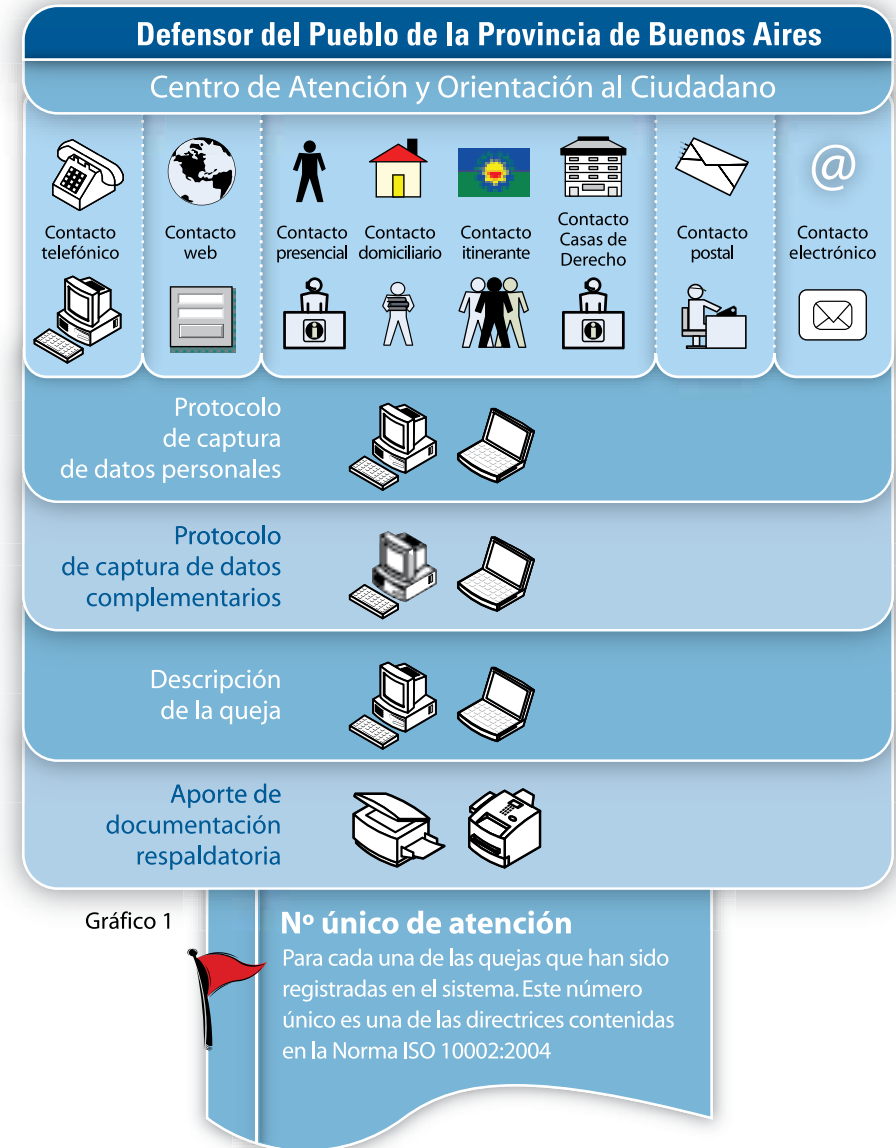
El procedimiento de atención y orientación al ciudadano impacta en todas las áreas de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires pero es en el Centro de Atención y Orientación al Ciudadano donde se puede examinar con detenimiento cuán vital es la correcta captura de datos a fin de poder dimensionar correctamente la naturaleza de la queja.

Si bien aún no hemos comenzado con el procedimiento formal de certificación de la Norma ISO9001 de gestión de la calidad, sí hemos adherido a las directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. La Norma 10002 puede entenderse como un elemento de un sistema de gestión de la calidad y por ende no está prevista su certificación. Pero su utilización promueve la mejora del desempeño en las áreas de tratamiento de las quejas, facilitando de esta manera la mejora continua en la calidad de las respuestas de la Defensoría del Pueblo basándonos, en gran parte, en la retroalimentación del ciudadano. Vale señalar que hablar de retroalimentación es sinónimo de emprender una tarea de recolección de opiniones, comentarios y cuestiones de interés acerca del desempeño de esta Defensoría del Pueblo según la mirada ciudadana. El procedimiento normalizado que se ha implementado en el Centro de Atención y Orientación puede verse en los gráficos que a continuación se incluyen.

El Gráfico 1 da cuenta de los protocolos que se cumplen en el momento de la recepción de la queja, poniendo especial énfasis en la transversalidad del procedimiento, independientemente del mecanismo del contacto que el ciudadano utilice para presentar su reclamo.



Procedimiento de Atención al Ciudadano Sistema integral de gestión

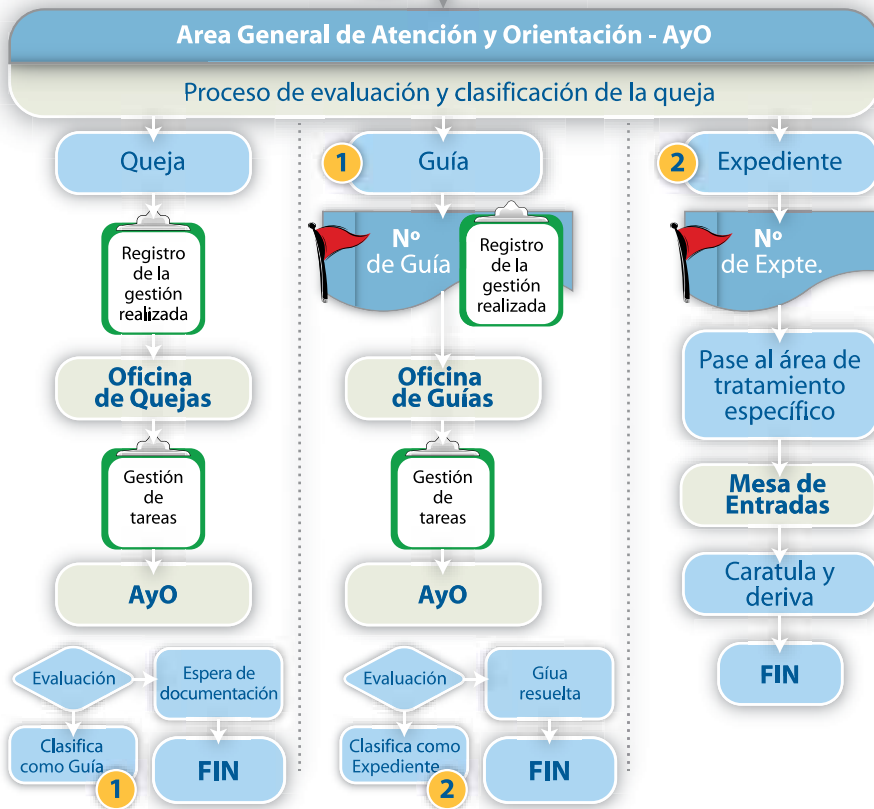




**Procedimiento de Atención al Ciudadano
Sistema integral de gestión - IMPLEMENTACIÓN**



Gráfico 2



El Gráfico 2, por su parte, describe de manera sucinta el procedimiento de clasificación de la queja dependiendo de la naturaleza, complejidad y alcance. En el gráfico, las quejas corresponden a aquellos reclamos que, en líneas generales, se resuelven por orientación al ciudadano. Las guías, por su parte, se resuelven con gracias a la gestión que con carácter inmediato los equipos impulsan luego de la elaboración consensuada de un plan de gestión. Si el cumplimiento de estas actividades no alcanza para brindar una respuesta alineada a las necesidades planteadas, se deriva al área temática específica de la Defensoría del Pueblo.

Finalmente, es importante incluir algunos guarismos que expresan la cantidad de reclamos que este Centro de Atención y Orientación resuelven a través del procedimiento descrito:

Gestiones Inmediatas	2010	2011	2012 ^{enero abril}
	227	5953	3537
Total	9717		

Gestiones de carácter inmediato relevantes

En este apartado se analizan un conjunto de gestiones que representativas en su tema, se las describen detalladamente con el fin de mostrar el procedimiento que se utiliza para la gestión inmediata.

Guía: 5218 – Problemas entre particulares

La reclamante solicita asesoramiento porque fallecieron sus progenitores y ella es adoptada. Se le explican los tipos de adopciones, plena y simple, y en este caso no se rompe el vínculo jurídico con la familia biológica. Se la invita a ponerse en contacto con el colegio de abogados de su localidad para que consulte la guía de profesionales ya que la reclamante no cuenta con un letrado que la represente.



Guía: 5448 – Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir

La reclamante expone el problema que tiene con unos vecinos debido a animales atados en la vereda. Esta queja debe ser presentada en la defensoría de su partido, facilitándole todos los datos de contacto.

Guía: 4602 – Salud – discapacidad

La reclamante es madre de un niño discapacitado de 9 años de edad, con parálisis cerebral, al que deben hacerle un trasplante de células madre. Luego de la intervención necesitará la medicación cubierta por PROFE. Desde la Defensoría se gestiona la obtención en tiempo y forma de la medicación.

Queja 3835 - Vivienda/asesoramiento

La reclamante señala haber comprado la propiedad donde reside y con el boleto de compraventa, inicia los trámites de escrituración solo para enterarse que los firmantes del boleto no son los propietarios. Se le explica las cuestiones de validez o invalidez del boleto y que gracias a la Ley 11711 – Art. 235 el boleto confiere la posesión de buena fe. Se le recomienda dirigirse al colegio de abogados de su zona para que un letrado la represente.

Atención 8784 - Usurpación de terrenos

La Sra. P.A. reclama que desde hace 3 años un grupo de personas usurparon un predio y que además de conectarse ilegalmente a los servicios, llevan un estilo de vida que perjudica el descanso y las buenas costumbres. La quejosa elevó sendas denuncias al municipio y a la Defensoría local, pero sin éxito. Luego de contactarnos, se le informa a la denunciante que debe apersonarse en la Defensoría local para tomar vista de las actuaciones. Una vez esto, vuelve a comunicarse con nosotros porque el informe defensorial señala que la situación denunciada no es tal. Esta queja fue derivada al área correspondiente para posterior evaluación.

Guía 6406 – Trabajo esclavo

La joven P.A. se apersona en la Defensoría acompañada por R.R. del equi-



po técnico del Área de Atención y Orientación Primaria. Minutos antes, R. había tomado conocimiento de la situación acaecida en un local cercano en donde la joven denunciaba que la tenían encerrada trabajando y pedía ayuda. R fue a su encuentro y así se enteró que la denunciante se había escapado del lugar donde se encontraba por sufrir maltratos y trabajar todo el día. El área de atención preferente tomó intervención directa en el caso.

Queja N° 8993 - Situación de calle

La Sra. E. se acercó a nuestra Defensoría diciendo que se encuentra en situación de calle. Explica la situación que desencadenó tales circunstancias. Se realizan gestiones hasta encontrarle un lugar. El traslado y el acompañamiento de la reclamante fueron realizados por técnicos de la Defensoría del Pueblo.

Atención 6283 - Negativa en el otorgamiento del subsidio por fallecimiento de cónyuge

La reclamante denuncia la negativa en el otorgamiento del subsidio por fallecimiento de su cónyuge. Desde la Defensoría nos pusimos en contacto con la dependencia de la administración pública en donde nos informan que la negativa se debe a que el Decreto Ley 9507/80 no contempla la figura de concubina. La Provincia de Buenos Aires, en su normativa de pensiones por fallecimiento, incluye como derechohabientes a los concubinos (Art. 34 Decreto Ley 9650/80, Decreto 600/1994 y Leyes 10626 y 10724). El Decreto Ley 9507/80 no reconoce taxativamente el derecho a cobrar el subsidio por fallecimiento cuando se acredita el carácter de conviviente por lo cual derivamos esta queja el área correspondiente. Otro tema que la quejosa trae se encuentra vinculado con agilizar la tramitación del certificado de servicios a fin de presentarlo ante el Instituto de Previsión Social para obtener el beneficio de pensión. Se le indica el curso de acción a seguir.

Queja N° 8663 - Relativas a la Administración de la Seguridad Social

El reclamo presentado versa sobre descuentos en el haber jubilatorio con motivo de las retenciones del Impuesto a las Ganancias. Al comunicarnos,



la reclamante es informada que la Ley 20628 establece que constituyen “ganancias de cuarta categoría las provenientes de las jubilaciones, pensiones, retiros o subsidios de cualquier especie en cuanto tengan su origen en el trabajo personal”. Se le recomienda un curso de acción como así también se le informan los derechos que la asisten y cómo gestionarlos.

Queja N° 9260 - Políticas sociales constructoras – Asignación Universal por Hijo

El reclamante menciona que es beneficiario de la Asignación Universal por Hijo y que en el mes de diciembre de 2011 dejó de percibirla. Las gestiones que esta Defensoría realiza en el ANSES, indican que el quejoso estaría percibiendo un plan social, según los registros de esa dependencia. Esta situación ya no sería así y le recomendamos los pasos a seguir para corregir este inconveniente.

Queja N° 10729 - Usuarios de entidades bancarias – Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias

Un ciudadano refiere que al concurrir a una entidad bancaria para cobrar el haber jubilatorio de su conyugue, es informado que tenía abierta una caja de ahorro como consecuencia de una resolución emanada de la Presidenta. Al negarse a aceptar dicha cuenta, tuvo que firmar unos documentos para poder percibir los haberes. Las gestiones realizadas por esta Defensoría del Pueblo permitieron informarle a quejoso que la reglamentación sancionada por el Banco Central, determina que los jubilados y pensionados de todo el país podrán cobrar sus prestaciones a través de una cuenta gratuita y con una tarjeta de débito asociada, similar a la “cuenta sueldo” para los trabajadores activos. El BCRA a través de su comunicación A5231, ha sancionado la reglamentación de la Ley 26704, que establece este beneficio para el sector pasivo y la cuenta sueldo de seguridad social puede tener asociada una tarjeta o no pero puede cobrar por ventanilla si lo desea.

Guía N° 11802 - Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social

La reclamante declara estar tramitando desde mayo del año pasado una



pensión por incapacidad en Nación, siendo PROFE la obra social correspondiente y no desea perder su afiliación a IOMA ya que está a cargo de su conyugue. Luego de nuestra intervención, le informamos qué acciones debería cumplimentar a fin de continuar con la cobertura del IOMA.

Queja N° 9296 - Políticas sociales reparadoras este es el original y abajo va como quedaría recortada. Eliminar referencias a localidades, procedimientos para resolver la queja, teléfonos, nombres, todo detalle “delicado” de la queja – irregularidades, situaciones raras, etc.

Este reclamo está relacionado con un pedido de asesoramiento ya que el quejoso está pasando por una situación económica y social muy difícil. Tiene a su cargo 4 nietos, uno es discapacitado y las condiciones ambientales con precarias. Un integrante del equipo de gestión acompañó a la reclamante al juzgado de familia a fin de obtener un certificado de curatela en trámite para que una vez esto, pudiera comenzar a gestionar los trámites antes la ANSES para la asignación universal por hijo. Por otra parte, luego del contacto establecido con el municipio, se pudo constatar que desde esas oficinas se había realizado un informe social ambiental a fin de brindarle la ayuda necesaria para mejorar las condiciones de la vivienda.

Guía N° 11287 - Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas relativas al funcionamiento del gobierno local. Calles cerrada.

La persona reclama la imposibilidad de acceder a los servicios primarios, como la salud y la higiene urbana, en un barrio que se creó hace pocos años. Además, acusa que una empresa privada ocupa la vía pública indebidamente, interrumpiendo la circulación de los vecinos. La Defensoría orientó al reclamante para confeccionar un expediente en el Concejo Deliberantes de la localidad. Cumplidos los plazos administrativos y de no ser solucionada tal problemática, la Defensoría iniciará otras soluciones alternativas a efectos de hacer cumplir los derechos colectivos vulnerados por la situación descripta precedentemente.

Guía N° 5612 - Actuaciones en el ámbito de la Salud – Demora en la entrega de una prótesis

En este caso, la persona denuncia que sufre de parálisis en los dos miem-



bros inferiores razón por la cual solicita una pensión por discapacidad (contaba con pensión por enfermedad) y una silla de ruedas para poder movilizarse, ya que no cuenta con los medios económicos necesarios. La persona se dirigió a PROFE y mientras espera la respuesta, la Defensoría del Pueblo se comunicó con C.I.L.S.A., organismo con el cual trabaja articuladamente, quien brindó la posibilidad de dar una silla a préstamo al reclamante.

Guía N° 5859 - Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento

Esta denuncia está vinculada a la situación de precariedad que se encuentra la persona que se acercó a la Defensoría. Tiene una hija con leucemia y no posee asistencia social ni una vivienda digna donde vivir. El solicitante se dirigió a la oficina de acción social municipal pero no pudo anotarse en el registro único de aspirantes a vivienda porque existe un inconveniente en el certificado de la enfermedad de la menor. La gestión de la Defensoría consistió en la recuperación de estos documentos necesarios y en el acompañamiento de esta persona para que acceda a los beneficios sociales debido a su situación urgente.

Guía N° 5072 - Contaminación electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión

Un grupo de vecinos encabezaron un reclamo de todo un barrio, debido a la instalación de una antena telefónica, aparentemente ilegal. La Defensoría se comunicó con los ciudadanos y pidió intervención al Municipio, quien clausuró el grupo electrógeno que hace funcionar al dispositivo de la antena. Días después, los vecinos denunciaron otra vez ruidos molestos. Se está tramitando un expediente municipal y se continúa haciendo un seguimiento conjunto con el fin de solicitar el decomiso de la antena y la posterior liberación del área de influencia de la misma, tal cual solicitan los reclamantes.

Guía N° 5908 - Situaciones de violencia de género

Este es un caso de denuncia de violencia doméstica. Personal de la Defensoría asesoró a la víctima a hacer el reclamo en la comisaría de la mu-



jer, por amenazas y malos tratos, pero ella no lo quiso hacer. Después de otra situación de violencia, la mujer llamó otra vez a la Defensoría y se la acompañó a realizar la denuncia en la Unidad Funcional de Instrucción de turno, donde además se solicitó la intervención para pedir una restricción perimetral.

Queja N° 10581 - Procedimiento administrativo paralizado

La reclamante se comunica a efectos de solicitar asesoramiento, dado que en el año 1998 inició el trámite de escrituración gratuita presentando la documentación correspondiente ante la Subsecretaría Social de Tierras del Ministerio de Infraestructura de la provincia de Buenos Aires, pero a la fecha aún no ha sido notificada para obtener la escritura de la vivienda. El asesor legal de ese organismo, informó a la Defensoría que se la persona fue notificada en tres oportunidades entre el 2008 y 2011.

A raíz de esta situación la escrituración quedó suspendida, dado que la escribana desistió el trámite. Actualmente, se reasignó el expediente pero se encuentra demorado dado que desde el mes de diciembre no cuentan con firma autorizada.

N° de Atención 5587 - Demora en el otorgamiento del certificado analítico en trámite

Este caso está relacionado a la demora del otorgamiento del certificado de analítico en trámite, que hacía peligrar el ingreso y las materias aprobadas a la fecha. Después de varias gestiones de los equipos técnicos de la Defensoría del Pueblo ante la Jefatura Educativa de Gestión Estatal y la Jefatura de Región Educativa, la reclamante comunicó que obtuvo el certificado en el tiempo convenido.

N° de Atención 6931 - Niño con problemas crónicos de salud, entrega de medicamentos

La reclamante tiene un hijo de 6 años de edad que padece asma bronquial moderada permanente. El niño no posee obra social y su madre solicita asesoramiento sobre cómo gestionar el otorgamiento de la medicación para el tratamiento que su hijo debe realizar en forma perma-



nente, dado que no cuenta con recursos económicos para acceder por sus propios medios. El Banco de Drogas del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, nos informó los requisitos necesarios para que el menor pueda recibir la medicación todos los meses.

N° de Atención 4327 - Solicitud de materiales de construcción

En esta oportunidad, una persona con discapacidad motriz, pide la intervención de la Defensoría porque vive en condiciones insalubres junto a su marido y sus tres hijos. La mujer se encuentra en silla de ruedas y no puede desplazarse por su vivienda. Desde el año 2009 solicita ayuda para refaccionar y acondicionar su casa para adecuarla, sin obtener respuesta favorable. Desde el Área de Acción Social del Municipio informan que no es posible dar prioridad al caso de la reclamante. Con el fin de agotar las vías administrativas, se ayudó a presentar las notas ante la Municipalidad y la Defensoría Municipal. La gestión continúa desde el área específica de esta Defensoría del Pueblo.

N° de Atención 3114 - Persona en situación de calle

Este pedido es de una señora para conseguir un hogar de ancianos para una persona que se encuentra en situación de calle. Comunicamos la situación con Desarrollo Social de la Municipalidad y ellos contactaron a la persona para brindarle atención médica y la posibilidad de traslado a un hogar.

N° de Atención 2486- "Adicciones y situación de calle"

En este caso la Defensoría buscó de todas maneras el alojamiento y el inicio de un joven que se presentó en la Defensoría solicitando alojamiento y pidiendo ser acompañado a un centro de rehabilitación para droga dependiente. Se consiguió lugar en una fundación.

N° de Atención 11684 - Desastres causados por fenómenos naturales

A raíz de un temporal se solicitó a la Defensoría que intervenga por falta de luz. La persona reclamante estaba en una situación especial por estar embarazada. El equipo orientó y acompañó a la persona en su reclamo para la reconstrucción del techo de la casa.



N° de Atención 9132 - Tarjeta de alimentos para Celíacos

Demora en el pago de una persona celíaca. La intervención de la Defensoría tuvo que ver con brindar información a la personas de por qué no había recibido el dinero hasta el momento.

Queja: 6756 - Reclamo contra Organismo de Gobierno

El reclamante solicita asesoramiento porque en excursión escolar, su hijo y compañeros sufrieron una intoxicación por alimentos. Solicitaron ante la Dirección de Inspecciones que se realicen las averiguaciones del caso y no obtuvieron respuestas. Nos comunicamos con la Dirección de Inspecciones del Municipio donde se constató que todo estaba en regla y nos enviaron las actas. Toda esta información fue enviada a la persona que inició la denuncia.

Queja: 7010 - Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta

El reclamante solicita asesoramiento porque desde el año 2006 el municipio no realiza tareas de limpieza de la zanja ni cambia los caños rotos del frente de su casa, desencadenando obstrucciones, inundaciones y malos olores. Nos comunicamos con la Delegación y al día siguiente limpiaron la zanja y llevaron los caños. Los vecinos terminaron los arreglos.

Guía: 7054 - Reclamo al Municipio

El ciudadano bonaerense reclama por la falta de respuestas del Municipio, debido a que en los alrededores de su vivienda hay varios locales bailables y bares que ponen la música a altos decibeles en horario nocturno. El reclamante en el 2008 hizo las actuaciones pertinentes en el Municipio. Desde el mencionado organismo hicieron dos actas de inspecciones y nos hicieron llegar las actas labradas y una en particular que pone como cláusula a la apertura del lugar la eliminación de ruidos molestos. Todas estas notificaciones fueron comunicadas a los vecinos.

Queja 9590 - Prótesis - Demora en la entrega para realizar operación quirúrgica por parte del Ministerio de



Salud de la provincia de Buenos Aires.

El ciudadano se contacta con la Defensoría del Pueblo debido a que hace meses que está tramitando una prótesis de cadera de titanio en el Ministerio de Salud. En el momento del reclamo la prótesis llevaba 9 meses en trámite, tiempo en que desde el Hospital se le fueron poniendo diversas pretextos que demoraban su entrega. Los equipos técnicos de la Defensoría del Pueblo realizaron diversas gestiones hasta que, finalmente, el área de prestaciones subsidiadas, aprobó la prótesis.

Queja 8015 - Inconvenientes en la prestación del IOMA, demora en la autorización de materiales para una cirugía de columna

Este caso tiene relación a la necesidad de una niña de 14 años de someterse a una operación de columna. La autorización de la cirugía estaba aprobada por el IOMA pero no los materiales quirúrgicos para realizársela. La Defensoría siguió el caso a través de reiterados pedidos en todas las áreas correspondientes. El trámite estuvo a la espera de la firma del Director alrededor de un mes más después de la denuncia. Tiempo durante el cual, nos hemos contactado innumerables veces con la persona para acompañarla en su espera. El mismo día de salida del trámite de IOMA, la niña fue sometida a su cirugía.

Queja 8639 - Mecanismos de protección de la familia. Fertilización asistida

La reclamante solicita la intervención por el cumplimiento de la Ley 14208 por parte de su obra social. Se orientó a esta persona a presentar la documentación necesaria a la obra social y ante la negativa, el área de tratamiento específico de esta Defensoría del Pueblo continúa gestionando el caso.

Queja 9864 - IOMA. Problemas con los reintegros

El ciudadano se contacta por una demora en el reintegro de una práctica médica realizada en septiembre de 2011. Desde IOMA le informaron que en enero de 2012 se depositaría el reintegro en su cuenta sueldo sin obtener el mismo. Desde la obra social nos informaron que el trámite estaba



en una delegación y que la demora era normal. Por tal motivo, se informó al reclamante quedando a disposición por cualquier otra gestión.

Queja 8712 - Seguridad y salud. Inconvenientes en la prestación del IOMA

La situación es de una persona que necesita la autorización de medicamentos oncológicos y IOMA demora en hacerlo. Por pedido de la Defensoría, el trámite fue aprobado por varias dependencias del IOMA. El trámite, finalmente, fue aprobado para esta aplicación, sin la certeza de la próxima aplicación.

Encuesta de Satisfacción

La aplicación de encuestas de satisfacción constituye una pieza fundamental dentro del proceso de evaluación de un procedimiento. Con mayor razón en nuestro caso, ya que se trata de conocer la opinión que el ciudadano ha construido acerca de esta nueva Institución de garantías.

Si queremos conocer con certeza qué aspectos de nuestro procedimiento deben ajustarse o sostenerse, modificarse, anularse o mejorarse, las encuestas son las herramientas por excelencia.

Desde este lugar, entendemos que el éxito de la aplicación de esta metodología depende fundamentalmente de su diseño y frente a esto hemos elaborado una primera encuesta que responde a nuestras necesidades de información a fin de poder examinar las posibilidades de revisión de procedimiento y posterior reingeniería.

Valores

Consideramos importante mencionar cuáles son los valores que guían el proceso de evaluación del procedimiento de atención y orientación al ciudadano.

En primer lugar, podemos señalar que la evaluación que hemos adoptado está orientada a la **acción**. Esta perspectiva busca soluciones innovadoras, dirigidas a resolver el problema del ciudadano.



Un segundo valor estará orientado al **aprendizaje organizacional**, por lo tanto nuestras evaluaciones al ser simples y eficientes, son fácilmente entendibles por todos los equipos técnicos que participan de todo el proceso de atención al ciudadano y la resolución de su queja.

Desde esta mirada, esta cultura de la evaluación será **inclusiva** pero fundamentalmente **no-jerárquica**. Y esto es así porque los problemas relacionados con la protección y promoción de los derechos se manifiestan como sistémicos, interconectados, vinculados con cuestiones y factores sociales y económicos.

Para encontrar mecanismos que mejoren la calidad de la respuesta que brindamos al ciudadano, esta cultura de la evaluación será **crítica** ya que nuestro trabajo es colaborar para que la Administración ajuste sus procedimientos a las mejores prácticas de gestión. Será además **interdisciplinaria** a fin de alcanzar una mirada que trascienda las especializaciones a fin de lograr mecanismos abarcativos, solidarios e integrales.

En último lugar, esta cultura de la evaluación será **participativa**, invitando a la Administración y todo grupo de interés al diálogo, al debate enriquecedor que permite encontrar oportunidades de mejora gracias a una herramienta abierta, simple pero esencialmente democrática.

Diseño

La estructura de la encuesta aplicada presenta el diseño que puede verse en la siguiente página.

Resultados

Para cerrar este capítulo, vale mencionar que desde el pasado mes de abril estamos utilizando esta metodología, no habiendo concluido con su aplicación. Una vez esto, y luego del procesamiento de los datos recolectados, no dudamos que nos aguarda un exhaustivo proceso de revisión y mejoras cuyos resultados impactaran positivamente sobre los habitantes de esta Provincia.



Sistema de gestión de la calidad Encuesta de satisfacción

Aplicación de la Encuesta

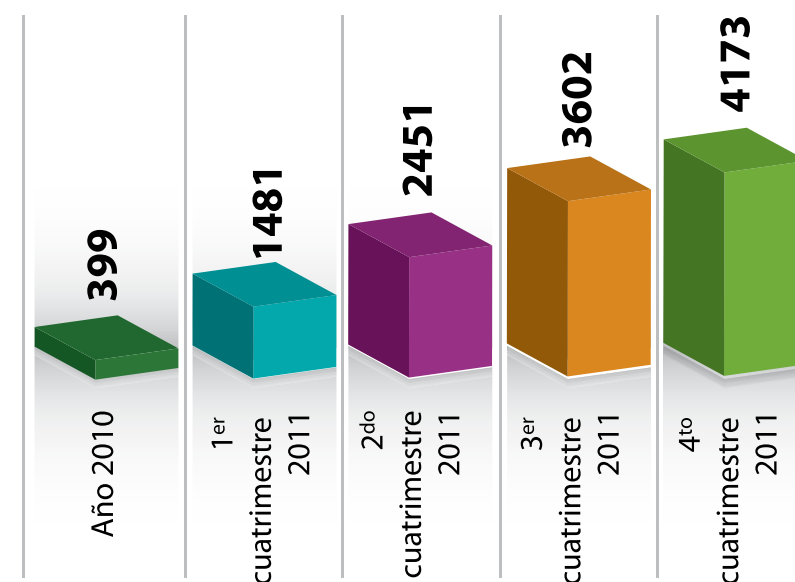
Encuestador	Nº de atención	Aplicación de la Encuesta				
.....	1º Contacto / / 2012				
		2º Contacto / / 2012				
¿Cómo valoraría la información recibida por parte del Defensor del Pueblo?	Muy buena	Buena	Mala	Muy mala	NS / NC	
	Observaciones					
¿Cómo valoraría el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta que obtuvo el resultado?	Muy corto	Corto	Largo	Muy largo	NS / NC	
	Observaciones					
¿Cuál es su grado de acuerdo con la solución propuesta a su queja?	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Muy en desacuerdo	NS / NC	
	Observaciones					
¿Considera Usted que el problema que dio origen a su queja está resuelto?	Muy bien resuelto	Bastante bien resuelto	No se ha resuelto	Bastante mal resuelto	NS / NC	
	Observaciones					
¿Cómo valoraría la intervención del Defensor? (interés demostrado, gestiones realizadas, disponibilidad del personal, etc.)	Muy positiva	Bastante positiva	Bastante negativa	Muy negativa	NS / NC	
	Observaciones					
¿Recomendaría acudir al Defensor a una persona con problemas?	SI, en todos los casos	SI, en algunos casos	NO, en ningún caso		NS / NC	
	Observaciones					

Oficina de Planificación Estratégica y Estadística




VI

ESTADÍSTICAS



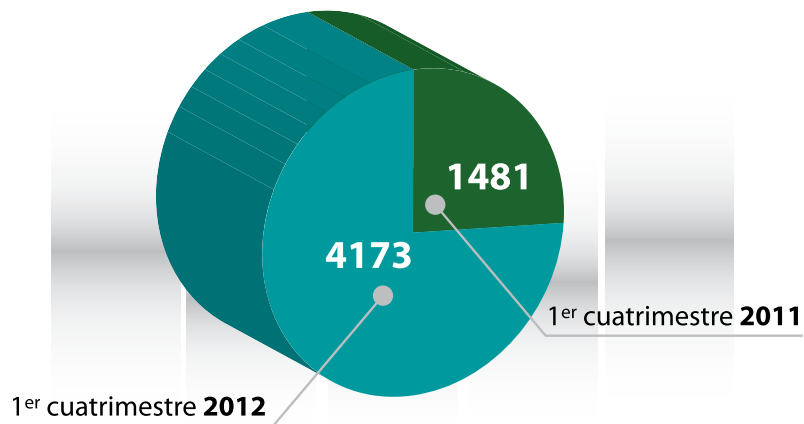
1. Evolución de la cantidad de quejas recibidas desde la creación de la Defensoría del Pueblo hasta la actualidad. En números absolutos.
Total de Quejas: 12.132

En el gráfico observamos el paulatino crecimiento en la recepción de quejas y reclamos, dato que es interpretado como producto de las actividades de difusión y presencia del defensor y de los equipos técnicos en diversos puntos de la provincia. Como indicáramos en el Informe Anual anterior, el 2010 fue el año de construcción en todos los sentidos de la Defensoría. El año 2011 el año del afianzamiento y apertura de



nuevos espacios de recepción y atención del ciudadano, entre los que se destacan las Casas de Derecho y el Programa Guías Ciudadanos. 2012 podemos decir que será el año de la consolidación y la atención preferente de aquellos sectores más vulnerados.

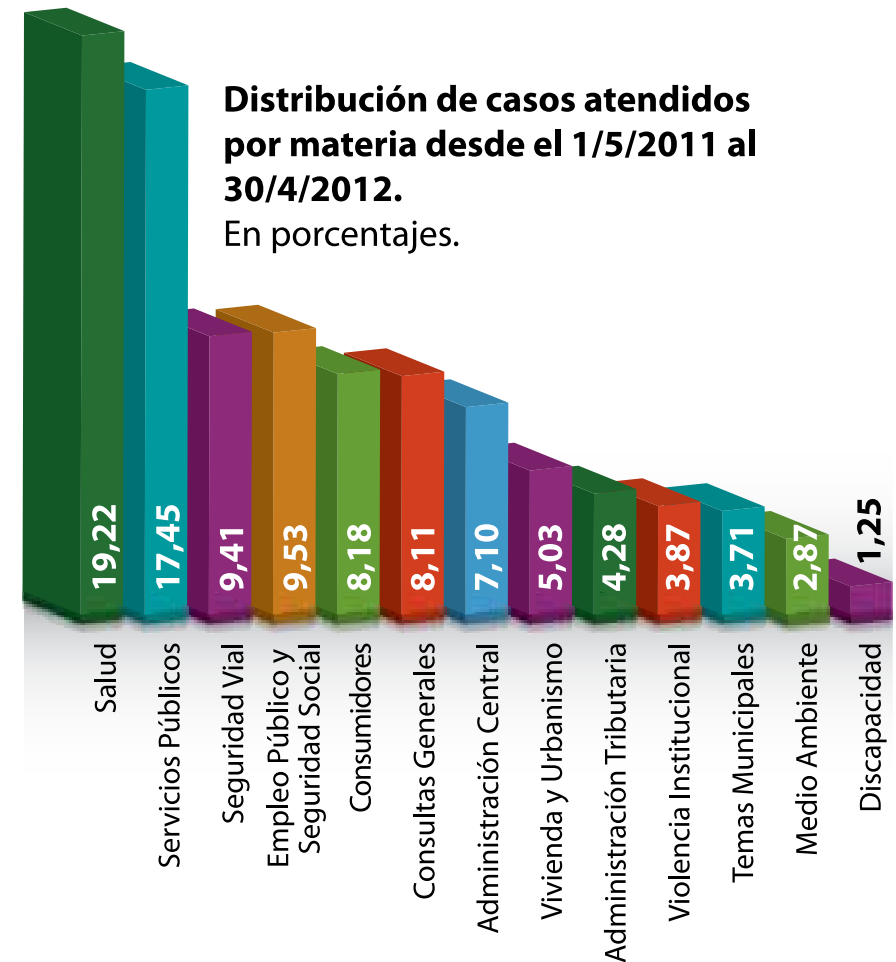
Comparación entre los dos primeros cuatrimestres de 2011 y 2012 de la cantidad de quejas recibidas.
En números absolutos.



En el gráfico podemos observar el crecimiento exponencial en relación a la recepción de quejas y reclamos. Por otro lado, el incremento de consultas y la solicitud de orientación y asesoramiento en diversos temas (2011: 63 – 2012: 727), nos indica que el crecimiento no solo ha sido de carácter numérico, sino también, de complejidad. Una mención nos merece el acercamiento a la Defensoría de personas en situación de calle, lo que nos ha impuesto incorporar una metodología de atención preferente acorde a cada caso. Otro punto relacionado a la diversidad y complejidad es la atención en contexto del ciudadano, sea en sus propios barrios (PRG/GUIAS) o en lugares públicos (PRG/DIFUSION SOCIAL).



Gráfico de distribución de casos por materia.



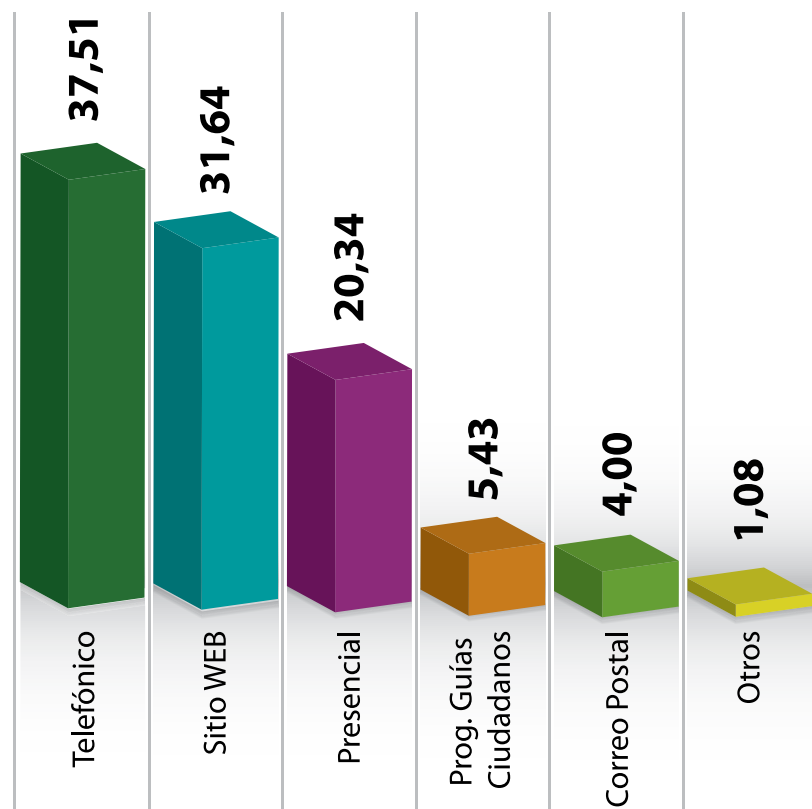
Del Gráfico podemos destacar que las cinco primeras materias se han consolidado en el total histórico como las cuestiones que generan mayor cantidad de quejas. Lo que nos ha requerido diseñar un Plan de Investigaciones específicas y puntuales que nos permitan conocer con mayor profundidad los motivos que sustentan tales problemáticas. Como se puede observar las quejas son tanto hacia dependencias de la administración pública, concesionarios de servicios públicos y actores privados.



Medio por el cual ingresa la queja
para el período que va del 1-5-11 al 30-4-12.

Medio por el cual ingresa la queja.

En porcentajes.



Como podemos observar los ciudadanos se relacionan mayoritariamente a través del 0-800. En este período se destaca el crecimiento de la página Web. En primer término podemos decir que esta situación es consecuente con el crecimiento de las nuevas tecnologías de la comunicación como mediación en el vínculo con el ciudadano, lo que nos impone una capacitación permanente para establecer relaciones de

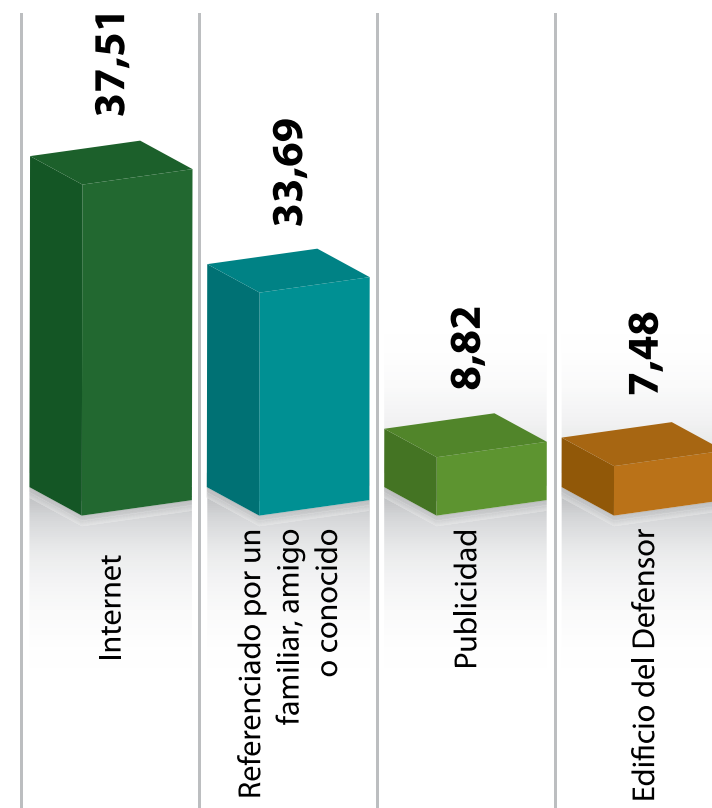


confianza con cada situación mediada por la tecnología. Otro elemento en cuestión, es que las tecnologías de la comunicación abren horizontes para la democratización de la atención, acercan distancias, lo podemos observar en que casi el 80% de las quejas provienen del interior y conurbano bonaerense.

Cómo conocieron al Defensor del Pueblo los ciudadanos que iniciaron quejas desde el

1/5/2011 al 30/4/2012.

En porcentajes.



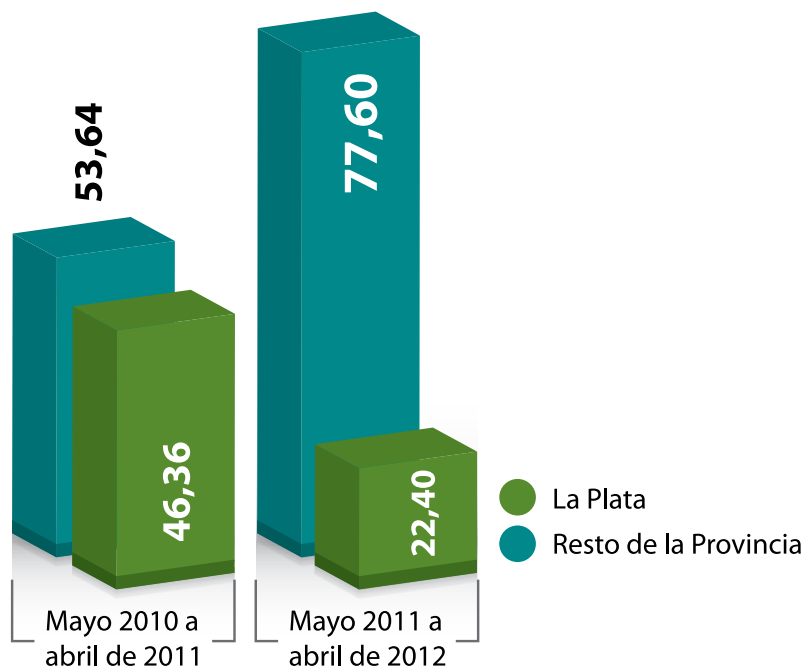
Reiterando conceptos del gráfico anterior, en esta oportunidad obser-



vamos como Internet es el medio de mayor difusión. Pero es también importante destacar el rol que tienen las redes socio-familiares como articuladoras de la sociedad. Durante el período hemos ajustado los modos y contenidos de los materiales de difusión, persiguiendo una comunicación social que sea a su vez promoción de derechos.

Gráfico que demuestra el progreso alcanzado en materia de desarrollo territorial descentralizado.

Comparación de las quejas atendidas por la Defensoría en los dos últimos períodos anuales según si provienen de ciudadanos que residen en La Plata o en el resto de la Provincia. En porcentajes.



Como decíamos, el año 2011 y los inicios del 2012, han sido un período de consolidación y apertura. Dos herramientas han sido aliadas fundamentales en este proceso: (1) la creación de las Casas de Derecho y del

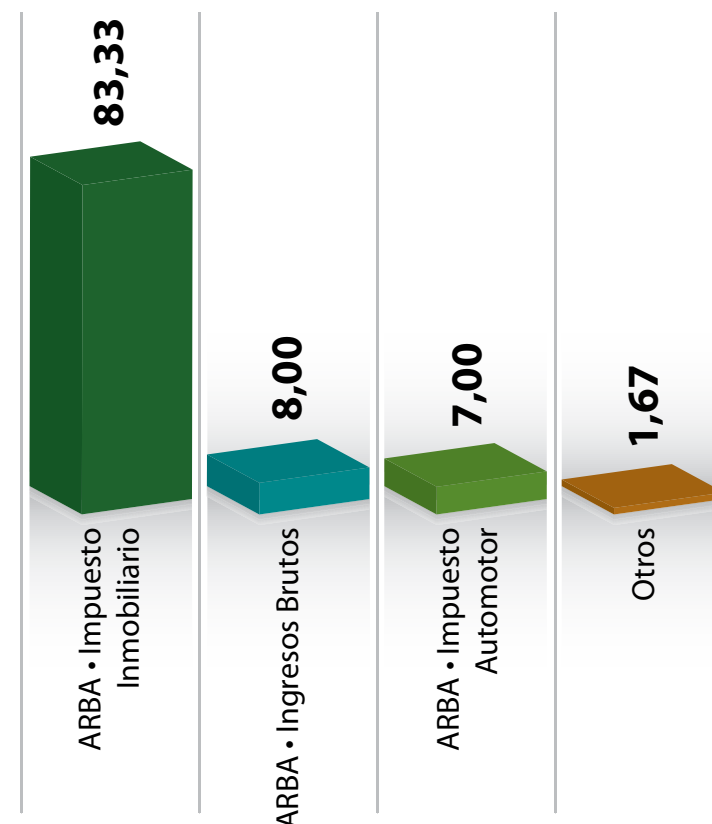


programa territorial Guías Ciudadanos y (2) la apuesta tecnológica.

Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia Políticas Tributarias.

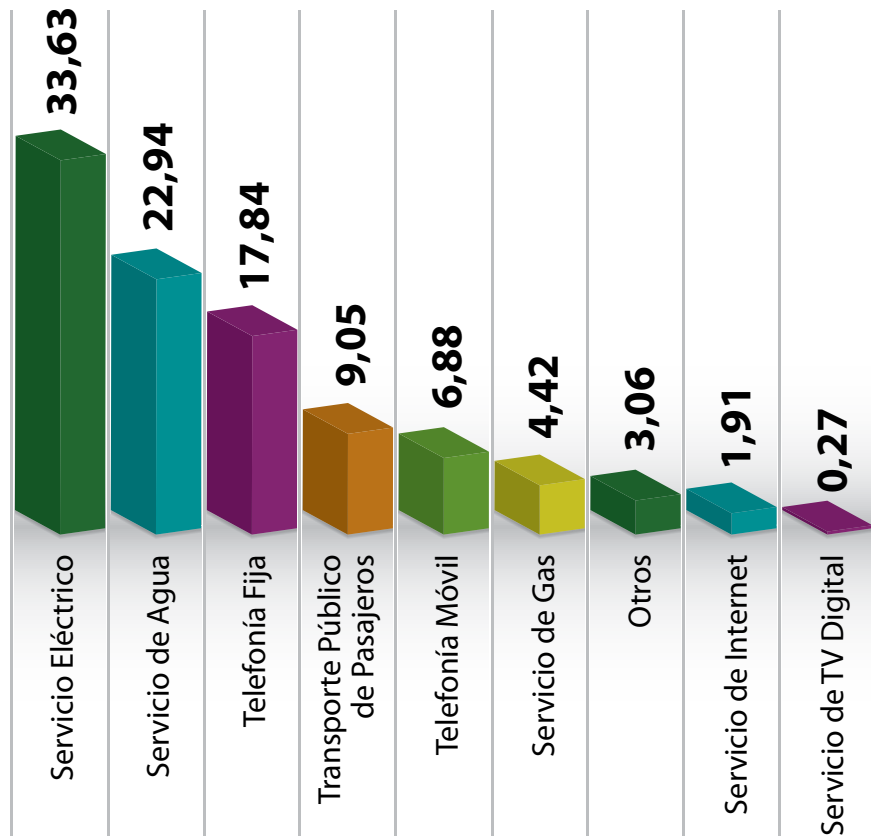
En porcentajes.





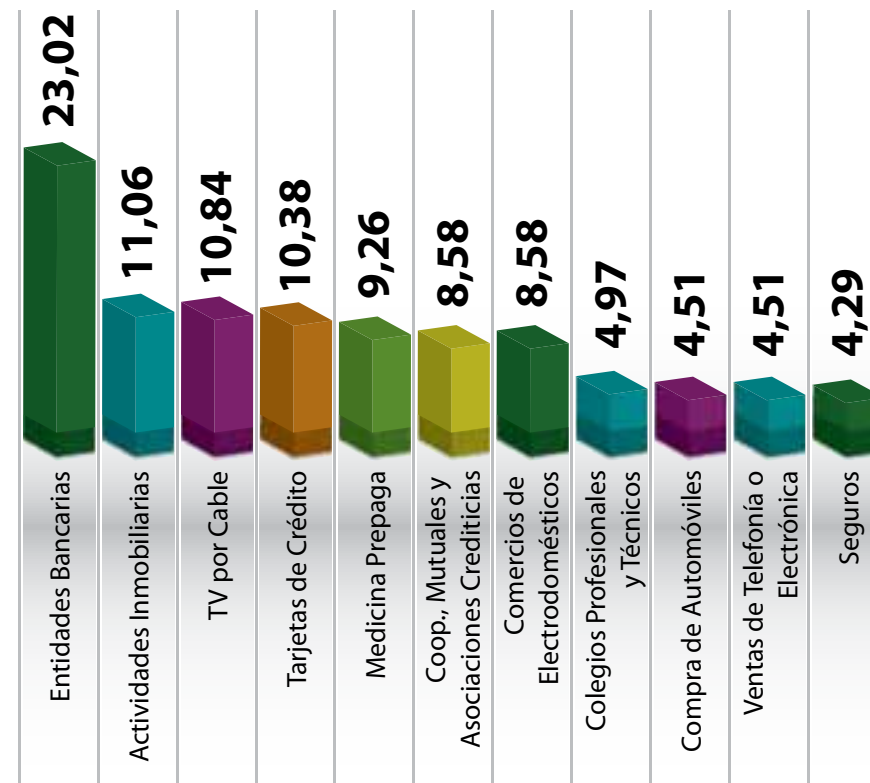
Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia
Servicios Públicos.
En porcentajes.



Indicadores temáticos por área.

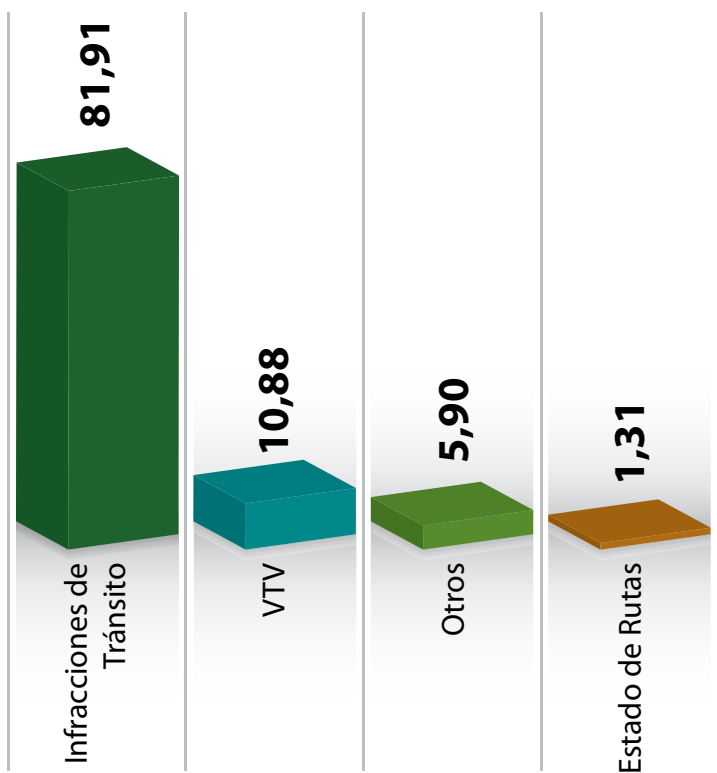
Composición temática de la Materia Consumidores.
Usuarios según porcentajes.





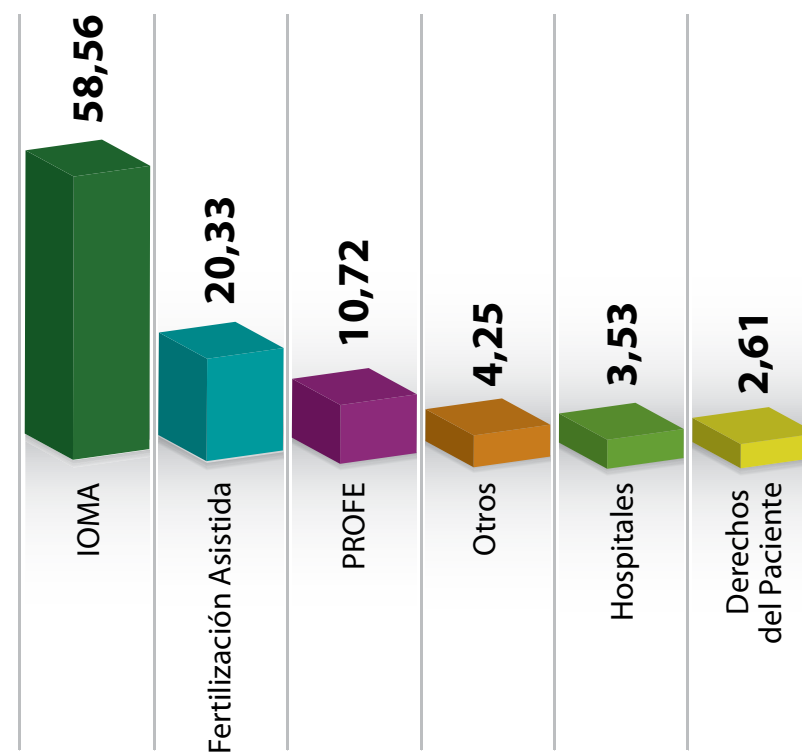
Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia Seguridad Vial.
En porcentajes.



Indicadores temáticos por área.

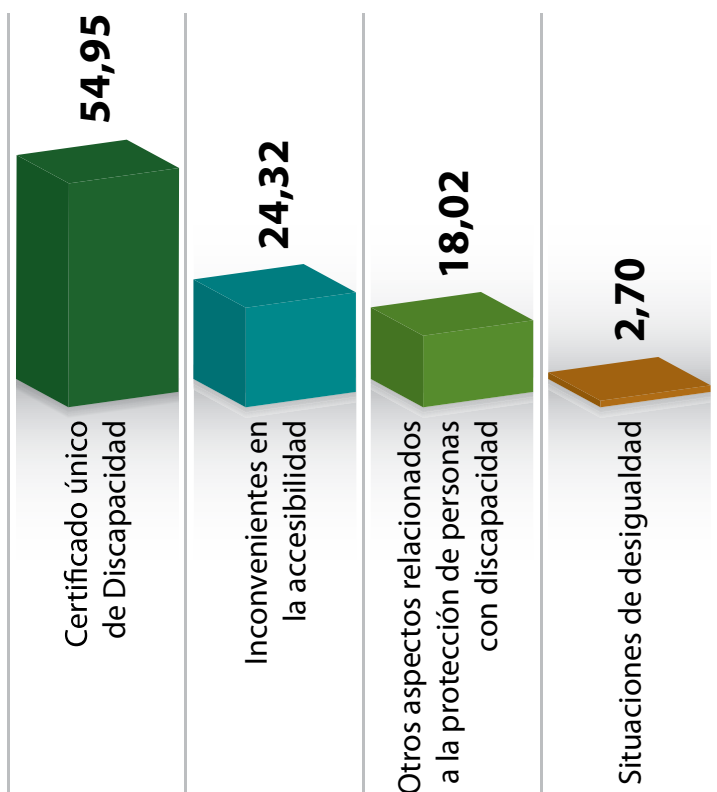
Composición temática de la Materia Materia Salud.
En porcentajes.





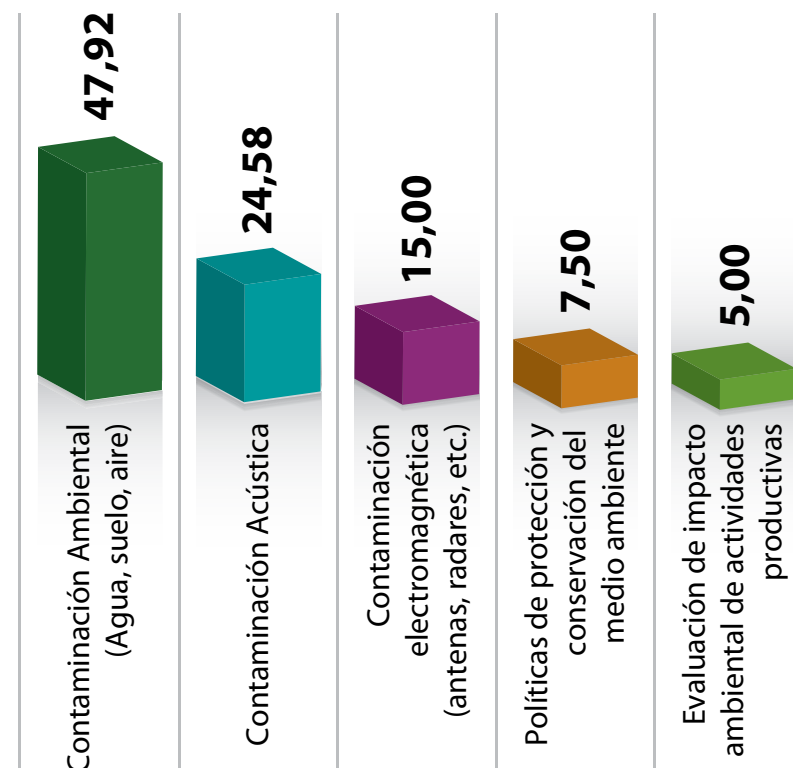
Indicadores temáticos por área.

**Composición temática de la Materia
Discapacidad.**
En porcentajes.



Indicadores temáticos por área.

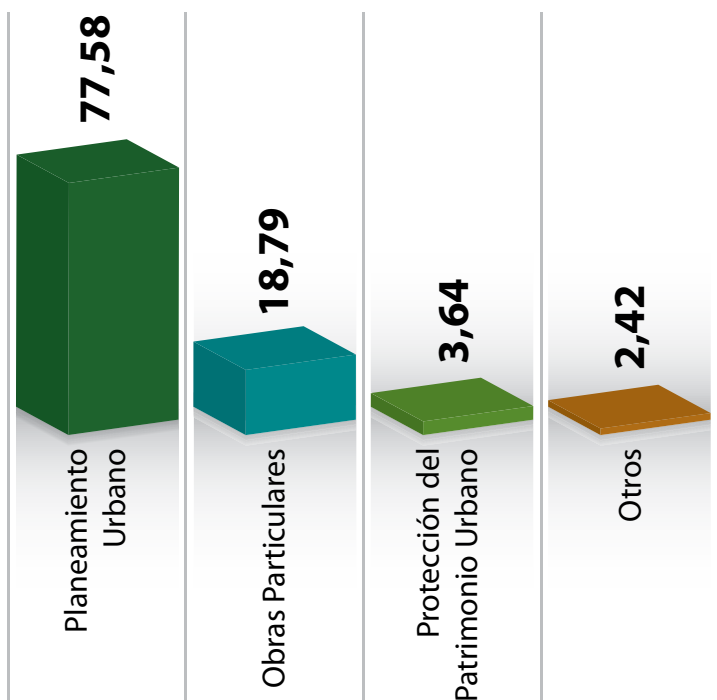
**Composición temática de la Materia
Medio Ambiente.**
En porcentajes.





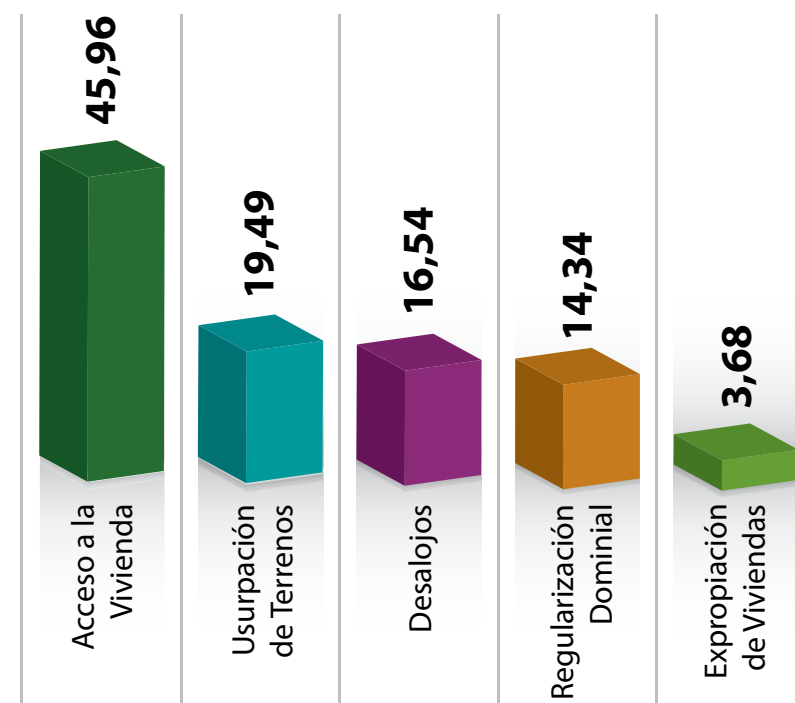
Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia Urbanismo.
En porcentajes.



Indicadores temáticos por área.

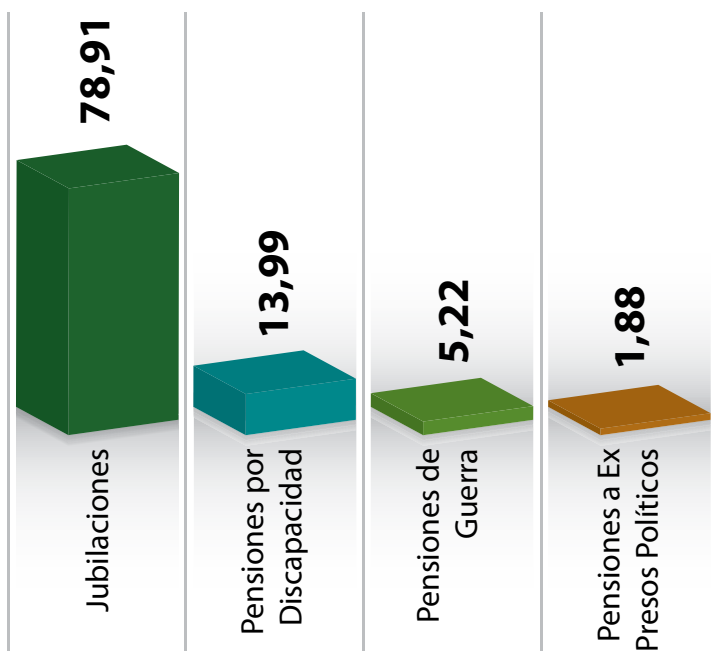
Composición temática de la Materia Vivienda.
En porcentajes.





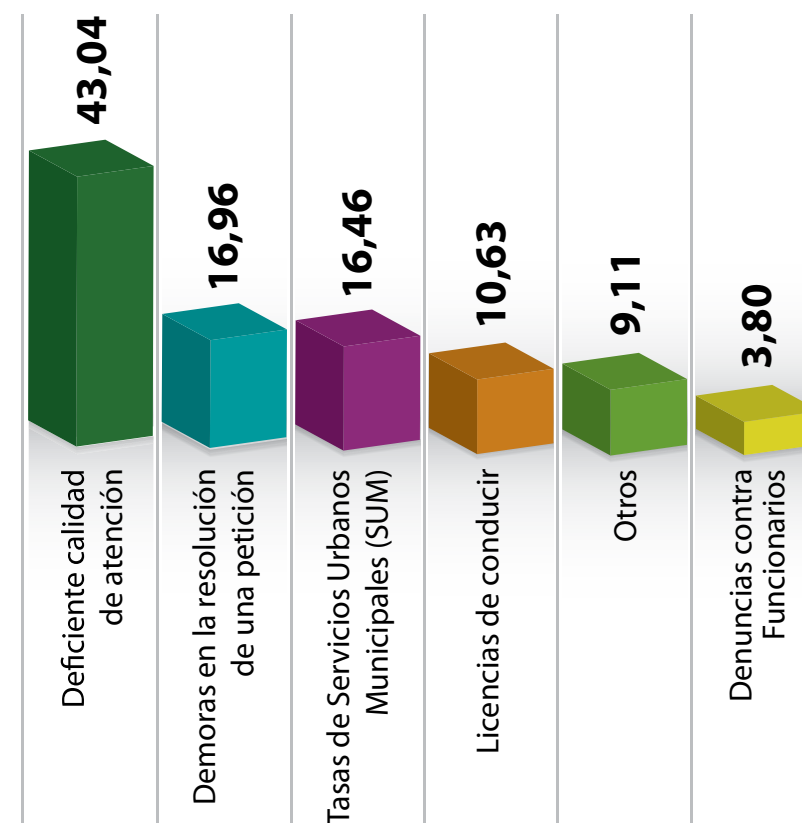
Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia
Previsión y Seguridad Social.
En porcentajes.



Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia
Temas Municipales.
En porcentajes.

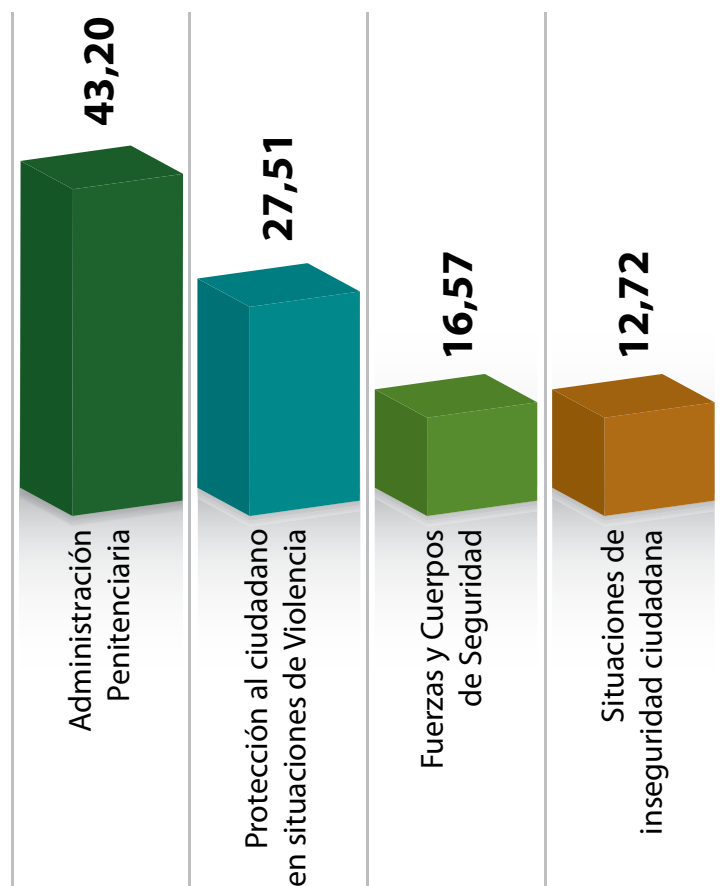




Indicadores temáticos por área.

Composición temática de la Materia
Violencia Institucional.

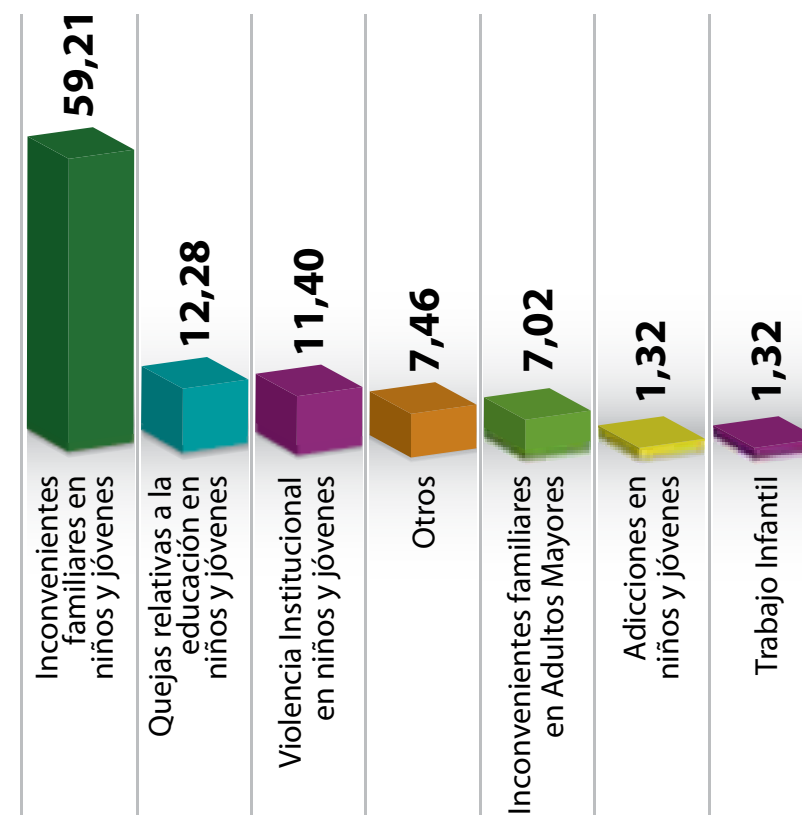
En porcentajes.



Indicadores temáticos por área.

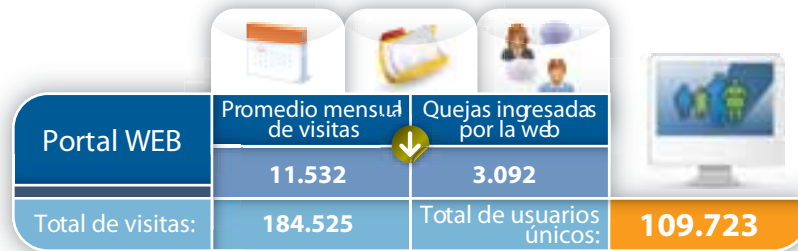
Composición temática de la Materia
Grupos de Atención Preferente.

En porcentajes.





Datos estadísticos sobre la página web para el período
1-1-2011 al 30-4-2012



VIII

QUEJAS: SITUACIÓN Y ESTADO

Artículo 31.- Contenido. En su informe anual el defensor del Pueblo dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas; y de las que fueron objeto de investigación, con el resultado de las mismas. En el informe no deben constar datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

Cuadro 1: Quejas Resueltas por Gestiones Inmediatas

Nº	Fecha	Temática Principal
1758	24/05/2011	Suministro de Agua - Otras quejas rel. al suministro de agua
1764	24/05/2011	Contaminación ambiental - Del aire
1785	16/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
1789	09/05/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
1807	31/05/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1808	30/05/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1812	18/05/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
1814	30/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
1821	31/05/2011	Educación - Cuestiones Relacionadas con la Educación Universitaria
2107	03/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
2292	27/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
3941	08/05/2011	Pensiones de guerra - Problemas en el otorgamiento
1822	06/06/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
1878	06/06/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
1881	06/06/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
1885	07/06/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1887	07/06/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
1889	09/06/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1902	13/06/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación



1935	13/06/2011	Contaminación ambiental - Del aire
1940	14/06/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
1956	15/06/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1958	15/06/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1965	16/06/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
1969	17/06/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
1971	17/06/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
1972	21/06/2011	Suministro de Gas - Actuaciones derivadas de la coyuntura económica
1974	21/06/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1979	21/06/2011	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
1981	17/06/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2003	28/06/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2008	28/06/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
2010	24/06/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2012	24/06/2011	Salud - Medicamentos
2013	24/06/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
2014	27/06/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
2017	24/06/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
2020	28/06/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
2025	27/06/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
2026	27/06/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Hostigamiento
2028	28/06/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
2029	28/06/2011	Establecimientos de educación privada - Aumento en el Arancel
2031	28/06/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De la flora
2032	29/06/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2036	28/06/2011	Políticas sociales reparadoras - Garrafa social
2190	08/06/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
1830	07/07/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1833	07/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
1837	06/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1842	07/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
1843	06/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1845	06/07/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
1853	06/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas rel. a los serv. de la medicina prepaga
1856	06/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1857	07/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
1858	06/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1859	06/07/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
1863	06/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
1865	07/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
1871	06/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
1873	07/07/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
1874	07/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1875	01/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
1876	08/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
1879	08/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas rel. a los serv. de la medicina prepaga
1888	08/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1893	08/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1896	08/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1898	08/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las Ent. bancarias

1900	08/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
1901	08/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
1903	08/07/2011	Suministro de Gas - Anomalías en la prestación del servicio
1922	08/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
1934	08/07/2011	Carrera administrativa - Provisión de puestos de trabajo y movilidad
1937	08/07/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
1954	07/07/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1982	08/07/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
1983	08/07/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Irreg. con los cargos
1998	08/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2000	08/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2002	08/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2006	06/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2062	11/07/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
2076	11/07/2011	IOMA - Prestaciones oncológicas
2083	11/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas rel. a los serv. de la medicina prepaga
2094	11/07/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
2108	11/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
2115	11/07/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
2130	01/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2132	11/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
2137	12/07/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
2138	12/07/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
2154	12/07/2011	Acceso a la propiedad - Otras cuestiones rel. al acceso y uso de la propiedad
2162	12/07/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
2165	12/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
2166	12/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2168	12/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
2174	12/07/2011	Ayuda escolar - Otras quejas relacionadas con la ayuda escolar
2184	12/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
2186	12/07/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
2197	13/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
2205	13/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2206	13/07/2011	Urbano - Perjuicios por la modificación de un recorrido
2208	13/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
2210	13/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2214	13/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
2236	13/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
2238	13/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2241	13/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
2242	13/07/2011	Egreso anómalo del empleo público - Despido
2248	14/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
2250	14/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
2257	14/07/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
2261	14/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2263	14/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2271	14/07/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2284	14/07/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
2285	14/07/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
2286	14/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



2289	14/07/2011	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
2300	15/07/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas rel. a situaciones de discriminación
2313	15/07/2011	Acceso y uso de la propiedad - Propiedad privada
2315	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2324	15/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
2334	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2339	15/07/2011	Contaminación ambiental - Del agua
2342	18/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
2343	18/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
2355	18/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
2368	18/07/2011	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
2399	18/07/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
2402	18/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2404	18/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
2407	18/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
2412	18/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
2413	18/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
2414	18/07/2011	PROFE - Problemas con la afiliación
2418	18/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
2421	18/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2422	18/07/2011	Salud - Tratamiento médico
2428	19/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
2450	19/07/2011	Urbano - Apertura de nuevos ramales
2459	19/07/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
2460	19/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
2461	20/07/2011	IOMA - Consultas de carácter general
2464	20/07/2011	IOMA - Consultas de carácter general
2466	20/07/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
2467	20/07/2011	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
2468	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2469	20/07/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
2474	20/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2475	20/07/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
2477	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2481	20/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2483	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2487	20/07/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
2488	20/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
2489	04/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2490	20/07/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
2491	20/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2492	20/07/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
2493	20/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
2495	20/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
2499	21/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2503	21/07/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
2504	21/07/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
2505	21/07/2011	Func. de los órganos de la administración central - Otras quejas rel. al func. de la administración central
2509	21/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones odontológicas
2510	21/07/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa



2513	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2514	21/07/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
2515	21/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2518	21/07/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
2519	21/07/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
2521	21/07/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
2523	21/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2524	21/07/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del pasaporte o CF
2525	21/07/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
2527	21/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2529	21/07/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
2533	21/07/2011	Usurpación - Del terreno
2535	21/07/2011	Venta Telefonica o Electronica - Practica Comercial Deshonesta
2538	22/07/2011	IOMA - Prestaciones oncologicas
2539	22/07/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
2541	22/07/2011	Derechos del paciente - Información y documentación clínica
2544	22/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2553	22/07/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
2554	22/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2559	22/07/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
2562	22/07/2011	Atención al ciudadano - Falta de coordinación en las emergencias
2563	22/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
2565	22/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2578	22/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
2579	22/07/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
2586	25/07/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
2608	25/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2611	25/07/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
2612	25/07/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
2624	25/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2630	25/07/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
2632	25/07/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
2635	25/07/2011	Adicciones - Consumo de sustancias
2640	25/07/2011	Usurpación - Urbana
2642	25/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2644	25/07/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
2649	25/07/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
2652	25/07/2011	Derecho a la calidad de vida - Otros aspectos relacionados con la protección de la vida
2658	25/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
2659	25/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2660	25/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2661	25/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
2663	25/07/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
2664	25/07/2011	Acceso al empleo público - Igualdad de oportunidades
2666	25/07/2011	Func. de los órganos de la administración central - Inconvenientes en el acceso a la información
2668	25/07/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Otras quejas relacionadas con las fuerzas y cuerpos de seguridad
2669	25/07/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
2670	25/07/2011	- Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
672	25/07/2011	Servicio de telefonía móvil - Reclamo de deuda no propia
2673	04/07/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser



2675	25/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
2676	26/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2686	26/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2694	26/07/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
2702	26/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2703	26/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2705	26/07/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
2708	26/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
2715	26/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2717	26/07/2011	Salud - Medicamentos
2718	26/07/2011	Situaciones de discriminación - Identidad biológica
2722	26/07/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Falta de transparencia en la liquidación de las expensas
2723	26/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
2724	26/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
2725	26/07/2011	IOMA - Consultas de carácter general
2726	26/07/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
2729	26/07/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
2730	26/07/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
2732	26/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
2734	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2743	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2745	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
2747	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2750	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
2757	25/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2764	27/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2771	27/07/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Suspensión de pagos de cuotas
2772	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2775	27/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
2776	27/07/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
2777	27/07/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
2783	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2787	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2789	27/07/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
2794	27/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2795	27/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
2797	27/07/2011	Asistencia - Otras quejas rel. a la asistencia en la 3° edad
2815	27/07/2011	IOMA - Otros inconvenientes con las prestaciones
2817	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2819	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2830	28/07/2011	Func. de los organos de la administracion central - Inconvenientes en el acceso a la información
2842	28/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2847	28/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2849	28/07/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
2851	28/07/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
2852	28/07/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
2854	28/07/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
2855	28/07/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
2857	28/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
2860	28/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



2861	28/07/2011	Situaciones graves - Otras quejas relacionadas con situaciones graves
2862	28/07/2011	Acceso y uso de la propiedad - Propiedad privada
2863	28/07/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
2864	28/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2865	28/07/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
2866	28/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
2867	28/07/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
2868	28/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas rel. a los serv. de la medicina prepaga
2873	28/07/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
2874	28/07/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
2875	28/07/2011	- Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
2882	29/07/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
2886	29/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2888	29/07/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
2893	29/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
2898	29/07/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
2902	29/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
2906	29/07/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
2919	29/07/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
2921	29/07/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
2923	29/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
2924	29/07/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Calidad en la Atención
2930	29/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
2931	29/07/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
2934	29/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2935	29/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
2936	29/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2937	29/07/2011	Familia - Situación de calle
2938	29/07/2011	Base de Datos de Deudores - Demora en registrar la baja
2939	29/07/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
2941	29/07/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Envío de una tarjeta no solicitada
2942	29/07/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
2955	01/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2958	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
2968	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2992	01/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
2994	01/08/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
2997	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
3004	01/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
3005	01/08/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
3007	01/08/2011	Venta Telefonica o Electronica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
3008	01/08/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
3009	01/08/2011	Situaciones personales - Coerción
3016	01/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3017	01/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3020	01/08/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
3021	01/08/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
3026	02/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
3027	02/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3028	02/08/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones odontológicas



3042	02/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3043	02/08/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
3045	02/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3049	02/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3050	02/08/2011	Salud - Medicamentos
3053	02/08/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
3056	02/08/2011	Situaciones de discriminación - Identidad biológica
3057	02/08/2011	Usurpación - Del terreno
3058	02/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
3060	02/08/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
3061	02/08/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas rel. con situaciones de inseguridad ciudadana
3063	02/08/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Salideras bancarias
3065	02/08/2011	Familia - Situación de calle
3066	02/08/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
3068	02/08/2011	Otras quejas relacionadas con la Administración de Obras Públicas
3070	03/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Lote lindero abandonado - con malezas
3071	03/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3073	03/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3074	03/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Falta de ordenamiento del tránsito vehicular y peatonal
3076	03/08/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Calidad en la Atención
3078	03/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
3079	03/08/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el traslado de la línea
3080	03/08/2011	Familia - Violencia y conflictos
3083	03/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3085	03/08/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
3087	03/08/2011	Salud - Obesidad
3089	03/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3090	03/08/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
3091	03/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3092	03/08/2011	Usuarios act. inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Falta de transp. en la liquidación de las expensas
3095	03/08/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
3096	03/08/2011	Seguros y entidades financieras - Otras quejas rel. a los seguros y las entidades financieras
3097	03/08/2011	Infraestructura - Instalaciones escolares
3099	03/08/2011	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
3103	04/08/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Práctica comercial deshonesta
3109	04/08/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
3114	04/08/2011	Asistencia - Abandono
3117	04/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3124	04/08/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
3126	04/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
3127	04/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3130	04/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3133	04/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3134	04/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3136	04/08/2011	IOMA - Consultas de carácter general
3138	04/08/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
3139	04/08/2011	Asistencia - Abandono
3141	04/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3145	04/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3147	04/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



3148	04/08/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
3149	04/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3151	05/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3156	05/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3160	05/08/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
3166	05/08/2011	IOMA - Incremento cuota afiliados voluntarios
3167	05/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3168	05/08/2011	Otros aspectos relativos al comercio y a la industria
3171	05/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3174	05/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3176	05/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3195	05/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3197	05/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3207	08/08/2011	Políticas sociales constructoras - Planes activos de empleo y producción
3225	08/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3228	08/08/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
3232	08/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3234	08/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3235	08/08/2011	Educación - Escolarización niños y jóvenes con necesidades educativas especiales
3236	08/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3237	08/08/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
3238	08/08/2011	Situaciones personales - Libertades personales restringidas o coartadas
3240	08/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3241	08/08/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
3242	08/08/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
3243	08/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3244	08/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
3245	08/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3246	08/08/2011	Usuarios de seguros - Otras quejas rel. a los seguros
3249	08/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3251	08/08/2011	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
3252	08/08/2011	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
3253	08/08/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
3254	08/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3257	08/08/2011	Protección al consumidor - Usuarios de serv. de medicina prepaga - Desafiliación sin efecto sin motivo
3258	08/08/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
3260	09/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
3266	09/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3268	09/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3271	09/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3276	09/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3278	09/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3279	09/08/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
3290	09/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
3292	09/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3294	09/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3295	09/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3296	09/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
3297	09/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
3298	09/08/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad



3301	09/08/2011	Situaciones personales - Libertades personales restringidas o coartadas
3307	10/08/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
3309	10/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
3312	10/08/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
3315	10/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3330	10/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3333	10/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3334	10/08/2011	Urbano - Perjuicios por la modificación de un recorrido
3338	10/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3340	10/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
3343	10/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3353	10/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3356	10/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3358	10/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
3359	10/08/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
3360	10/08/2011	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
3361	10/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3362	10/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3363	10/08/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
3364	10/08/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
3365	10/08/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
3366	10/08/2011	Usuarios de TV por cable - Incumplimiento de lo ofertado
3368	10/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3369	10/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3370	10/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3373	10/08/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
3375	10/08/2011	Correo postal - Pérdida del envío
3377	10/08/2011	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
3378	11/08/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
3379	11/08/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
3381	11/08/2011	IOMA - Problemas con las internaciones
3383	11/08/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
3384	11/08/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
3389	11/08/2011	Desalojo - Por otros motivos
3391	11/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3392	11/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3394	11/08/2011	Familia - Situación de calle
3395	11/08/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
3396	11/08/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
3398	11/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3400	11/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3402	11/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3404	11/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3406	11/08/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
3407	11/08/2011	IOMA - Consultas de carácter general
3408	12/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3409	12/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3411	12/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3412	12/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3413	12/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



3414	12/08/2011	Situaciones de violencia - Física
3415	12/08/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
3416	12/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
3417	12/08/2011	IOMA - Consultas de carácter general
3418	12/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3420	12/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3421	12/08/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar durante un arresto
3422	12/08/2011	Adm. y cons. de recursos naturales - Otras quejas rel. a la conservación de los recursos naturales
3423	12/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3424	12/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3427	15/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
3428	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3429	15/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3430	15/08/2011	Quejas rel. al servicio de radiofonía AM
3431	15/08/2011	IOMA - Consultas de carácter general
3432	15/08/2011	Otros aspectos relativos a la Asistencia de Ciudadanos en el Extranjero
3433	15/08/2011	Establecimientos de educación privada - Aumento en el Arancel
3440	15/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3442	15/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3443	15/08/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Irreg. en el otorgamiento de un préstamo
3445	15/08/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
3456	15/08/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
3463	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
3465	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3466	15/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3470	15/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3472	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3473	15/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3474	15/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3475	15/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3476	15/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
3477	15/08/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
3478	15/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3479	15/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3480	15/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
3481	16/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Carrera Médico Hospitalaria
3482	16/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3484	16/08/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
3485	16/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3487	16/08/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
3489	16/08/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
3490	16/08/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
3492	16/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3493	16/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3495	16/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
3498	16/08/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
3501	16/08/2011	Identidad - Inconvenientes con el certificado de defunción
3502	16/08/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Incumplimiento contractual
3503	16/08/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
3504	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral



3505	16/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3506	16/08/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
3507	16/08/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
3508	16/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3513	16/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3516	16/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3518	16/08/2011	Acceso a la propiedad - Otras cuestiones rel. al acceso y uso de la propiedad
3519	16/08/2011	Protección del patrimonio urbano - Protección del patrimonio histórico, cultural y paisajístico
3520	16/08/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
3521	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3522	16/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3523	16/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3525	16/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3526	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3527	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3529	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3530	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3532	16/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
3533	16/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3534	16/08/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
3535	16/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3536	16/08/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
3537	16/08/2011	Trabajo Esclavo - Otros trabajos que dañen la salud, la seguridad o la moral de la persona
3538	16/08/2011	Situaciones de violencia - Familiar
3540	16/08/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
3542	16/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
3543	16/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3544	16/08/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
3545	16/08/2011	Familia - Situación de calle
3550	17/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3551	17/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
3556	17/08/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
3557	17/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
3564	17/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3566	17/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3579	17/08/2011	Expropiación de viviendas - En relación con proyectos de desarrollo e infraestructura
3581	17/08/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
3582	17/08/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y conc. de automóviles - Condiciones deficientes en el vehículo
3583	17/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3584	17/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3585	17/08/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
3586	17/08/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
3588	17/08/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
3589	17/08/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
3591	17/08/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
3592	17/08/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
3606	17/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3607	17/08/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
3609	17/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3613	18/08/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales



3616	18/08/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
3618	18/08/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Refinanciación de la deuda
3621	18/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3626	18/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3627	18/08/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
3628	18/08/2011	Identidad - Utilización fraudulenta de identidad
3629	18/08/2011	Derechos y deberes del empleado público - Régimen disciplinario
3630	18/08/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Malos tratos o trato incorrecto
3635	18/08/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
3638	18/08/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
3640	18/08/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Práctica Comercial Dishonesta
3642	18/08/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
3643	18/08/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
3644	18/08/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
3648	18/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3649	18/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3650	18/08/2011	Educación - Situaciones de Discriminación
3651	18/08/2011	Protección de datos de carácter personal - Falta de protección de los datos de carácter personal
3654	18/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3656	18/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3657	18/08/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
3658	18/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3659	18/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
3660	18/08/2011	Infraestructura - Seguridad
3661	18/08/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el traslado de la línea
3663	18/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3664	18/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3665	18/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3667	18/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
3668	18/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3669	18/08/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
3670	18/08/2011	Tarjetas telefónicas - Otras quejas rel. a las tarjetas telefónicas
3671	18/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3673	19/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3674	19/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3680	19/08/2011	Salud - Medicamentos
3691	19/08/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
3694	19/08/2011	Urbano - Quejas Relacionadas Al Servicio de Taxis o Remises
3695	19/08/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
3696	19/08/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
3698	19/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3702	19/08/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
3704	19/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3705	19/08/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Irreg. con los cargos
3706	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3707	23/08/2011	Usuarios de TV por cable - Prestación deficiente
3708	23/08/2011	Usuarios de Entidades Bancarias - Irreg. en el otorgamiento-cancelación de un préstamo
3710	23/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3711	23/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3715	23/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687



3716	23/08/2011	Evaluación de planes territoriales - Uso del suelo
3719	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3720	23/08/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
3723	23/08/2011	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
3724	23/08/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
3727	23/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3728	23/08/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
3733	23/08/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
3734	23/08/2011	Pensiones de guerra - Otras quejas rel. a las pensiones de guerra
3743	23/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3745	23/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3748	23/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3757	23/08/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
3773	23/08/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
3778	24/08/2011	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
3779	24/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
3781	24/08/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
3785	24/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3786	24/08/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
3791	24/08/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - No envío del resumen de cuenta
3798	24/08/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
3800	24/08/2011	IOMA - Consultas de carácter general
3801	24/08/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
3804	24/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3810	24/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3811	24/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3812	24/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3815	24/08/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
3816	24/08/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
3817	24/08/2011	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
3818	24/08/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
3820	24/08/2011	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
3821	24/08/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
3822	24/08/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
3824	24/08/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y conc. de automóviles - Condiciones deficientes en el vehículo
3825	24/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
3827	24/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3828	24/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
3829	24/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3830	24/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3831	24/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
3832	24/08/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
3833	24/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3834	24/08/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
3838	24/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3840	24/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3841	24/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3842	24/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3843	24/08/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
3844	24/08/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes



3846	24/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3849	24/08/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
3852	25/08/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
3857	25/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
3858	25/08/2011	Convivencia escolar - Trato inadecuado
3859	25/08/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
3860	25/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3862	25/08/2011	Otras Quejas Rel. a los Pagos Electrónicos
3869	25/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3870	25/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3871	25/08/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - No envío del resumen de cuenta
3872	25/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3874	25/08/2011	Políticas sociales reparadoras - Otros planes sociales de protección y reconstrucción
3876	25/08/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
3883	25/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
3884	25/08/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - En relación con el código deontológico
3885	25/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3887	25/08/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
3890	25/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3891	25/08/2011	Identidad - Inconvenientes para obtener ciudadanía
3894	25/08/2011	Identidad - Utilización fraudulenta de identidad
3896	25/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
3903	25/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3905	25/08/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
3908	25/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Modificación de los beneficios sin notificación previa
3909	25/08/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
3914	26/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3937	05/09/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
3939	06/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
4233	07/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
4236	07/09/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
4239	07/09/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
4243	07/09/2011	ARBA - Automotor - Moratoria
4245	07/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
4247	07/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4248	07/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4251	07/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4252	07/09/2011	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
4255	07/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4260	07/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4262	07/09/2011	Convivencia escolar - Conductas agresivas
4264	07/09/2011	Situaciones personales - Acoso sexual
4278	07/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
4287	07/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
4292	07/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
4294	07/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
4297	08/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4308	08/09/2011	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
4314	08/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4316	08/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA



4317	08/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes en la señalización vial
4318	08/09/2011	Base de Datos de Deudores - Demora en registrar la baja
4328	08/09/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
4329	08/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Baja automática sin notificación previa
4331	08/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4333	08/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4339	08/09/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
4340	08/09/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
4342	08/09/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
4343	08/09/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
4351	09/09/2011	Subsidios - Otras quejas relacionadas con los subsidios
4352	09/09/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
4358	09/09/2011	Políticas sociales constructoras - Planes activos de empleo y producción
4360	09/09/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
4365	09/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Falta de respuesta en los reclamos
4373	09/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
4380	09/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4382	09/09/2011	- Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
4386	06/09/2011	Salud - Medicamentos
4392	09/09/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
4401	09/09/2011	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
4404	09/09/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Envío de una tarjeta no solicitada
4406	09/09/2011	Otros aspectos relativos a la discriminación
4413	09/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
4416	09/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4418	09/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4419	09/09/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Irreg. con los cargos
4420	09/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4421	09/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
4423	09/09/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
4424	09/09/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
4425	09/09/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
4427	09/09/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
4428	12/09/2011	Situaciones de violencia - De género
4436	07/09/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
4443	08/08/2011	PROFE - Problemas con las prótesis
4444	12/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4445	12/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4448	31/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4450	12/09/2011	Suministro de Gas - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
4454	12/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
4465	12/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4466	12/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
4481	12/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4485	12/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
4486	12/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4488	12/09/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
4490	12/09/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
4492	12/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4493	12/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



4494	12/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4496	12/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4497	12/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4498	12/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4507	13/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4508	13/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
4510	13/09/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
4511	13/09/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas rel. a situaciones de discriminación
4512	13/09/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
4513	13/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
4515	13/09/2011	Convivencia escolar - Conductas agresivas
4517	13/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4518	13/09/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
4519	13/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4520	13/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4522	13/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
4525	13/09/2011	Mecanismos de protección de la vida - Aborto
4526	13/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4529	06/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4533	13/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4534	13/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
4536	13/09/2011	Inconvenientes con los Turnos para la Obtención-Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
4537	13/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4539	13/09/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
4540	13/09/2011	Medidas frente al pase libre en autopistas con peaje Ley 13952
4541	13/09/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
4544	13/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4546	13/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4548	13/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4551	13/09/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
4552	13/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4555	13/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4557	13/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4559	13/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4560	13/09/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Problemas con los administradores y otros copropietarios
4564	13/09/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
4565	13/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4569	13/09/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
4579	14/09/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
4585	14/09/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
4586	14/09/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
4590	14/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4591	14/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
4592	14/09/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
4597	14/09/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
4598	14/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
4608	14/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4609	14/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4615	14/09/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
4617	14/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta



4618	14/09/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
4619	14/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
4622	14/09/2011	Usurpación - Del terreno
4623	14/09/2011	Familia - Adopción o tutela
4624	14/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
4625	14/09/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
4627	14/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
4628	14/09/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
4630	14/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4631	14/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
4635	14/09/2011	Convivencia escolar - Otras quejas relacionadas con la convivencia escolar
4638	15/09/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito
4640	15/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
4641	15/09/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
4643	15/09/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
4644	15/09/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
4645	15/09/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
4648	15/09/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
4649	15/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4651	15/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4652	15/09/2011	Educación - Cuestiones Relacionadas con la Educación Universitaria
4653	15/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4656	15/09/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
4658	15/09/2011	Consultas generales - Anonimas
4662	15/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4666	15/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
4667	15/09/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
4669	15/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4670	15/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4672	15/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4674	15/09/2011	Situaciones de violencia - Familiar
4675	15/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4676	15/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4677	15/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
4678	15/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4679	15/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4680	15/09/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
4681	15/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
4682	15/09/2011	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
4683	15/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
4689	16/09/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas rel. a situaciones de discriminación
4691	16/09/2011	Familia - Situación de calle
4693	16/09/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
4700	16/09/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
4705	16/09/2011	Situaciones de violencia - Familiar
4709	16/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
4710	16/09/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
4715	16/09/2011	Familia - Violencia y conflictos
4718	16/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4719	16/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente



4721	16/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4722	16/09/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
4724	16/09/2011	IOMA - Consultas de carácter general
4726	16/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
4728	16/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
4730	16/09/2011	Situaciones de violencia - Familiar
4731	16/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4732	16/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4733	16/09/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
4736	16/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
4737	16/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4738	16/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4739	16/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4742	19/09/2011	Otras quejas rel. a la administración de la acción social para niños y jóvenes
4743	19/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
4745	19/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
4747	19/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
4749	19/09/2011	Promoción y protección de la salud - Protección de la celiaquía
4751	19/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4752	19/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4755	19/09/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
4758	19/09/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
4759	19/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4762	19/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4763	19/09/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
4765	19/09/2011	Usuarios de TV por cable - Incumplimiento de lo ofertado
4766	19/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
4770	19/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
4771	19/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4772	19/09/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
4773	19/09/2011	Situaciones Personales - Amenazas
4774	19/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
4775	19/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
4777	19/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4778	19/09/2011	IOMA - Consultas de carácter general
4779	19/09/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
4780	19/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
4785	19/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4786	19/09/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
4787	19/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4788	19/09/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
4789	19/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
4790	19/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
4792	20/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4793	20/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4805	20/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4814	20/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4815	20/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
4816	20/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
4817	20/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras



4818	20/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4819	20/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
4820	20/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
4825	20/09/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
4826	20/09/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
4829	20/09/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
4832	20/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
4834	20/09/2011	Seguros y entidades financieras - Irreg. en la facturación
4838	20/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4839	20/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4841	20/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4842	20/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4844	20/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4845	20/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4848	20/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
4849	20/09/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
4851	20/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4852	20/09/2011	Pensiones de guerra - Demora en realizar la liquidación
4853	20/09/2011	Pensiones de guerra - Otras quejas rel. a las pensiones de guerra
4854	20/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
4855	20/09/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
4856	20/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4858	20/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4860	20/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
4862	20/09/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
4864	21/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4867	21/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4868	21/09/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
4873	21/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4874	21/09/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
4875	21/09/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
4876	21/09/2011	Situaciones de violencia - Otros aspectos relativos a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
4879	21/09/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
4882	20/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4884	20/09/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
4892	21/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4895	21/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4897	20/09/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
4898	20/09/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
4899	21/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4907	21/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4909	21/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
4912	21/09/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
4914	21/09/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
4915	21/09/2011	Servicio de telefonía fija - Reclamo de deuda no propia
4916	21/09/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
4917	20/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4919	20/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4920	22/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4921	20/09/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Otras quejas rel. a la venta telefónica o electrónica



4924	22/09/2011	Contaminación ambiental - Del aire
4929	20/09/2011	Seguros y entidades financieras - Reclamo de deuda no propia
4930	22/09/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
4931	22/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
4934	22/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4938	22/09/2011	Servicio universal de Internet - Otras quejas rel. al servicio universal de Internet
4941	22/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4944	22/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4945	20/09/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
4946	22/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
4947	22/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4952	22/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4953	22/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
4954	22/09/2011	Tarjetas telefónicas - Anomalías en la prestación del servicio
4956	22/09/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Práctica Comercial Deshonesta
4961	22/09/2011	Atención a ciudadanos extranjeros - Cuestiones relacionadas con el ejercicio ciudadano
4964	22/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4967	22/09/2011	Pensiones de guerra - Otras quejas rel. a las pensiones de guerra
4968	22/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
4970	22/09/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
4972	22/09/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Refinanciación de la deuda
4979	23/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4981	23/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
4982	23/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4985	23/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4988	23/09/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - En relación con el código deontológico
4990	23/09/2011	IOMA - Consultas de carácter general
4991	23/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4993	23/09/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
4995	23/09/2011	Salud - Atención Médica Deficiente
4998	23/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5000	23/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5002	23/09/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
5004	23/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
5005	23/09/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5006	23/09/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
5007	23/09/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
5009	23/09/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
5011	23/09/2011	Carrera administrativa - Otras quejas rel. a la carrera administrativa
5012	23/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Otras quejas relacionadas con las fuerzas y cuerpos de seguridad
5013	23/09/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
5019	26/09/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
5027	26/09/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
5028	26/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5031	26/09/2011	Otras quejas relacionadas con la Ordenación Territorial - Vivienda
5033	26/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
5035	26/09/2011	Otras quejas relacionadas con la Ordenación Territorial - Vivienda
5039	26/09/2011	Familia - Violencia y conflictos
5055	26/09/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
5057	26/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento



5059	26/09/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
5060	26/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5063	26/09/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
5064	26/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
5065	26/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5067	26/09/2011	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
5069	26/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
5070	26/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5072	26/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5073	26/09/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
5074	26/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5075	26/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5076	26/09/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
5078	26/09/2011	Medidas frente al libre tránsito y estacionamiento Ley 19279
5081	26/09/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
5082	26/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5084	26/09/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
5085	26/09/2011	Construcciones urbanas - Otras quejas rel. a las construcciones urbanas
5086	26/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5088	26/09/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
5089	26/09/2011	Otras Quejas Relacionadas con Colegios de Profesionales y Técnicos
5090	26/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5091	26/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5092	26/09/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
5093	26/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5098	27/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
5100	27/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
5101	27/09/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
5103	27/09/2011	IOMA - Consultas de caracter general
5107	27/09/2011	Usurpación - Urbana
5109	27/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5110	27/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5112	27/09/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
5113	27/09/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
5119	27/09/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
5122	27/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5123	27/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5124	27/09/2011	Aéreo - Anomalías en la prestación del servicio
5125	27/09/2011	Urbano - Deficiente calidad de atención
5126	27/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Demora en realizar la liquidación
5127	27/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
5128	27/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5130	27/09/2011	Situaciones de violencia - Familiar
5133	27/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5135	27/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5136	27/09/2011	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
5137	27/09/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Condiciones deficientes en el vehículo
5138	27/09/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad urbana
5140	27/09/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
5141	27/09/2011	Situaciones Personales - Curatela

5142	27/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
5143	28/09/2011	Suministro de Electricidad - Reclamo de deuda no propia
5145	28/09/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
5146	28/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5148	28/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5153	28/09/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
5159	28/09/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Pacientes con capacidades diferentes
5162	28/09/2011	Usurpación - Urbana
5165	28/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5170	28/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5172	28/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
5173	28/09/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
5178	28/09/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5179	28/09/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5180	28/09/2011	Otros aspectos relativos al comercio y a la industria
5181	28/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Cláusulas abusivas
5182	28/09/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
5183	28/09/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
5184	28/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5185	28/09/2011	Educación - Situaciones de Discriminación
5187	28/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5189	28/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
5190	28/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5192	28/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
5193	28/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5194	28/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5198	28/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5199	28/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
5200	28/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
5201	28/09/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
5202	28/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5203	28/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Demora en realizar la liquidación
5204	29/09/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
5206	29/09/2011	Suministro de Agua - Otras quejas rel. al suministro de agua
5207	29/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5208	29/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5209	29/09/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
5210	29/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5216	29/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5220	29/09/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
5221	29/09/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
5223	29/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5224	29/09/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
5226	29/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
5230	29/09/2011	IOMA - Consultas de caracter general
5231	29/09/2011	Democracia - Quejas relacionadas con los padrones electorales
5232	29/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5233	29/09/2011	ARBA - Automotor - Reclamo Deuda
5234	29/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5236	29/09/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.



5237	29/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5238	29/09/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
5239	29/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5240	30/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
5245	30/09/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
5246	30/09/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
5247	30/09/2011	ARBA - Inmobiliario - Moratoria
5249	30/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5251	30/09/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
5258	30/09/2011	En relación a la matrícula - Educación secundaria
5260	30/09/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
5262	30/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5263	30/09/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
5269	30/09/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5271	30/09/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
5273	30/09/2011	Usuarios de seguros - Incumplimiento del contrato
5278	30/09/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5281	30/09/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
5284	30/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5285	30/09/2011	Urbano - Deficiente calidad de atención
5287	30/09/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
5288	30/09/2011	En relación a los internos - Huelga de hambre
5289	30/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5290	30/09/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
5292	30/09/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
5293	30/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5294	30/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
5295	30/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
5296	30/09/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
5297	30/09/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
5344	30/09/2011	Usurpación - Urbana
5302	03/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
5303	03/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5305	03/10/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
5306	03/10/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
5307	03/10/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
5309	03/10/2011	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
5315	03/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
5317	03/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5321	03/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5322	03/10/2011	Salud - Atención Médica Deficiente
5323	03/10/2011	Infraestructura - Instalaciones escolares
5333	03/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5335	03/10/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
5338	03/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5339	03/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Falta de ordenamiento del tránsito vehicular y peatonal
5347	03/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5348	03/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5350	03/10/2011	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
5353	03/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.



5355	03/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5357	03/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5358	03/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5360	03/10/2011	Suministro de Gas - Falta de respuesta en los reclamos
5361	03/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5366	03/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5367	03/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5369	03/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Propiedad privada
5370	03/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Moratoria
5371	03/10/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
5374	03/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5375	03/10/2011	Tarjetas telefónicas - Otras quejas rel. a las tarjetas telefónicas
5376	03/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5378	03/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5379	03/10/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
5380	03/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
5382	03/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5383	03/10/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
5384	03/10/2011	Usurpación - Del terreno
5385	03/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Deficiente calidad de atención
5387	03/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5389	03/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5391	04/10/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
5408	04/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5409	04/10/2011	Educación - Otras quejas rel. a la educación en niños y jóvenes
5410	04/10/2011	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
5411	04/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5413	04/10/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
5415	04/10/2011	Situaciones de discriminación - Origen social
5416	04/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5417	04/10/2011	Urbano - Quejas Relacionadas Al Servicio de Taxis o Remises
5418	04/10/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5419	04/10/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
5423	04/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5424	04/10/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
5426	04/10/2011	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
5428	04/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
5430	04/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5432	04/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5434	04/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5436	04/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5437	04/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
5438	04/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Hostigamiento
5439	04/10/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
5440	04/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5443	05/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5446	05/10/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
5449	05/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5455	05/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
5457	05/10/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes



5459	05/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5460	05/10/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
5464	05/10/2011	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
5465	05/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5466	06/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5469	06/10/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5470	06/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5472	06/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5476	06/10/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
5479	06/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
5480	06/10/2011	Venta Telefonica o Electronica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
5481	06/10/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
5483	06/10/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
5485	06/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5489	06/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5490	06/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5491	06/10/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
5493	06/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5495	06/10/2011	ARBA - Embarcaciones - Quejas de Caracter General
5498	06/10/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
5501	06/10/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
5505	06/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5508	06/10/2011	Otras Quejas Relacionadas con Colegios de Profesionales y Técnicos
5515	06/10/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
5516	06/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5517	06/10/2011	Suministro de Electricidad - Reclamo de deuda no propia
5518	06/10/2011	Suministro de Gas - Anomalías en la prestación del servicio
5519	06/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5523	07/10/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
5524	07/10/2011	Familia - Adopción o tutela
5526	07/10/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
5530	07/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5535	07/10/2011	Situaciones de violencia - Familiar
5536	07/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5538	07/10/2011	Otros aspectos relativos a la defensa civil
5540	07/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5545	07/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos oncológicos
5546	07/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5547	07/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5548	07/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5549	07/10/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
5551	07/10/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito
5552	07/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
5553	07/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
5554	07/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
5555	07/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5556	07/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
5558	07/10/2011	Ordenamiento del transito - Incumplimiento de las normas de circulación
5560	11/10/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
5564	11/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones



5565	11/10/2011	Correo postal - Deficiente calidad de atención
5566	11/10/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
5575	11/10/2011	Situaciones de violencia - Física
5576	11/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5577	11/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5580	11/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5581	11/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5582	11/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5583	11/10/2011	Usuarios de TV por cable - Otras quejas rel. al servicio de TV por cable
5584	11/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5586	11/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5587	11/10/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
5590	11/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5591	11/10/2011	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
5592	11/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5593	11/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5594	11/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
5595	11/10/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
5596	11/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5598	11/10/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
5601	11/10/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - En relación con el código deontológico
5603	11/10/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5604	11/10/2011	Servicio de telefonía fija - Reclamo de deuda no propia
5605	11/10/2011	Protección al consumidor - Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5606	11/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Hostigamiento
5608	11/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5611	11/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
5614	11/10/2011	Venta Telefonica o Electronica - Otras quejas rel. a la venta telefonica o electronica
5616	11/10/2011	Seguros y entidades financieras - Reclamo de deuda no propia
5617	12/10/2011	Seguridad y salud - Otras quejas rel. a la seguridad y salud en el trabajo
5618	12/10/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
5620	12/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5622	12/10/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
5623	12/10/2011	Usuarios de TV por cable - Rescisión del contrato
5625	12/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5629	12/10/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
5632	12/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5633	12/10/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5634	12/10/2011	Ordenamiento del transito - Incumplimiento de las normas de circulación
5636	12/10/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
5638	12/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5639	12/10/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5640	12/10/2011	Seguridad y salud - Otras quejas rel. a la seguridad y salud en el trabajo
5645	12/10/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
5646	12/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5649	12/10/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
5650	12/10/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
5651	12/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5652	12/10/2011	Usuarios de seguros - Otras quejas rel. a los seguros
5653	12/10/2011	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio



5654	12/10/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5656	12/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5657	12/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5663	12/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5664	12/10/2011	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
5666	12/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5674	13/10/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
5675	13/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
5676	13/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5677	13/10/2011	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
5684	13/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
5687	13/10/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
5696	13/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
5701	13/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5703	13/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos para transporte urbano e interurbano
5706	13/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5710	13/10/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
5712	13/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
5713	13/10/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
5716	13/10/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
5718	13/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5719	13/10/2011	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
5723	13/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5724	13/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Carrera Médico Hospitalaria
5726	13/10/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
5727	13/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5728	13/10/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Envío de una tarjeta no solicitada
5729	13/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el traslado de la línea
5731	13/10/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
5734	14/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5736	14/10/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
5741	14/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el traslado de la línea
5743	14/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5744	14/10/2011	Situaciones de discriminación - Identidad biológica
5746	14/10/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
5748	14/10/2011	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
5749	14/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5750	14/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5754	14/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5756	14/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5758	14/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5759	14/10/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
5760	14/10/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
5761	14/10/2011	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
5762	14/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5764	14/10/2011	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
5765	14/10/2011	Egreso anómalo del empleo público - Despido
5769	17/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
5771	17/10/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
5772	17/10/2011	Func. de los organos de la administracion central - Otras quejas rel. al func. de la administración central



5773	17/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5776	17/10/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
5778	17/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5779	17/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
5781	17/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5783	17/10/2011	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
5784	17/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5785	17/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
5788	17/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5789	17/10/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
5791	17/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5792	17/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5793	17/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5795	17/10/2011	Contaminación ambiental - Del aire
5796	17/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5797	17/10/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
5799	17/10/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
5800	17/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5801	17/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5802	17/10/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
5805	17/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5808	17/10/2011	Base de Datos de Deudores - Otras quejas rel. a las bases de datos de deudores
5811	17/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5813	17/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5815	17/10/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
5816	17/10/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
5818	17/10/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
5819	17/10/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
5820	18/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5821	18/10/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
5824	18/10/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5825	18/10/2011	Otros aspectos relativos a la Asistencia a ciudadanos extranjeros comprendidos en convenios defensoriales
5827	18/10/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
5833	18/10/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
5835	18/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5838	18/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5846	18/10/2011	IOMA - Consultas de caracter general
5847	18/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5848	18/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5849	18/10/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
5851	18/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5854	18/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5855	18/10/2011	Familia - Violencia y conflictos
5856	18/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5858	18/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
5861	18/10/2011	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
5862	18/10/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
5865	18/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
5866	18/10/2011	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
5871	18/10/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional



5872	19/10/2011	Sancciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
5873	19/10/2011	Aéreo - Otras quejas rel. al transporte aéreo
5875	19/10/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
5877	19/10/2011	Medidas frente al libre tránsito y estacionamiento Ley 19279
5882	19/10/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
5886	19/10/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
5887	19/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
5889	19/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5890	19/10/2011	Usurpación - Del terreno
5891	19/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5892	19/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
5893	19/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
5895	19/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5897	19/10/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
5898	19/10/2011	Medidas frente al pase libre en autopistas con peaje Ley 13952
5899	19/10/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
5900	19/10/2011	Desalojo - Otras quejas relacionadas con el desalojo
5902	19/10/2011	Convivencia escolar - Conductas agresivas
5904	19/10/2011	Situaciones de violencia - Familiar
5906	19/10/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
5907	19/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
5909	19/10/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
5912	20/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5913	20/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5915	20/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5922	20/10/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
5924	20/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
5929	20/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5932	20/10/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
5940	20/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5942	20/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5944	20/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5947	20/10/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
5948	20/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5950	20/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5951	20/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5953	20/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5954	20/10/2011	PROFE - Otros inconvenientes
5955	20/10/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
5957	20/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5958	20/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5961	21/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5965	21/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
5968	21/10/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5976	21/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5979	21/10/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
5991	21/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5993	21/10/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito
5997	21/10/2011	Venta Telefonica o Electronica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
5999	21/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general



6001	21/10/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
6002	21/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6006	21/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
6007	21/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6008	21/10/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
6009	21/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6010	21/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6011	21/10/2011	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
6013	21/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
6015	21/10/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
6017	21/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6018	21/10/2011	Acoso laboral ostigamientos
6022	24/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
6030	24/10/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
6032	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6034	24/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Falta de respuesta en los reclamos
6036	24/10/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
6037	24/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6039	24/10/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6040	24/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
6044	24/10/2011	Subsidios - Dificultad en el acceso a un subsidio
6048	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6051	24/10/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
6055	24/10/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
6061	24/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
6071	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6072	24/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6074	24/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
6075	24/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
6076	24/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
6077	24/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6078	24/10/2011	Adicciones - Consumo de sustancias
6082	24/10/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
6084	24/10/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
6085	24/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6086	24/10/2011	Situaciones de violencia - Familiar
6087	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6088	24/10/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
6089	24/10/2011	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
6090	24/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6092	24/10/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
6093	24/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6094	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6095	24/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6096	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6097	24/10/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
6098	24/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6099	24/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6100	24/10/2011	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
6102	25/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos



6104	25/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6113	25/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
6116	25/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6117	25/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6118	25/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6119	25/10/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
6120	25/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6122	25/10/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
6123	25/10/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
6124	25/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
6125	25/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6127	25/10/2011	Pensiones de guerra - Otras quejas rel. a las pensiones de guerra
6128	25/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6129	25/10/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
6130	25/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6131	25/10/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
6132	25/10/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Producto en malas condiciones
6133	25/10/2011	Func. de los organos de la administracion central - Otras quejas rel. al func. de la administración central
6134	25/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6136	25/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
6138	25/10/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
6141	25/10/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
6142	26/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6145	26/10/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Condiciones deficientes en el vehículo
6147	26/10/2011	Salud - Diabetes
6149	26/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6151	26/10/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
6153	26/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6157	26/10/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
6163	26/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6174	26/10/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
6180	26/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6184	26/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6185	26/10/2011	Situaciones Personales - Amenazas
6186	26/10/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6187	26/10/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
6188	26/10/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6189	26/10/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
6190	26/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
6191	26/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6193	26/10/2011	Venta Telefonica o Electronica - Otras quejas rel. a la venta telefonica o electronica
6194	26/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6195	26/10/2011	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6196	27/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
6197	27/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6199	27/10/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - Otras quejas.
6200	27/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6204	27/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
6206	27/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6208	27/10/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido

6209	27/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6211	27/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6212	27/10/2011	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
6213	27/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6214	27/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6216	27/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6217	27/10/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6218	27/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
6219	27/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6221	27/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Lote lindero abandonado - con malezas
6223	27/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6225	27/10/2011	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6227	28/10/2011	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
6229	28/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6231	28/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6232	28/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6233	28/10/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6234	28/10/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
6238	28/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
6239	28/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6240	28/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6241	28/10/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
6244	28/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
6245	28/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6247	28/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6250	28/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6251	28/10/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
6252	28/10/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
6253	28/10/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
6254	28/10/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
6255	28/10/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
6256	28/10/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
6258	31/10/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
6259	31/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
6263	31/10/2011	Situaciones de discriminación - Propaganda o publicidad discriminatoria
6264	31/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6265	31/10/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
6266	31/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
6269	31/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6271	31/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6272	31/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Deficiente calidad de atención
6273	31/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6276	31/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6280	31/10/2011	Situaciones de discriminación - Nacionalidad - Odio racial
6281	31/10/2011	Usurpación - Urbana
6284	31/10/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
6286	31/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Cláusulas abusivas en el contrato
6288	31/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6294	31/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6295	31/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio



6296	31/10/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
6297	31/10/2011	Situaciones de violencia - Familiar
6298	31/10/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
6299	31/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6300	31/10/2011	Usurpación - Del terreno
6302	31/10/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
6304	31/10/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6305	31/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
6306	31/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
6307	31/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6308	31/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
6309	31/10/2011	Correo postal - Otras quejas rel. al correo postal
6310	31/10/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados con HIV o problemas de adicción
6311	31/10/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6313	31/10/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
6314	31/10/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6317	31/10/2011	Contaminación ambiental - Del aire
6318	31/10/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
6319	31/10/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
6320	31/10/2011	Situaciones graves - Otras quejas relacionadas con situaciones graves
6321	31/10/2011	Interurbano - Otras quejas rel. al transporte interurbano
6323	31/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6324	31/10/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
6326	01/11/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
6329	01/11/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
6330	01/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6332	01/11/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
6333	01/11/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
6335	01/11/2011	PROFE - Problemas con las prótesis
6336	01/11/2011	Familia - Abandono del hogar
6337	01/11/2011	Usuarios de Entidades Bancarias - Irreg. en el otorgamiento-cancelacion de un prestamo
6338	01/11/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos para transporte urbano e interurbano
6339	01/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
6340	01/11/2011	PROFE - Problemas con la afiliación
6341	01/11/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
6342	01/11/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
6343	01/11/2011	Usurpación - Del terreno
6344	01/11/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
6345	01/11/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
6347	01/11/2011	Suministro de Gas - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
6348	01/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
6349	01/11/2011	Pagos Electrónicos - Inconvenientes con la acreditación
6353	01/11/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
6354	01/11/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - En relación a los aportes
6356	01/11/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
6357	01/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6359	02/11/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
6361	02/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6362	02/11/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
6365	02/11/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación



6366	02/11/2011	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
6367	02/11/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
6372	02/11/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
6373	02/11/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
6376	02/11/2011	Derechos del paciente - Información y documentación clínica
6377	02/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6378	02/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6379	02/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6381	02/11/2011	Urbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
6382	02/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6383	02/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6384	02/11/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Irreg. en el otorgamiento de un préstamo
6385	02/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6386	02/11/2011	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6387	02/11/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
6388	02/11/2011	Suministro de Gas - Reclamo de deuda no propia
6390	02/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6393	02/11/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
6394	02/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6395	02/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
6396	02/11/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
6398	02/11/2011	ARBA - Automotor - Irreg. en el Cálculo
6399	02/11/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
6401	03/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6402	03/11/2011	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito
6403	03/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6404	26/10/2011	Func. de los organos de la administración central - Denuncias contra funcionarios
6405	03/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
6418	03/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6419	03/11/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
6424	03/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6427	03/11/2011	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
6433	03/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6436	03/11/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
6437	03/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6439	03/11/2011	IOMA - Problemas con las internaciones
6442	03/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
6443	03/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6445	04/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en la Vía Pública
6446	04/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6447	04/11/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
6448	04/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
6449	04/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6451	04/11/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
6452	04/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6453	04/11/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
6454	04/11/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
6455	04/11/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
6456	04/11/2011	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
6457	04/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida



6458	04/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6459	04/11/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
6461	04/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6462	04/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6463	04/11/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
6464	04/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6466	04/11/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
6468	04/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en la Via Publica
6469	07/11/2011	ARBA - Automotor - Reclamo Deuda
6470	07/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6471	07/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6472	07/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
6473	07/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6475	07/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6476	07/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
6477	07/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6478	07/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6481	07/11/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad en la vivienda
6483	07/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6484	07/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6485	07/11/2011	Func. de los organos de la administracion central - Denuncias contra funcionarios
6487	07/11/2011	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
6488	07/11/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
6489	07/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6490	07/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6492	07/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
6493	07/11/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
6495	07/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6496	07/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6497	07/11/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6498	07/11/2011	Venta Telefonica o Electronica - Telemarketing
6499	07/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6500	07/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
6501	07/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6502	07/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6503	07/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6504	07/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6505	07/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6506	07/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6508	07/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
6509	07/11/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
6511	07/11/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
6512	07/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6513	07/11/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
6514	07/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6515	08/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
6516	08/11/2011	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
6518	08/11/2011	Suministro de Agua - Actuaciones derivadas de la coyuntura económica
6519	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6520	08/11/2011	En relación a la matrícula - Educación primaria



6521	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6522	08/11/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
6525	08/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6527	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6528	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6532	08/11/2011	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
6534	08/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6535	08/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
6536	08/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
6539	08/11/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
6540	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6542	08/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6543	08/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
6544	08/11/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
6547	08/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6548	08/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6549	08/11/2011	Convivencia escolar - Trato inadecuado
6551	08/11/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
6552	08/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6553	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6554	08/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6556	08/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6560	08/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6561	08/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6563	08/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6564	08/11/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
6565	08/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6566	08/11/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6568	09/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6569	09/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6570	09/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6571	09/11/2011	Promoción y protección de la salud - Campañas de vacunación
6574	09/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
6575	09/11/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
6576	09/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6577	09/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
6578	09/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
6579	09/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados en diálisis o trasplantados
6581	09/11/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
6582	09/11/2011	PROFE - Problemas con las prácticas
6583	09/11/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6586	09/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6587	09/11/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
6588	09/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
6589	09/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Lote lindero abandonado - con malezas
6590	09/11/2011	Otras Quejas Rel. A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
6591	09/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6596	09/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6597	09/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6598	09/11/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos



6599	09/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6600	10/11/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
6602	10/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
6604	10/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
6605	10/11/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
6606	10/11/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
6607	10/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6608	10/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
6609	10/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6610	10/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6612	10/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
6613	10/11/2011	IOMA - Consultas de carácter general
6615	10/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6617	10/11/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
6618	10/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6619	10/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6620	10/11/2011	Pedido de Datos Estadísticos
6622	10/11/2011	Convivencia escolar - Conductas agresivas
6623	10/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6624	10/11/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
6625	10/11/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
6628	10/11/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
6629	10/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6630	10/11/2011	Base de Datos de Deudores - Otras quejas rel. a las bases de datos de deudores
6631	10/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6632	10/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
6633	10/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6634	10/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6635	10/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6636	10/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6637	10/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6638	10/11/2011	Usurpación - Del terreno
6639	10/11/2011	IOMA - Consultas de carácter general
6642	11/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6643	11/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6644	11/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6645	11/11/2011	Correo postal - Inconvenientes en el servicio postal internacional
6648	11/11/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
6649	11/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6650	11/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
6653	11/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6654	11/11/2011	Otras quejas rel. a la administración de la acción social para niños y jóvenes
6655	11/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6657	11/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6658	11/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6659	11/11/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
6662	11/11/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos oncológicos
6663	11/11/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
6664	11/11/2011	Urbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
6665	11/11/2011	IOMA - Consultas de carácter general



6666	11/11/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
6667	11/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6668	11/11/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad urbana
6669	11/11/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
6670	11/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6673	11/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6674	11/11/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
6675	11/11/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
6676	11/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6677	11/11/2011	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
6678	11/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6679	11/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6680	11/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6683	14/11/2011	Urbano - Inconvenientes con las tarjetas magnéticas
6684	14/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6687	14/11/2011	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
6688	14/11/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
6691	14/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de edificios
6692	14/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6693	14/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6694	14/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6696	14/11/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
6698	14/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6699	14/11/2011	Usurpación - Urbana
6700	14/11/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
6702	14/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6703	14/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
6704	14/11/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
6706	14/11/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
6707	14/11/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
6708	14/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
6709	14/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6712	14/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6713	14/11/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6714	14/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Falta de respuesta en los reclamos
6715	14/11/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas rel. a situaciones de discriminación
6716	14/11/2011	Urbano - Inconvenientes con las tarjetas magnéticas
6717	14/11/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
6718	14/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Malos tratos o trato incorrecto
6719	14/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6721	14/11/2011	Aéreo - Otras quejas rel. al transporte aéreo
6722	14/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6724	14/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
6725	14/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
6726	14/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6729	14/11/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
6731	14/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6732	14/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6733	14/11/2011	Situaciones de violencia - Familiar
6737	15/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local



6738	15/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
6740	15/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6741	15/11/2011	Situaciones de violencia - Familiar
6743	15/11/2011	Base de Datos de Deudores - Demora en registrar la baja
6744	15/11/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
6746	15/11/2011	Otros aspectos relativos al comercio y a la industria
6747	15/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
6749	15/11/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
6750	15/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6752	15/11/2011	Aéreo - Perjuicios derivados del extravío del equipaje
6755	15/11/2011	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
6757	15/11/2011	Desalojo - Por otros motivos
6760	15/11/2011	Aéreo - Anomalías en la prestación del servicio
6763	15/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6764	15/11/2011	Usurpación - Urbana
6766	15/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6767	15/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6768	16/11/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
6770	16/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6771	16/11/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
6772	16/11/2011	Derechos del paciente - Consentimiento informado
6774	16/11/2011	Asistencia - Otros quejas rel. a la asistencia en la 3° edad
6778	16/11/2011	PROFE - Problemas con intervenciones quirúrgicas
6782	16/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6784	16/11/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
6791	16/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6793	16/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6794	16/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
6795	16/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6796	16/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
6797	16/11/2011	Ferrovionario - Otras quejas rel. al transporte ferroviario
6798	16/11/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
6799	16/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Descuentos indebidos por transferencias
6804	16/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6805	16/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6813	16/11/2011	Ley 12807 Prevención Abuso Sexual Infantil
6817	16/11/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
6820	16/11/2011	Identidad - Inconvenientes con el certificado de defuncion
6822	16/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6823	16/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
6824	16/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6830	17/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6831	17/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
6832	17/11/2011	Usurpación - Del terreno
6836	17/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
6838	17/11/2011	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
6840	17/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
6844	17/11/2011	Habilitaciones - Inconvenientes para la obtención de permisos
6849	17/11/2011	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
6850	17/11/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios



6851	17/11/2011	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
6852	17/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6853	17/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
6854	17/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6855	17/11/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
6857	17/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6859	17/11/2011	Establecimientos de educación privada - Aumento en el Arancel
6864	17/11/2011	Correo postal - Otras quejas rel. al correo postal
6866	17/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
6867	17/11/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad en la vivienda
6868	17/11/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
6873	17/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6876	17/11/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Otras quejas rel. a Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs
6878	17/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6884	17/11/2011	ARBA - Automotor - Irreg. en el Cálculo
6885	17/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6886	17/11/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De la fauna
6887	17/11/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6889	17/11/2011	Base de Datos de Deudores - Demora en registrar la baja
6890	17/11/2011	Urbano - Anomalías en la prestación del servicio
6891	17/11/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
6892	17/11/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6893	17/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6896	17/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6897	18/11/2011	Usurpación - Urbana
6898	18/11/2011	Situaciones de violencia - Familiar
6899	18/11/2011	En relación a la matrícula - Educación inicial
6900	18/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6901	18/11/2011	Educación - Escolarización niños y jóvenes con necesidades educativas especiales
6902	18/11/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6903	18/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6904	18/11/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
6905	18/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6907	18/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6908	18/11/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6909	18/11/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
6910	18/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
6913	18/11/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
6914	18/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6916	18/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
6921	18/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6924	18/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6925	18/11/2011	En relación a la matrícula - Educación inicial
6926	18/11/2011	Venta Telefonica o Electronica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
6928	18/11/2011	Urbano - Inconvenientes con las tarjetas magneticas
6930	18/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6931	18/11/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
6933	18/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6934	18/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6935	18/11/2011	Administración y conservación de los recursos naturales - Reserva Natural



6936	18/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6937	21/11/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
6941	21/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
6944	21/11/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
6953	21/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6967	21/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6968	21/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
6969	21/11/2011	Suministro de Agua - Actuaciones derivadas de la coyuntura económica
6972	21/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6973	21/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6975	21/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6978	21/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6979	21/11/2011	Convivencia escolar - Trato inadecuado
6981	21/11/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
6982	21/11/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
6983	21/11/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
6984	21/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6986	21/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6987	21/11/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
6988	21/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6989	21/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6990	21/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
6991	21/11/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
6992	21/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
6995	21/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6996	21/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6997	21/11/2011	Familia - Situación de abandono
6998	21/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Irreg. en el Cálculo
6999	21/11/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7000	22/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7001	22/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7002	22/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
7003	22/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
7004	22/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7005	22/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7007	22/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
7009	22/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
7010	22/11/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
7011	22/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
7013	22/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7015	22/11/2011	Func. de los organos de la administración central - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7016	22/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7017	22/11/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
7019	22/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7020	22/11/2011	Evaluación de planes territoriales - Otras quejas rel. a la evaluación de planes territoriales
7023	22/11/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
7025	22/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7026	22/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
7027	22/11/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Suspensión de pagos de cuotas
7028	22/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida

7031	22/11/2011	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
7035	22/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7036	22/11/2011	Usurpación - Otras quejas rel. a la usurpación
7039	22/11/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
7040	22/11/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
7041	22/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
7043	22/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
7045	22/11/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
7046	22/11/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
7047	22/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7049	22/11/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
7050	22/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7051	22/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7053	23/11/2011	Servicio universal de Internet - Falta de respuesta en los reclamos
7054	23/11/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
7056	23/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Lote lindero abandonado - con malezas
7057	23/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
7058	23/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7059	23/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7061	23/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7062	23/11/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7067	23/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
7069	23/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
7072	23/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7073	23/11/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
7074	23/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7076	23/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7078	23/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7085	23/11/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
7087	23/11/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
7088	23/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7090	23/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7093	23/11/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
7094	23/11/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
7096	23/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7097	23/11/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
7098	23/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
7101	23/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7103	23/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7105	23/11/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7107	23/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7108	23/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7109	23/11/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
7110	23/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7111	23/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7117	23/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7118	23/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7119	23/11/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
7121	23/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
7122	23/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general



7126	24/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7127	24/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7130	24/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7131	24/11/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
7132	24/11/2011	Construcciones urbanas - Otras quejas rel. a las construcciones urbanas
7133	24/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7134	24/11/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
7135	24/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7136	24/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7137	24/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7138	24/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7139	24/11/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
7141	24/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
7143	24/11/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
7144	24/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
7146	24/11/2011	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
7148	24/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7149	24/11/2011	Suministro de Agua - Reclamo de deuda no propia
7151	24/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7152	24/11/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
7154	24/11/2011	Usuarios de TV por cable - Otras quejas rel. al servicio de TV por cable
7155	24/11/2011	Acceso al empleo público - Medidas de fomento de empleo público
7156	24/11/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
7157	24/11/2011	Pedido de Datos Estadísticos
7158	24/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7159	24/11/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
7160	24/11/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
7161	24/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7162	24/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7163	24/11/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
7164	24/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7165	24/11/2011	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
7167	24/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7168	24/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7169	24/11/2011	Derechos y deberes del empleado público - Trabajo justo
7173	25/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7176	25/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7177	25/11/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7178	25/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7179	25/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7180	25/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7181	25/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7182	25/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7183	25/11/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
7184	25/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
7186	25/11/2011	Interurbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
7187	25/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7188	25/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
7189	25/11/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
7190	25/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



7192	25/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7193	25/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7194	25/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7197	25/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7198	25/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7199	25/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7200	25/11/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Problemas con los administradores y otros copropietarios
7201	25/11/2011	Inserción Laboral - Situación Postpenitenciaria
7202	25/11/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
7203	25/11/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
7204	25/11/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
7205	25/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7209	25/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7210	25/11/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
7211	25/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7212	25/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
7213	25/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7214	29/11/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
7215	29/11/2011	Acceso a la propiedad - Otras cuestiones rel. al acceso y uso de la propiedad
7219	29/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7220	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7221	29/11/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
7222	29/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7224	29/11/2011	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
7225	29/11/2011	Urbano - Inconvenientes con las tarjetas magnéticas
7227	29/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
7229	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7230	29/11/2011	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
7234	29/11/2011	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
7236	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7239	29/11/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
7241	29/11/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
7242	29/11/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7248	29/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
7249	29/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7250	29/11/2011	IOMA - Otros inconvenientes con las prestaciones
7251	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7252	29/11/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
7253	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
7254	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes en la señalización vial
7255	29/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7256	29/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7257	29/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
7258	29/11/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
7259	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7260	29/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7261	29/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7262	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7263	29/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
7264	29/11/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria



7265	29/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
7266	29/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7267	29/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7268	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
7269	29/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7271	29/11/2011	Salud - Nutrición y alimentación
7272	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7274	29/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
7275	29/11/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
7276	29/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7278	29/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7279	29/11/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
7282	29/11/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
7284	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7285	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7286	29/11/2011	PROFE - Otros inconvenientes
7288	30/11/2011	Salud - Diabetes
7289	30/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7290	30/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7292	30/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
7296	30/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7297	30/11/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7299	30/11/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
7302	30/11/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
7304	30/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7305	30/11/2011	Otras Quejas Rel. a la Seguridad y Salud en el Trabajo
7306	30/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7308	30/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7310	30/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7311	30/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7312	30/11/2011	Suministro de Electricidad - Inconvenientes con las inspecciones
7314	30/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7315	30/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7317	30/11/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
7318	30/11/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7320	30/11/2011	Promoción y protección de la salud - Protección de la celiacua
7321	30/11/2011	Servicio universal de Internet - Irreg. en la facturación
7322	30/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
7323	30/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7324	30/11/2011	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
7325	30/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
7326	30/11/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7327	30/11/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
7330	30/11/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
7333	30/11/2011	Usuarios de seguros - Reclamo seguro de vida
7334	30/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7336	30/11/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
7337	30/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7339	30/11/2011	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
7340	30/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad



7343	01/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7344	01/12/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
7349	01/12/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
7350	01/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7353	01/12/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
7356	01/12/2011	Familia - Embarazo y matrimonio juvenil
7357	01/12/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
7358	01/12/2011	Familia - Violencia y conflictos
7359	01/12/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
7360	01/12/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
7361	01/12/2011	Familia - Abandono del hogar
7362	01/12/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
7363	01/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7364	01/12/2011	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
7367	01/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
7368	01/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
7369	01/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7370	01/12/2011	Familia - Violencia y conflictos
7372	01/12/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7373	01/12/2011	IOMA - Prestaciones oncologicas
7375	01/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
7376	01/12/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celiacos
7377	01/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
7378	01/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7379	01/12/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
7381	01/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7383	01/12/2011	Trabajo Esclavo - Trabajo por deuda, servidumbre y trabajo forzado
7384	01/12/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
7385	01/12/2011	Vías urbanas - Otras quejas relacionadas a las vías urbanas
7389	02/12/2011	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
7393	02/12/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
7396	02/12/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
7404	02/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7406	02/12/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
7408	02/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7412	02/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7413	02/12/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7414	02/12/2011	Otros aspectos relativos al empleo público
7418	02/12/2011	Otras quejas relacionadas con la Administración de Obras Públicas
7419	02/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7423	02/12/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
7427	02/12/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
7428	02/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7433	02/12/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
7435	02/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7436	05/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7444	05/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
7445	05/12/2011	PROFE - Otros inconvenientes
7446	05/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7447	05/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta



7448	05/12/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7449	05/12/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
7451	05/12/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
7458	05/12/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
7459	05/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Deficiente calidad de atención
7463	05/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
7469	05/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
7471	05/12/2011	Otras quejas rel. a las comunicaciones
7472	05/12/2011	Protección de datos de carácter personal - Falta de protección de los datos de carácter personal
7474	05/12/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
7475	05/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7476	05/12/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Cobros extras
7477	05/12/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7479	05/12/2011	Suministro de Agua - Otras quejas rel. al suministro de agua
7480	05/12/2011	Usuarios de seguros - Reclamo seguro de vida
7481	05/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
7483	05/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
7485	05/12/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
7486	05/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
7488	05/12/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
7489	05/12/2011	Situaciones de violencia - Familiar
7492	06/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7498	06/12/2011	Usuarios de Entidades Bancarias - Clausulas Abusivas
7500	06/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7501	06/12/2011	Situaciones de violencia - Física
7502	06/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7503	06/12/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
7505	06/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7507	06/12/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
7508	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7513	06/12/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
7515	06/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7516	06/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7520	06/12/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
7522	06/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7523	06/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
7524	06/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7525	06/12/2011	Salud - Prestaciones
7526	06/12/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
7527	06/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7528	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7529	06/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7531	06/12/2011	Infraestructura pública - conservación y mejora de las construcciones de infraestructura pública
7532	06/12/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
7533	06/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
7534	06/12/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
7536	06/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7539	06/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7540	06/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7542	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida



7543	06/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7545	06/12/2011	Contribuyentes - Refinanciación deuda AFIP
7547	07/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7548	07/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7549	07/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
7550	07/12/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
7553	07/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
7556	07/12/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
7557	07/12/2011	Seguros y entidades financieras - Deficiente calidad de atención
7558	07/12/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
7559	07/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7560	07/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7561	07/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7562	07/12/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
7564	07/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7566	07/12/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
7567	07/12/2011	Situaciones de violencia - Familiar
7568	07/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
7569	07/12/2011	Usuarios de TV por cable - Otras quejas rel. al servicio de TV por cable
7570	07/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
7573	07/12/2011	Interurbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
7574	07/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
7575	07/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7577	07/12/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
7578	07/12/2011	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Cuestiones relacionadas con el mantenimiento
7580	07/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
7581	07/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7583	07/12/2011	Interurbano - Anomalías en la prestación del servicio
7584	07/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
7585	07/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7587	12/12/2011	Familia - Abandono del hogar
7588	12/12/2011	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
7590	12/12/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
7591	12/12/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7593	12/12/2011	PROFE - Problemas con la red prestacional
7594	12/12/2011	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
7597	12/12/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
7598	12/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Cercas-vallas
7600	12/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7601	12/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7602	12/12/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
7605	12/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
7606	12/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
7609	12/12/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
7611	12/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7616	12/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7619	12/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7620	12/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
7621	12/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7622	12/12/2011	Interurbano - Anomalías en la prestación del servicio



7623	12/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7624	12/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
7625	12/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
7626	12/12/2011	Situaciones de violencia - De género
7628	12/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7629	12/12/2011	Contaminación ambiental - Del aire
7631	12/12/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
7633	12/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7634	12/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7635	12/12/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
7638	12/12/2011	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
7640	12/12/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
7643	12/12/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
7645	12/12/2011	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
7648	12/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7649	13/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7650	13/12/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
7651	13/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7652	13/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7653	13/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
7654	13/12/2011	Situaciones de violencia - Familiar
7655	13/12/2011	Ferrovionario - Otras quejas rel. al transporte ferroviario
7657	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7658	13/12/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
7660	13/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7661	13/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7662	13/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7663	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7665	13/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7667	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7668	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7669	13/12/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
7670	13/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7674	13/12/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
7675	13/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
7677	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7678	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7679	13/12/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7680	13/12/2011	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
7682	13/12/2011	Situaciones Personales - Amenazas
7683	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7684	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7686	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7687	13/12/2011	Seguros y entidades financieras - Otras quejas rel. a los seguros y las entidades financieras
7690	13/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7691	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7693	13/12/2011	Derechos y deberes del empleado público - Licencias y permisos especiales
7694	13/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7695	13/12/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
7697	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



7702	13/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7703	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7704	13/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7706	13/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7707	13/12/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
7708	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7710	14/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
7715	14/12/2011	Usurpación - Del terreno
7716	14/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7718	14/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7724	14/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7726	14/12/2011	Usuarios actividades inmobiliarias inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
7727	14/12/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
7728	14/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7729	14/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7730	14/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7733	14/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
7735	14/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7736	14/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7737	14/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7739	14/12/2011	Interurbano - Otras quejas rel. al transporte interurbano
7741	14/12/2011	Salud - Atención Médica Deficiente
7742	14/12/2011	Suministro de Agua - Reclamo de deuda no propia
7743	14/12/2011	Salud - Prestaciones
7744	14/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7746	14/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
7747	14/12/2011	Situaciones graves - Otras quejas relacionadas con situaciones graves
7750	14/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
7753	14/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
7755	14/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7756	14/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
7757	14/12/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
7759	14/12/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
7760	14/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7767	14/12/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7770	15/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7771	15/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7772	15/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7773	15/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7775	15/12/2011	Situaciones de violencia - De género
7777	15/12/2011	Desastres causados por fenómenos naturales - Inundaciones
7781	15/12/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
7785	15/12/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
7787	15/12/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
7788	15/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7789	15/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7790	15/12/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
7794	15/12/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
7796	15/12/2011	Seguros y entidades financieras - Irreg. en la facturación
7800	15/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



7802	15/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7803	15/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7805	15/12/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
7806	15/12/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
7809	15/12/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
7810	15/12/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
7813	15/12/2011	Servicio universal de Internet - Otras quejas rel. al servicio universal de Internet
7815	15/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
7817	15/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
7819	15/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7820	16/12/2011	Derechos del paciente - Seguridad de los pacientes
7821	16/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7824	16/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7825	16/12/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
7829	16/12/2011	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
7830	16/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7831	16/12/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
7832	16/12/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
7833	16/12/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas rel. a situaciones de discriminación
7836	16/12/2011	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
7837	16/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
7838	16/12/2011	Otras Quejas Rel. A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
7839	16/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7840	16/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
7841	16/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7842	16/12/2011	PROFE - Otros inconvenientes
7843	16/12/2011	Otros aspectos relativos al empleo público
7844	16/12/2011	Derechos del paciente - Información y documentación clínica
7846	16/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
7848	16/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Falta de ordenamiento del tránsito vehicular y peatonal
7850	16/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7851	16/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7852	16/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7853	16/12/2011	Salud - Medicamentos
7854	16/12/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
7857	16/12/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
7858	16/12/2011	Usuarios de Entidades Bancarias - Suspensión del pago de cuotas
7859	16/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7860	16/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7861	16/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
7862	16/12/2011	IOMA - Prestaciones oncológicas
7865	16/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
7866	16/12/2011	Otras quejas relativos a la Ordenación Territorial - Urbanismo
7868	16/12/2011	Salud - Tratamiento médico
7869	16/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7870	19/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7871	19/12/2011	Correo postal - Demora en la entrega
7874	19/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7876	19/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
7885	19/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos



7886	19/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7887	19/12/2011	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
7888	19/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7889	19/12/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
7890	19/12/2011	Situaciones personales - Acoso sexual
7894	19/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7901	19/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7912	19/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7913	19/12/2011	Convivencia escolar - Otras quejas relacionadas con la convivencia escolar
7914	19/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
7916	19/12/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
7917	19/12/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
7918	19/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
7919	19/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
7921	19/12/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
7923	19/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7924	19/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7926	19/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7928	19/12/2011	Situaciones de discriminación - Estado marital
7930	19/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
7931	19/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7933	19/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
7934	19/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
7937	19/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
7939	19/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7941	20/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7942	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
7943	20/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7944	20/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7945	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7946	20/12/2011	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto
7949	20/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7952	20/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
7953	20/12/2011	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
7955	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7956	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7957	20/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7958	20/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7961	20/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
7966	20/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7970	20/12/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
7971	20/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
7975	20/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
7978	20/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7981	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7986	20/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7987	20/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7988	20/12/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
7989	20/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7990	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



7994	20/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7995	20/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
7997	20/12/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
7998	20/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
8000	21/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8001	21/12/2011	Asistencia - Castigo físico
8002	21/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8003	21/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8004	21/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8005	21/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8007	21/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8009	21/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
8013	21/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8014	21/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8017	21/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
8018	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8021	21/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8023	21/12/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
8027	21/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8031	21/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8034	21/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8035	21/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8036	21/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8037	21/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8039	21/12/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8040	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8042	21/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8043	21/12/2011	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
8044	21/12/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8045	21/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
8047	21/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8048	21/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8049	21/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
8050	21/12/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
8053	21/12/2011	Convivencia escolar - Otras quejas relacionadas con la convivencia escolar
8054	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8056	21/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8062	22/12/2011	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
8070	22/12/2011	Educación - Acceso universal a la formación primaria
8075	22/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8077	22/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8078	22/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
8084	22/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8085	22/12/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
8086	22/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8087	22/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8090	22/12/2011	Salud - Medicamentos
8094	22/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8095	22/12/2011	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
8098	22/12/2011	Situaciones de violencia - Familiar



8099	22/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8100	22/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8101	22/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8104	22/12/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
8107	22/12/2011	Desalojo - Por otros motivos
8108	22/12/2011	Otros aspectos relativos a la defensa civil
8110	22/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
8112	22/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
8113	22/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
8115	22/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8117	22/12/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
8120	22/12/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
8121	22/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8124	22/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8125	23/12/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
8127	23/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
8132	23/12/2011	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
8133	23/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
8137	27/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
8138	27/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
8139	27/12/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
8140	27/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8141	27/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8142	27/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8143	27/12/2011	Familia - Violencia y conflictos
8146	27/12/2011	Salud - Prestaciones
8147	27/12/2011	Salud - Prestaciones
8148	27/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8150	27/12/2011	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
8152	27/12/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Cláusulas abusivas
8154	27/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
8157	27/12/2011	Situaciones de violencia - Psicológica
8158	27/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8161	27/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
8162	27/12/2011	Subsidios - Demora en el otorgamiento de un subsidio
8163	27/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8164	27/12/2011	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
8167	27/12/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
8168	27/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8170	27/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8171	27/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8172	27/12/2011	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
8173	27/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
8176	28/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8177	28/12/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Publicidad Engañosa
8178	28/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8179	28/12/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
8181	28/12/2011	PROFE - Problemas con la afiliación
8183	28/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8185	28/12/2011	Usuarios de seguros - Incumplimiento del contrato



8193	28/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
8195	28/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8197	28/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8198	28/12/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
8199	28/12/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
8200	28/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
8201	28/12/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
8203	28/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
8204	28/12/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Malos tratos o trato incorrecto
8205	28/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8208	28/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8210	28/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8211	28/12/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
8212	28/12/2011	Irreg. laborales en el ámbito privado - Retribuciones
8215	28/12/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
8216	28/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8217	28/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8219	28/12/2011	Ferrovial - Otras quejas rel. al transporte ferroviario
8221	28/12/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Otras quejas relacionadas con las fuerzas y cuerpos de seguridad
8222	28/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8224	28/12/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
8225	28/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8226	28/12/2011	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
8227	28/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8231	28/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
8233	28/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8234	28/12/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8235	28/12/2011	Usuarios de seguros - Falta respuesta en el reclamo
8236	28/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8238	29/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8239	29/12/2011	IOMA - Otros inconvenientes con las prestaciones
8242	29/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8247	29/12/2011	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8250	29/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
8263	29/12/2011	Urbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
8278	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8279	29/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
8281	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8282	29/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Falta de respuesta en los reclamos
8283	29/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8289	29/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
8290	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8302	29/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8304	29/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8309	29/12/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Falta de respuesta en el reclamo
8310	29/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8311	30/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8312	30/12/2011	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
8313	30/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8317	30/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.



8318	30/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8320	30/12/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
8321	30/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8322	30/12/2011	Usuarios de TV por cable - Falta de recepción de la factura
8324	30/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8325	30/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes en la señalización vial
8327	30/12/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
8330	03/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
8331	03/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8334	03/01/2012	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
8336	03/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8344	03/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
8345	03/01/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
8346	03/01/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de edificios
8348	03/01/2012	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
8349	03/01/2012	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
8350	03/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
8351	03/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
8352	03/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8353	03/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
8354	03/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
8355	03/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8356	03/01/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
8358	03/01/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
8359	03/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8360	03/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8361	03/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8362	03/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
8363	03/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
8364	03/01/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
8366	03/01/2012	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
8368	03/01/2012	En relación a la matrícula - Educación inicial
8371	03/01/2012	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
8372	03/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8376	03/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8378	04/01/2012	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
8379	04/01/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
8380	04/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8382	04/01/2012	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
8383	04/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8386	04/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
8389	04/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8390	04/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
8391	04/01/2012	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
8392	04/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8393	04/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8394	04/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
8395	04/01/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
8397	04/01/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
8399	04/01/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito



8401	04/01/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
8407	04/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8409	04/01/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
8411	04/01/2012	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
8412	04/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
8416	04/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8421	04/01/2012	IOMA - Consultas de caracter general
8426	04/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
8427	04/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección de la comunidad
8430	04/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8432	04/01/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
8434	04/01/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
8438	04/01/2012	PROFE - Problemas con las prótesis
8439	04/01/2012	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
8441	05/01/2012	Suministro de Gas - Reclamo de deuda no propia
8446	05/01/2012	Servicio universal de Internet - Irreg. en la facturación
8448	05/01/2012	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
8453	05/01/2012	Regularización Dominial - Terrenos Fiscales
8455	05/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8457	05/01/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
8458	05/01/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas rel. a las coop. y mutuales
8460	05/01/2012	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
8461	05/01/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8462	05/01/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
8463	05/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8464	05/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
8465	05/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8466	05/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8468	05/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8469	05/01/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
8471	05/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8472	05/01/2012	IOMA - Deficiente comunicación con las delegaciones
8473	05/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Transportes
8474	05/01/2012	Adicciones - Alcohol
8476	05/01/2012	Seguros y entidades financieras - Falta respuesta reclamo
8480	05/01/2012	Salud - Prestaciones
8481	05/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8482	05/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8484	05/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8485	05/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8491	06/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8492	06/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8494	06/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8495	06/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8496	06/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8497	06/01/2012	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
8498	06/01/2012	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
8499	06/01/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
8503	06/01/2012	Políticas sociales reparadoras - Otras quejas relacionadas con políticas sociales reparadoras
8504	06/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos



8505	06/01/2012	IOMA - Deficiente comunicación con las delegaciones
8507	06/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8510	06/01/2012	Otros aspectos relativos al empleo público
8513	06/01/2012	Acceso al empleo público - Otras quejas rel. al acceso al empleo público
8516	06/01/2012	Urbano - Anomalías en la prestación del servicio
8517	06/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8519	06/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
8520	06/01/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
8521	06/01/2012	Ferroviano - Otras quejas rel. al transporte ferroviano
8523	06/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8524	09/01/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
8525	09/01/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8527	09/01/2012	Suministro de Agua - Otras quejas rel. al suministro de agua
8528	09/01/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
8529	09/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
8530	09/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8533	09/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8534	09/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8538	09/01/2012	IOMA - Consultas de caracter general
8541	09/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
8542	09/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
8544	09/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8546	09/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8551	09/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
8552	09/01/2012	PROFE - Problemas con las internaciones
8559	09/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8562	09/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8564	09/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8567	09/01/2012	Ferroviano - Otras quejas rel. al transporte ferroviano
8568	09/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8569	09/01/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
8571	09/01/2012	Televisión digital - Irreg. en la facturación
8572	09/01/2012	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
8574	09/01/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
8576	09/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8577	09/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8578	09/01/2012	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
8579	09/01/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos para transporte urbano e interurbano
8580	09/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
8584	09/01/2012	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
8586	09/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8588	09/01/2012	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
8590	10/01/2012	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el traslado de la línea
8591	10/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8593	10/01/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
8594	10/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8595	10/01/2012	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
8598	10/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8599	10/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8600	10/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos



8601	10/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
8602	10/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8605	10/01/2012	Suministro de Agua - Reclamo de deuda no propia
8608	10/01/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
8609	10/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8611	10/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8612	10/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8613	10/01/2012	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
8615	10/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8616	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8617	10/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8620	10/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8622	10/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Falta de ordenamiento del tránsito vehicular y peatonal
8623	10/01/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
8626	10/01/2012	Infraestructura pública - conservación y mejora de las construcciones de infraestructura pública
8629	10/01/2012	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
8630	10/01/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
8631	10/01/2012	Familia - Violencia y conflictos
8634	10/01/2012	Urbano - Otras quejas rel. al transporte urbano
8637	10/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8638	10/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Falta de ordenamiento del tránsito vehicular y peatonal
8641	10/01/2012	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
8642	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8644	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8645	10/01/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
8647	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
8648	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8649	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8650	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
8652	10/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8653	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8656	10/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
8658	11/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
8659	11/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
8660	11/01/2012	Situaciones Personales - Desaparición de Persona
8661	11/01/2012	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
8662	11/01/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
8663	11/01/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
8666	11/01/2012	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
8669	11/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8670	11/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8671	11/01/2012	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
8674	11/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8676	11/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8677	11/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
8678	11/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8681	11/01/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
8682	11/01/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
8683	11/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8684	11/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



8686	11/01/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Modificación de los beneficios sin notificación previa
8696	11/01/2012	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
8697	11/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8698	11/01/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
8699	11/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
8700	11/01/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
8701	11/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8702	12/01/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
8705	12/01/2012	Asistencia - Otros quejas rel. a la asistencia en la 3° edad
8707	12/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8710	12/01/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
8711	12/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8712	12/01/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
8713	12/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8717	12/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8719	12/01/2012	Media y Larga Distancia - Anomalías en la prestación del servicio
8721	12/01/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
8722	12/01/2012	Subsidios - Otras quejas relacionadas con los subsidios
8725	12/01/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
8726	12/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Transportes
8727	12/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8728	12/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8732	12/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8733	12/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
8735	12/01/2012	Otras quejas relacionadas con la Administración de Obras Públicas
8738	12/01/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
8739	12/01/2012	Usurpación - Otras quejas rel. a la usurpación
8743	13/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
8744	13/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8746	13/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8747	13/01/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
8749	13/01/2012	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
8750	13/01/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
8751	13/01/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
8752	13/01/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Cláusulas contractuales abusivas
8754	13/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8758	13/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
8761	13/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8762	13/01/2012	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación
8763	13/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8767	13/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
8770	13/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8773	13/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
8774	13/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
8775	13/01/2012	Subsidios - Otras quejas relacionadas con los subsidios
8776	13/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
8778	13/01/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8780	13/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes en el acceso a la información
8781	16/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8785	16/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos



8786	16/01/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
8787	16/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
8790	16/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Reclamo de deuda no propia
8791	16/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8792	16/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8793	16/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8794	16/01/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
8796	16/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8797	16/01/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
8798	16/01/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
8800	16/01/2012	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
8807	16/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8810	16/01/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
8811	16/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8812	16/01/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
8813	16/01/2012	PROFE - Otros inconvenientes
8815	16/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
8816	16/01/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas rel. a los comercios de electrodomésticos
8821	17/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
8822	17/01/2012	Salud - Prestaciones
8823	17/01/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
8826	17/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
8827	17/01/2012	Salud - Prestaciones
8829	17/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8830	17/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8831	17/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
8832	17/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8833	17/01/2012	Contaminación ambiental - Del agua
8835	17/01/2012	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
8839	17/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8841	17/01/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Irreg. con los cargos
8846	17/01/2012	IOMA - Consultas de carácter general
8849	17/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8852	17/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8853	17/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8855	17/01/2012	Servicio universal de Internet - Irreg. en la facturación
8856	17/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8857	17/01/2012	IOMA - Consultas de carácter general
8858	17/01/2012	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
8870	18/01/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Cláusulas abusivas
8873	18/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8875	18/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8878	18/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
8879	18/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8880	18/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8889	18/01/2012	Familia - Violencia y conflictos
8891	18/01/2012	Acceso al empleo público - Medidas de fomento de empleo público
8976	23/01/2012	Otras Quejas Rel. A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
8989	23/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9033	24/01/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente

9040	24/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
9041	24/01/2012	En relación a los internos - Malos tratos
9043	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
9045	24/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9047	24/01/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
9049	24/01/2012	Suministro de Agua - Irreg. en la facturación
9050	24/01/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
9052	24/01/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
9055	24/01/2012	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
9058	24/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9069	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9075	24/01/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
9079	24/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
9080	24/01/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
9097	25/01/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
9101	25/01/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
9109	25/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9133	25/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9134	25/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9170	26/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
9189	27/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
9192	27/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9207	27/01/2012	PROFE - Problemas con intervenciones quirúrgicas
9210	27/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9240	27/01/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Práctica comercial deshonesta
9248	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9252	30/01/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
9254	30/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9257	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9258	30/01/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
9259	30/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
9260	30/01/2012	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
9261	30/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9262	30/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9263	30/01/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
9273	30/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9274	30/01/2012	Contacto con los internos - Otras quejas en relación al contacto con los internos
9279	30/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
9280	30/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9281	30/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9298	30/01/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
9302	31/01/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad en el transporte
9303	31/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9306	31/01/2012	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
9307	31/01/2012	Salud - Prestaciones
9309	31/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9310	31/01/2012	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
9311	31/01/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
9312	31/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9313	31/01/2012	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Problemas con los administradores y otros copropietarios



9314	31/01/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
9317	31/01/2012	Situaciones graves - Otras quejas relacionadas con situaciones graves
9322	31/01/2012	PROFE - Otros inconvenientes
9323	31/01/2012	Ayuda escolar - Otras quejas relacionadas con la ayuda escolar
9324	31/01/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
9325	31/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
9327	31/01/2012	Protección al consumidor - Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
9329	31/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
9330	31/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9331	31/01/2012	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
9334	31/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9336	31/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9337	31/01/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
9338	31/01/2012	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
9339	31/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9342	31/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9343	31/01/2012	Familia - Desaparición de Adultos Mayores
9344	31/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9345	31/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9350	31/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9354	01/02/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
9355	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9356	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9359	01/02/2012	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
9361	01/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9364	01/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
9371	01/02/2012	Otros aspectos relativos a la discriminación
9372	01/02/2012	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
9373	01/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
9376	01/02/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
9377	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9387	01/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
9388	01/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
9389	01/02/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
9390	01/02/2012	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
9391	01/02/2012	Seguros y entidades financieras - Reclamo de deuda no propia
9395	01/02/2012	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
9396	01/02/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
9397	01/02/2012	Construcciones urbanas - Solicitud de obras
9399	01/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
9400	01/02/2012	Servicio universal de Internet - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
9403	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9406	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9409	01/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
9413	01/02/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
9414	01/02/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
9415	01/02/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
9416	01/02/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
9417	01/02/2012	Situaciones graves - Testigo de un crimen
9418	01/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



9419	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9420	01/02/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Otras quejas rel. a irreg. laborales en el ámbito privado
9421	01/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9423	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9428	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9429	01/02/2012	Situaciones de violencia - Física
9430	01/02/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
9431	01/02/2012	Venta Telefonica o Electronica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
9432	01/02/2012	IOMA - Prestaciones oncologicas
9449	02/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9462	02/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
9515	06/02/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
9516	06/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9524	06/02/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9536	06/02/2012	Televisión digital - Otras quejas rel. al servicio universal de Internet
9539	06/02/2012	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
9558	06/02/2012	IOMA - Consultas de caracter general
9561	06/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
9562	06/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9564	06/02/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
9569	06/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
9572	06/02/2012	IOMA - Prestaciones oncologicas
9582	07/02/2012	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
9589	07/02/2012	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PHs - Cuestiones relacionadas con el mantenimiento
9597	07/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
9610	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9632	08/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9633	08/02/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
9637	08/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9649	08/02/2012	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto
9654	08/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9656	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
9676	08/02/2012	Familia - Adopción o tutela
9684	08/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas rel. al suministro de agua
9708	08/02/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
9710	09/02/2012	Políticas de protección y conservación del medioambiente - Otras quejas.
9711	09/02/2012	Construcciones urbanas - Espacios verdes
9717	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9727	09/02/2012	En relación a los internos - Detención domiciliaria
9735	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
9742	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9753	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9770	10/02/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
9787	10/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
9823	10/02/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
9833	10/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9844	13/02/2012	Usurpación - Del terreno
9851	13/02/2012	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
9855	13/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
9864	13/02/2012	IOMA - Problemas con los reintegros



9870	13/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9876	13/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9878	13/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
9882	13/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9894	13/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9911	14/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
9914	14/02/2012	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
9916	14/02/2012	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
9917	14/02/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9927	14/02/2012	Usuarios de Entidades Bancarias - Suspensión del pago de cuotas
9932	14/02/2012	Otras Quejas Rel. a la Administración Central
9935	14/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9937	14/02/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
9938	14/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9948	14/02/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
9956	14/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9966	15/02/2012	Base de Datos de Deudores - Irreg. en la incorporación de deudores
9972	15/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9975	15/02/2012	Acceso y uso de la propiedad - Propiedad privada
9976	15/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
9979	15/02/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
9986	15/02/2012	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
9997	15/02/2012	Salud - Medicamentos
9998	15/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10001	15/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Otras quejas relacionadas con las fuerzas y cuerpos de seguridad
10004	15/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10005	15/02/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
10033	16/02/2012	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
10045	16/02/2012	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
10054	17/02/2012	Atención a emigrantes - Cuestiones relacionadas con el ejercicio ciudadano
10071	17/02/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10172	23/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10202	24/02/2012	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
10204	24/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
10209	24/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
10213	24/02/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
10237	24/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10241	28/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10266	28/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10276	28/02/2012	IOMA - Otras quejas de caracter general
10299	28/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10301	29/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10311	29/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10313	29/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - No envío del resumen de cuenta
10314	29/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10320	29/02/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
10337	29/02/2012	Salud - Tratamiento médico
10382	01/03/2012	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
10387	01/03/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
10388	01/03/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos



10403	01/03/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
10429	01/03/2012	Suministro de Gas - Falta de respuesta en los reclamos
10439	02/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10464	02/03/2012	Otras quejas relacionadas a la administración de la Seguridad Pública
10466	02/03/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
10467	02/03/2012	Inconvenientes Ley 11046 - Trabajos Penitenciarios Especiales
10492	02/03/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
10503	05/03/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10508	05/03/2012	Derechos y deberes del empleado público - Formación profesional
10510	05/03/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
10512	05/03/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
10526	05/03/2012	Pensiones de guerra - Otras quejas rel. a las pensiones de guerra
10527	05/03/2012	Suministro de Gas - Otras quejas rel. al suministro de gas
10550	06/03/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
10553	06/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
10554	06/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10556	06/03/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
10560	06/03/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
10565	06/03/2012	Desalojo - Por necesidad del propietario
10574	06/03/2012	Salud - Residencias de mayores
10576	06/03/2012	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
10580	06/03/2012	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
10589	06/03/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
10595	06/03/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
10601	07/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10606	07/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
10611	07/03/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
10612	07/03/2012	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
10613	07/03/2012	Salud - Otras quejas rel. a la salud en niños y jóvenes
10615	07/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
10616	07/03/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad en el transporte
10617	07/03/2012	Abuso Psicofísico - Incesto
10618	07/03/2012	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
10619	07/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10620	07/03/2012	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Único de Discapacidad
10622	07/03/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
10623	07/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10624	07/03/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
10625	07/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10627	07/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10630	07/03/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
10632	07/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
10633	07/03/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Irreg. en el otorgamiento de un préstamo
10635	07/03/2012	Usurpación - Del terreno
10636	07/03/2012	Familia - Adopción o tutela
10637	07/03/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
10638	07/03/2012	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
10639	07/03/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
10641	07/03/2012	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
10644	07/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta



10651	07/03/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
10652	07/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
10653	07/03/2012	Familia - Adopción o tutela
10656	07/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10657	07/03/2012	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
10658	07/03/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
10659	07/03/2012	IOMA - Consultas de carácter general
10660	07/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10661	07/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10662	07/03/2012	Suministro de Gas - Cuestiones relacionadas con los subsidios
10663	07/03/2012	Pensiones de guerra - Problemas en el otorgamiento
10664	07/03/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
10667	08/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10668	08/03/2012	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
10669	08/03/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
10673	08/03/2012	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
10674	08/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10675	08/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10677	08/03/2012	Desalojo - Por necesidad del propietario
10678	08/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del pasaporte o CF
10680	08/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10685	08/03/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
10686	08/03/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
10687	08/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
10688	08/03/2012	Colegios de Profesionales y Técnicos - En relación a los aportes
10689	08/03/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10690	08/03/2012	Familia - Situación de calle
10691	08/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10693	08/03/2012	Derecho a la calidad de vida - Otros aspectos relacionados con la protección de la vida
10694	08/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10696	08/03/2012	Func. de los órganos de la administración central - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10697	08/03/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10700	08/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
10704	08/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10705	08/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en la Vía Pública
10707	08/03/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10708	08/03/2012	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
10710	08/03/2012	Suministro de Gas - Irreg. en la facturación
10711	08/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
10712	08/03/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Irreg. en el alquiler de un inmueble
10713	08/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10714	08/03/2012	Situaciones de violencia - De género
10715	08/03/2012	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Carácter General
10716	08/03/2012	Situaciones de violencia - Psicológica
10717	08/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10718	08/03/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
10719	08/03/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos oncológicos
10721	08/03/2012	Pérdida o extravío del Certificado Único de Discapacidad
10722	08/03/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
10723	08/03/2012	Contaminación ambiental - Del aire



10724	08/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10727	08/03/2012	Servicio de telefonía fija - Reclamo de deuda no propia
10728	08/03/2012	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
10729	08/03/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
10730	08/03/2012	Usurpación - Del terreno
10731	09/03/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
10733	09/03/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10734	09/03/2012	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
10736	09/03/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
10737	09/03/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
10738	09/03/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
10739	09/03/2012	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
10741	09/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10745	09/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10748	09/03/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
10750	09/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
10754	09/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
10756	09/03/2012	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Pacientes con capacidades diferentes
10759	09/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en la Vía Pública
10764	09/03/2012	En relación a la matrícula - Admisión de alumnos
10773	09/03/2012	Contaminación ambiental - Del agua
10776	09/03/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
10777	09/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10778	09/03/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Práctica comercial deshonesta
10779	09/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10780	09/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10781	09/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
10782	09/03/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
10783	09/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10784	09/03/2012	Asistencia - Abuso
10785	09/03/2012	Base de Datos de Deudores - Otras quejas rel. a las bases de datos de deudores
10787	09/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10788	09/03/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
10790	12/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
10793	12/03/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10795	12/03/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
10798	12/03/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
10799	12/03/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas rel. al suministro de electricidad
10803	12/03/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
10804	12/03/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
10807	12/03/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
10810	12/03/2012	Servicio de telefonía móvil - Deficiente calidad de atención
10818	12/03/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos oncológicos
10829	13/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10831	13/03/2012	Servicio universal de Internet - Otras quejas rel. al servicio universal de Internet
10834	13/03/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Falta de transp. en la liquidación de las expensas
10837	13/03/2012	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
10846	13/03/2012	Adicciones - Consumo de sustancias
10852	13/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10853	13/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación



10855	13/03/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
10856	13/03/2012	En relación a la matrícula - Admisión de alumnos
10858	13/03/2012	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
10859	13/03/2012	Usurpación - Otras quejas rel. a la usurpación
10865	13/03/2012	Servicio de telefonía móvil - Demora en realizar el alta - la baja del servicio
10866	13/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10867	13/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10868	13/03/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
10869	13/03/2012	Suministro de Agua - Irreg. en la facturación
10870	13/03/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
10871	13/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
10872	13/03/2012	Venta Telefónica o Electrónica - Práctica Comercial Deshonesta
10874	13/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10875	14/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10881	14/03/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Único de Discapacidad
10886	14/03/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
10888	14/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10895	14/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
10897	14/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10901	14/03/2012	Familia - Violencia y conflictos
10904	14/03/2012	Políticas sociales constructoras - Planes y programas para las familias
10905	14/03/2012	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
10911	14/03/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
10913	14/03/2012	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
10914	14/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10915	14/03/2012	IOMA - Consultas de carácter general
10918	14/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
10919	14/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
10923	14/03/2012	Servicio de telefonía móvil - Falta de respuesta en los reclamos
10927	14/03/2012	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el func. de los cajeros
10932	15/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10934	15/03/2012	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
10943	15/03/2012	Base de Datos de Deudores - Demora en registrar la baja
10960	15/03/2012	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
10961	15/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10971	15/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10975	15/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
10976	15/03/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
10977	15/03/2012	Medidas frente a la prohibición de bebidas alcohólicas Ley 11825
10981	15/03/2012	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
10983	15/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
11046	16/03/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
11051	19/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11054	19/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
11061	19/03/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
11062	19/03/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
11065	19/03/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
11074	19/03/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
11090	19/03/2012	Urbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
11093	19/03/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales



11105	19/03/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
11109	19/03/2012	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Único de Discapacidad
11112	19/03/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
11114	19/03/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito
11115	19/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
11119	19/03/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
11123	19/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
11124	19/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
11126	20/03/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
11132	20/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
11134	20/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11137	20/03/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
11138	20/03/2012	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
11143	20/03/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
11144	20/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
11155	20/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11158	20/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11159	20/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11163	20/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11164	20/03/2012	Suministro de Agua - Irreg. en la facturación
11170	20/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11173	20/03/2012	Convivencia escolar - Conductas agresivas
11175	20/03/2012	Situaciones de violencia - De género
11177	20/03/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas rel. a las tarjetas de crédito
11181	20/03/2012	Usuarios de TV por cable - Otras quejas rel. al servicio de TV por cable
11185	20/03/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
11189	20/03/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
11193	21/03/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
11197	21/03/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
11206	21/03/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
11240	21/03/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
11245	22/03/2012	Pagos Electrónicos - Inconvenientes con la acreditación
11327	23/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
11348	23/03/2012	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
11357	23/03/2012	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto
11358	23/03/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
11364	23/03/2012	Corte de Calles, Rutas o Autopistas
11366	23/03/2012	Situaciones de violencia - Familiar
11377	26/03/2012	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
11380	26/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11382	26/03/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
11389	26/03/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
11391	26/03/2012	Func. de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
11392	26/03/2012	Media y Larga Distancia - Deficiente calidad de atención
11396	26/03/2012	Políticas sociales constructoras - Planes y programas para las familias
11405	26/03/2012	Tasa de Mejoras - Quejas de Caracter General
11406	26/03/2012	Servicio de telefonía fija - Otras quejas rel. al servicio de telefonía fija
11410	26/03/2012	Usuarios de Entidades Bancarias - Suspensión del pago de cuotas
11412	26/03/2012	Otras quejas rel. a la administración de la acción social para niños y jóvenes
11414	26/03/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención



11418	26/03/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
11419	26/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11427	27/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11433	27/03/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
11436	27/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11437	27/03/2012	Tasa Seguridad e Higiene - Quejas de Caracter General
11439	27/03/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
11445	27/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11452	27/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
11456	27/03/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
11458	27/03/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
11459	27/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11460	27/03/2012	Usuarios de TV por cable - Rescisión del contrato
11463	27/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11465	27/03/2012	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
11467	27/03/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
11469	27/03/2012	Usuarios de TV por cable - Incumplimiento de lo ofertado
11476	28/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11505	28/03/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
11506	28/03/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
11512	29/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11521	29/03/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
11526	29/03/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
11538	29/03/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas rel. a los procedimientos administrativos
11540	29/03/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas.
11541	29/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas rel. a las pensiones de jubilación
11554	30/03/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
11556	30/03/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
11572	30/03/2012	Venta Telefonica o Electronica - Publicidad Engañosa
11573	30/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
11574	30/03/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11576	30/03/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
11578	30/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
11580	30/03/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
11581	30/03/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
11589	03/04/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
11592	03/04/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
11593	03/04/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
11598	03/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11603	03/04/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
11604	03/04/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PHs - Falta de transp. en la liquidación de las expensas
11606	03/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
11607	03/04/2012	Ayuda escolar - Becas
11611	03/04/2012	Salud - Atención Médica Deficiente
11628	03/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas rel. al servicio de telefonía móvil
11629	03/04/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Inconvenientes en el acceso a la información
11639	04/04/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos para transporte urbano e interurbano
11640	04/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
11643	04/04/2012	Usuarios de TV por cable - Incremento del servicio
11646	04/04/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales



11647	04/04/2012	Suministro de Electricidad - Irreg. en la facturación
11650	04/04/2012	Irreg. laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
11651	04/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
11655	04/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
11659	04/04/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
11661	04/04/2012	Suministro de Agua - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
11664	04/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Irreg. en la facturación
11667	04/04/2012	Otros aspectos relativos al empleo público
11669	04/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
11671	04/04/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas rel. a las pensiones por incapacidad
11672	04/04/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
11679	04/04/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11688	05/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
11831	10/04/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11839	10/04/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
11846	10/04/2012	Suministro de Electricidad - Inconvenientes causados por fenómenos naturales
11859	11/04/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
11860	11/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11861	11/04/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
11863	11/04/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
11864	11/04/2012	Usuarios de Entidades Bancarias - Irreg. en el otorgamiento- cancelación de un préstamo
11865	11/04/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
11866	11/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11867	11/04/2012	Otras quejas relacionadas con la Administración de Obras Públicas
11868	11/04/2012	Servicio de telefonía fija - Irreg. en la facturación
11872	11/04/2012	Usuarios de coop. y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
11883	11/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
11922	11/04/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
11938	12/04/2012	Suministro de Electricidad - Inconvenientes causados por fenómenos naturales
12121	17/04/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
12142	17/04/2012	Familia - Otras quejas rel. a las familias de niños y jóvenes
12196	18/04/2012	Otras Quejas Rel. a los Gobiernos Locales
12197	18/04/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
12243	19/04/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
12247	19/04/2012	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
12251	19/04/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
12327	23/04/2012	Func. de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
12377	23/04/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
12403	24/04/2012	Otras quejas rel. a la Administración de la Seguridad Social
12433	25/04/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
12450	25/04/2012	Salud - Atención Médica Deficiente
12453	25/04/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al func. de las entidades bancarias
12459	25/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
12468	25/04/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
12480	25/04/2012	IOMA - Prestaciones oncológicas
12486	26/04/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general

**Cuadro 2: Quejas Activas en proceso de Gestión**

Nº	Fecha	Temática Principal
1793	03/05/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
3100	03/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
3631	18/08/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
3690	19/08/2011	Familia - Situación de calle
3703	19/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3712	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3713	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3717	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
3731	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
3760	23/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3765	23/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3769	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3772	23/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3792	24/08/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
3802	24/08/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
3807	24/08/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
3808	24/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3819	24/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3826	24/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3835	24/08/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
3847	24/08/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
3848	24/08/2011	IOMA - Consultas de carácter general
3865	25/08/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
3866	25/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3879	25/08/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
3882	25/08/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
3888	25/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
3906	25/08/2011	Pensiones de guerra - Demora en realizar la liquidación
3907	25/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3910	25/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
3911	25/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
3917	26/08/2011	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
3918	26/08/2011	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
3921	26/08/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
3934	26/08/2011	Tasa Seguridad e Higiene - Quejas de Carácter General
3938	06/09/2011	Suministro de Electricidad - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
4237	07/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
4246	07/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4265	07/09/2011	Sanciones e inconvenientes relacionados con la regularización dominial
4266	07/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
4267	07/09/2011	Usuarios de Entidades Bancarias - Irregularidades en el otorgamiento-cancelacion de un prestamo
4268	07/09/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
4273	07/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4274	07/09/2011	Contaminación ambiental - Quema de basurales
4275	07/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4281	07/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4284	07/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Irregularidades en la facturación

4286	07/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
4289	07/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
4290	07/09/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
4291	07/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4320	08/09/2011	Suministro de Gas - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
4323	08/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4337	08/09/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
4341	08/09/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
4344	08/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4348	08/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
4349	08/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4410	09/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
4414	09/09/2011	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
4417	09/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4430	12/09/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
4446	30/08/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
4475	12/09/2011	Derechos del paciente - Información y documentación clínica
4476	12/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4489	12/09/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
4531	13/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
4543	13/09/2011	Usuarios de TV por cable - Prestación deficiente
4567	13/09/2011	Servicio de telefonía móvil - Anomalías en la prestación del servicio
4568	13/09/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Otras quejas.
4583	14/09/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
4621	14/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4626	14/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
4632	14/09/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
4637	14/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
4671	15/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4684	15/09/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
4690	16/09/2011	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
4696	16/09/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
4703	16/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4720	16/09/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Carácter General
4727	16/09/2011	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
4729	16/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4753	19/09/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
4754	19/09/2011	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
4756	19/09/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
4768	19/09/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
4811	20/09/2011	En relación a la matrícula - Admisión de alumnos
4812	20/09/2011	Egreso anómalo del empleo público - Despido
4824	20/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4831	20/09/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
4847	20/09/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
4927	22/09/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
4948	22/09/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
4955	22/09/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Plazas y Otros Espacios Verdes
4962	22/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Desafiliación sin efecto sin motivo
4989	23/09/2011	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación



4999	23/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5001	23/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5079	26/09/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Otras quejas relativas a la venta telefonica o electronica
5096	27/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Desafiliación sin efecto sin motivo
5105	27/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5108	27/09/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
5120	27/09/2011	Contaminación ambiental - Del aire
5134	27/09/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
5151	28/09/2011	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
5186	28/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5211	29/09/2011	Empleo público con regimenes especiales- Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
5229	29/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5274	30/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5298	03/10/2011	Ayuda escolar - Becas
5312	03/10/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
5326	03/10/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
5352	03/10/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
5354	03/10/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
5362	03/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5377	03/10/2011	Educación - Otras quejas relativas a la educación en niños y jóvenes
5386	03/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5390	03/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5406	04/10/2011	Subsidios - Otras quejas relacionadas con los subsidios
5414	04/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5429	04/10/2011	Situaciones de violencia - Familiar
5448	05/10/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
5522	06/10/2011	Otras Quejas Relativas a la Administración Central
5533	07/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5543	07/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5557	07/10/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
5567	11/10/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
5588	11/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5597	11/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5607	11/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5609	11/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5610	11/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5627	12/10/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el traslado de la línea
5643	12/10/2011	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
5644	12/10/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
5715	13/10/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
5720	13/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5730	13/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5753	14/10/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
5755	14/10/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
5757	14/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5782	17/10/2011	Usurpación - Del terreno
5803	17/10/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
5807	17/10/2011	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
5809	17/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
5814	17/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI



5822	18/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5831	18/10/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
5836	18/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5842	18/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
5844	18/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5852	18/10/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
5896	19/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
5911	19/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5945	20/10/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
5946	20/10/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
5952	20/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5959	20/10/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
5960	20/10/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
5998	21/10/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
6000	21/10/2011	Situaciones de violencia - Otros aspectos relativos a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
6019	21/10/2011	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el funcionamiento de los cajeros
6091	24/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6114	25/10/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
6115	25/10/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
6121	25/10/2011	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
6135	25/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
6137	25/10/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6140	25/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
6183	26/10/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
6207	27/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6215	27/10/2011	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
6220	27/10/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
6222	27/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6226	27/10/2011	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6230	28/10/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
6237	28/10/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
6242	28/10/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
6246	28/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6282	31/10/2011	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Falta de respuesta en los reclamos
6285	31/10/2011	IOMA - Falta de pago acompañante terapéutico
6289	31/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6291	31/10/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6293	31/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6315	31/10/2011	IOMA - Prestaciones oncologicas
6322	31/10/2011	IOMA - Prestaciones oncologicas
6325	31/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6327	01/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
6331	01/11/2011	PyMES - Multas por incumplimiento ley laboral
6346	01/11/2011	IOMA - Prestaciones oncologicas
6351	01/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6352	01/11/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
6360	02/11/2011	Vías urbanas - Otras quejas relacionadas a las vías urbanas
6391	02/11/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
6392	02/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6407	03/11/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687



6423	03/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6428	03/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6430	03/11/2011	Situaciones de violencia - Psicológica
6435	03/11/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
6438	03/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6450	04/11/2011	IOMA - Prestaciones oncológicas
6467	04/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
6480	07/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6491	07/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6507	07/11/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
6524	08/11/2011	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
6538	08/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
6545	08/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6550	08/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6557	08/11/2011	Familia - Situación de calle
6558	08/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
6562	08/11/2011	IOMA - Otros inconvenientes con las prestaciones
6584	09/11/2011	ARBA - Automotor - Falta de Respuesta en los Reclamos
6585	09/11/2011	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
6595	09/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
6627	10/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6640	10/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
6651	11/11/2011	IOMA - Consultas de carácter general
6652	11/11/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
6656	11/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6661	11/11/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
6671	11/11/2011	Trabajo Infantil - Trabajo por deuda, servidumbre y trabajo forzado
6701	14/11/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
6710	14/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6711	14/11/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
6720	14/11/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
6723	14/11/2011	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas.
6727	14/11/2011	Seguridad y Salud - Riesgos de carácter medioambiental en el trabajo
6753	15/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
6756	15/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6759	15/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6761	15/11/2011	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
6762	15/11/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
6765	15/11/2011	IOMA - Consultas de carácter general
6776	16/11/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
6781	16/11/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Carácter General
6790	16/11/2011	Acoso laboral ostigamientos
6800	16/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6808	16/11/2011	Seguridad y salud - Otras quejas relativas a la seguridad y salud en el trabajo
6814	16/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
6815	16/11/2011	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación
6821	16/11/2011	Desalojo - Por terminación de contrato de alquiler
6828	17/11/2011	PROFE - Problemas con las prótesis
6841	17/11/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
6856	17/11/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana



6858	17/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
6861	17/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6862	17/11/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
6877	17/11/2011	Usuarios de seguros - Otras quejas relativas a los seguros
6881	17/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6894	17/11/2011	Usurpación - Urbana
6915	18/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
6917	18/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6918	18/11/2011	Situaciones Personales - Curatela
6920	18/11/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
6922	18/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6927	18/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6929	18/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6939	21/11/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
6957	21/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6960	21/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6961	21/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6970	21/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6980	21/11/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
7008	22/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7014	22/11/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
7021	22/11/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
7029	22/11/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
7032	22/11/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
7033	22/11/2011	Suministro de Agua - Irregularidades en la facturación
7034	22/11/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
7037	22/11/2011	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
7038	22/11/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
7042	22/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7052	22/11/2011	Interurbano - Otras quejas relativas al transporte interurbano
7075	23/11/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
7079	23/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7081	23/11/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
7099	23/11/2011	Usurpación - Otras quejas relativas a la usurpación
7104	23/11/2011	Educación - Situaciones de Discriminación
7106	23/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7114	23/11/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
7120	23/11/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
7123	24/11/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
7140	24/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7142	24/11/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
7145	24/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7153	24/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7170	24/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7171	25/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7185	25/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7196	25/11/2011	Situaciones de violencia - Física
7206	25/11/2011	Servicio de telefonía fija - Reclamo de deuda no propia
7216	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7240	29/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general



7243	29/11/2011	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
7245	29/11/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
7246	29/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7270	29/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
7273	29/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7277	29/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7280	29/11/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
7281	29/11/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
7283	29/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7287	29/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
7294	30/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7298	30/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7300	30/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7301	30/11/2011	Identidad - Inconvenientes con el certificado de defunción
7303	30/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7309	30/11/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
7313	30/11/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7319	30/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7328	30/11/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
7329	30/11/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
7332	30/11/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
7335	30/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
7341	30/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7342	30/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6626	10/11/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7347	01/12/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
7354	01/12/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
7365	01/12/2011	Desalojo - Por deudas
7374	01/12/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
7380	01/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7386	01/12/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
7387	01/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7391	02/12/2011	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
7395	02/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7397	02/12/2011	Suministro de Electricidad - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
7398	02/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
7399	02/12/2011	Contaminación ambiental - Del aire
7400	02/12/2011	Otras Quejas Relacionadas Con Los Recursos Escolares
7401	02/12/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
7410	02/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
7411	02/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7417	02/12/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
7420	02/12/2011	Otras quejas relativas a la Administración de la A.S. 3º Edad
7422	02/12/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
7425	02/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7426	02/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Falta de ordenamiento del tránsito vehicular y peatonal
7429	02/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7430	02/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7431	02/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7432	02/12/2011	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Irreg. en otorg. de un préstamo



7434	02/12/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
7437	05/12/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7440	05/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7442	05/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7453	05/12/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7456	05/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7464	05/12/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
7478	05/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7484	05/12/2011	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
7487	05/12/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones odontológicas
7493	06/12/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
7495	06/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7496	06/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
7497	06/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
7504	06/12/2011	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
7510	06/12/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
7511	06/12/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
7517	06/12/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
7518	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7519	06/12/2011	Usuarios de TV por cable - Otras quejas relativas al servicio de TV por cable
7530	06/12/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
7537	06/12/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
7538	06/12/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
7544	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7546	06/12/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7554	07/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7555	07/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7563	07/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7571	07/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7572	07/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7576	07/12/2011	Administración y conservación de los recursos naturales - Reserva Natural
7586	12/12/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
7592	12/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7595	12/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7603	12/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7604	12/12/2011	Asistencia - Abuso
7607	12/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7608	12/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7610	12/12/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
7612	12/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
7613	12/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7614	12/12/2011	Situaciones Personales - Amenazas
7615	12/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
7617	12/12/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
7627	12/12/2011	IOMA - Consultas de caracter general
7630	12/12/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
7636	12/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
7637	12/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
7642	12/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7644	12/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio



7647	12/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
7672	13/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7681	13/12/2011	Otras Quejas Relativas A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
7689	13/12/2011	Políticas sociales constructoras - Otras quejas relacionadas con políticas sociales constructoras
7692	13/12/2011	Interurbano - Otras quejas relativas al transporte interurbano
7698	13/12/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
7709	13/12/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7711	14/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7713	14/12/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
7714	14/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7717	14/12/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
7720	14/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Deficiente calidad en la atención
7721	14/12/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
7722	14/12/2011	Suministro de Agua - Reclamo de deuda no propia
7723	14/12/2011	Situaciones Personales - Amenazas
7725	14/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7731	14/12/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Carácter General
7732	14/12/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
7734	14/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7748	14/12/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
7749	14/12/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
7751	14/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7752	14/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
7754	14/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7758	14/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7761	14/12/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
7762	14/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7764	14/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7765	14/12/2011	Salud - Prestaciones
7766	14/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7768	14/12/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
7769	14/12/2011	Otras quejas relativas a la Administración de la A.S. 3º Edad
7774	15/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
7778	15/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
7791	15/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
7797	15/12/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
7799	15/12/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
7801	15/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7807	15/12/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
7808	15/12/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
7811	15/12/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7812	15/12/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
7814	15/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7816	15/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7818	15/12/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
7823	16/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
7845	16/12/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
7849	16/12/2011	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
7856	16/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7863	16/12/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional



7864	16/12/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
7867	16/12/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
7875	19/12/2011	ARBA - Automotor - Falta de Respuesta en los Reclamos
7878	19/12/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
7882	19/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
7891	19/12/2011	Seguros y entidades financieras - Otras quejas relativas a los seguros y las entidades financieras
7906	19/12/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
7907	19/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7909	19/12/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
7910	19/12/2011	Interurbano - Otras quejas relativas al transporte interurbano
7911	19/12/2011	Suministro de Electricidad - Inconvenientes con las inspecciones
7915	19/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
7920	19/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7925	19/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7927	19/12/2011	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación
7929	19/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otras quejas.
7932	19/12/2011	Otras quejas relativas a la administración de la acción social para niños y jóvenes
7935	19/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7938	19/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7940	20/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7948	20/12/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
7950	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7954	20/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7960	20/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7963	20/12/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
7968	20/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7969	20/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7976	20/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7977	20/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
7980	20/12/2011	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas relativas al servicio de telefonía móvil
7982	20/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7983	20/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
7984	20/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7991	20/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7992	20/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
7996	20/12/2011	Otras Quejas Relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo
7999	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8008	21/12/2011	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
8016	21/12/2011	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
8019	21/12/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
8020	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8026	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8028	21/12/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
8029	21/12/2011	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
8030	21/12/2011	Otras Quejas Relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo
8032	21/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
8033	21/12/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
8038	21/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8041	21/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8046	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



8052	21/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8055	21/12/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
8057	22/12/2011	Seguros y entidades financieras - Falta respuesta reclamo
8059	22/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
8060	22/12/2011	Salud - Otras quejas relativas a la salud en la 3° edad
8072	22/12/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
8076	22/12/2011	Contaminación Electromagnética - Estaciones de Transformación
8080	22/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8081	22/12/2011	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
8082	22/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8083	22/12/2011	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
8089	22/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8091	22/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8092	22/12/2011	Usurpación - Otras quejas relativas a la usurpación
8093	22/12/2011	Contaminación Electromagnética - Estaciones de Transformación
8102	22/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8103	22/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8105	22/12/2011	Habilitaciones - Inconvenientes para la obtención de permisos
8111	22/12/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
8114	22/12/2011	Familia - Violencia y conflictos
8116	22/12/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
8118	22/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8119	22/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8122	22/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8123	22/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8126	23/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en la Vía Pública
8134	23/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8149	27/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8151	27/12/2011	Salud - Prestaciones
8153	27/12/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
8155	27/12/2011	Salud - Otras quejas relativas a la salud en la 3° edad
8156	27/12/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
8160	27/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8196	28/12/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
8207	28/12/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
8209	28/12/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
8213	28/12/2011	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
8214	28/12/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
8218	28/12/2011	IOMA - Deficiente comunicación con las delegaciones
8220	28/12/2011	IOMA - Deficiente comunicación con las delegaciones
8223	28/12/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
8228	28/12/2011	En relación a los internos - Malos tratos
8229	28/12/2011	Promoción y protección de la salud - Protección de la celiaquía
8230	28/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8232	28/12/2011	Desalojo - Otras quejas relacionadas con el desalojo
8237	29/12/2011	Contaminación ambiental - Del aire
8241	29/12/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
8245	29/12/2011	Otras quejas relacionadas con la Ordenación Territorial - Vivienda
8251	29/12/2011	Venta Telefónica o Electrónica - Publicidad Engañosa
8256	29/12/2011	Otras quejas relacionadas a la administración de la Seguridad Pública



8260	29/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8266	29/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8271	29/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
8272	29/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8274	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8276	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8280	29/12/2011	Seguros y entidades financieras - Otras quejas relativas a los seguros y las entidades financieras
8284	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8286	29/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
8292	29/12/2011	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
8293	29/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8294	29/12/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8295	29/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8296	29/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8297	29/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
8298	29/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8299	29/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8300	29/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8301	29/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8303	29/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8305	29/12/2011	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
8306	29/12/2011	Situaciones de violencia - Familiar
8307	29/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otras quejas.
8308	29/12/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
8314	30/12/2011	Contaminación ambiental - Del aire
8316	30/12/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
8319	30/12/2011	IOMA - Consultas de carácter general
8323	30/12/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
8326	30/12/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
8333	03/01/2012	IOMA - Consultas de carácter general
8335	03/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8337	03/01/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
8339	03/01/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Otras quejas.
8340	03/01/2012	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
8343	03/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
8347	03/01/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
8357	03/01/2012	Situaciones de violencia - Física
8365	03/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
8367	03/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8369	03/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8370	03/01/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
8373	03/01/2012	IOMA - Otros inconvenientes con las prestaciones
8374	03/01/2012	Desalojo - Otras quejas relacionadas con el desalojo
8375	03/01/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
8381	04/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
8385	04/01/2012	Derechos y deberes del empleado público - Sindicatos y gremios
8387	04/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8388	04/01/2012	Salud - Atención Médica Deficiente
8396	04/01/2012	Acceso al empleo público - Igualdad de oportunidades
8398	04/01/2012	Recursos de inconstitucionalidad - Recursos de amparo



8400	04/01/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
8404	04/01/2012	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
8406	04/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
8410	04/01/2012	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
8413	04/01/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
8414	04/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8415	04/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
8417	04/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8418	04/01/2012	Usurpación - Urbana
8419	04/01/2012	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
8420	04/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8422	04/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8423	04/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8424	04/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8425	04/01/2012	Otras Quejas Relativas A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
8429	04/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8431	04/01/2012	Familia - Adopción o tutela
8436	04/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8437	04/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8440	05/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
8443	05/01/2012	Interurbano - Deficiente calidad de atención
8444	05/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
8449	05/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
8450	05/01/2012	Salud - Medicamentos
8451	05/01/2012	En relación a la matrícula - Educación inicial
8452	05/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
8456	05/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8467	05/01/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
8470	05/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8475	05/01/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
8478	05/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8479	05/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
8483	05/01/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
8487	05/01/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
8488	05/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8489	05/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8493	06/01/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
8508	06/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8509	06/01/2012	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
8511	06/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8512	06/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8514	06/01/2012	Asistencia - Abuso
8522	06/01/2012	Ferrovionario - Frecuencia Insuficiente del servicio
8532	09/01/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
8536	09/01/2012	Políticas sociales reparadoras - Garrafa social
8537	09/01/2012	Urbano - Otras quejas relativas al transporte urbano
8539	09/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8540	09/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
8543	09/01/2012	Urbano - Otras quejas relativas al transporte urbano
8547	09/01/2012	IOMA - Deficiente comunicación con las delegaciones



8548	09/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
8549	09/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8550	09/01/2012	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto
8553	09/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8556	09/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8557	09/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8558	09/01/2012	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
8560	09/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8561	09/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
8565	09/01/2012	Situaciones de discriminación - Personas en situación o riesgo de exclusión social
8566	09/01/2012	Subsidios - Demora en el otorgamiento de un subsidio
8570	09/01/2012	Suministro de Agua - Irregularidades en la facturación
8575	09/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8581	09/01/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
8587	09/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
8589	09/01/2012	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
8596	10/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8603	10/01/2012	Salud - Medicamentos
8606	10/01/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Otras quejas.
8607	10/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8610	10/01/2012	IOMA - Falta de pago acompañante terapéutico
8614	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8618	10/01/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
8619	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8621	10/01/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
8624	10/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8627	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
8628	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8632	10/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
8633	10/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8635	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8636	10/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
8640	10/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8643	10/01/2012	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
8646	10/01/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
8654	10/01/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Inconv. en el acceso a la información
8655	10/01/2012	Derechos del paciente - Seguridad de los pacientes
8664	11/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8667	11/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
8672	11/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Transportes
8673	11/01/2012	IOMA - Consultas de carácter general
8675	11/01/2012	IOMA - Consultas de carácter general
8679	11/01/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
8680	11/01/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
8687	11/01/2012	Subsidios - Otras quejas relacionadas con los subsidios
8688	11/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
8689	11/01/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
8690	11/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8691	11/01/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
8692	11/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación



8693	11/01/2012	Seguros y entidades financieras - Reclamo de deuda no propia
8694	11/01/2012	Interurbano - Anomalías en la prestación del servicio
8695	11/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
8706	12/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
8709	12/01/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
8715	12/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
8718	12/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8720	12/01/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
8723	12/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8724	12/01/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
8729	12/01/2012	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
8730	12/01/2012	Situaciones de violencia - Psicológica
8731	12/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8734	12/01/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
8736	12/01/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
8741	12/01/2012	ARBA - Automotor - Falta de Respuesta en los Reclamos
8745	13/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
8755	13/01/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
8756	13/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
8768	13/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
8769	13/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
8771	13/01/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
8772	13/01/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
8779	13/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8788	16/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
8789	16/01/2012	Infraestructura pública - conservación y mejora de las construcciones de infraestructura pública
8795	16/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8799	16/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8801	16/01/2012	Interurbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
8802	16/01/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
8806	16/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
8808	16/01/2012	Contacto con los internos - Otras quejas en relación al contacto con los internos
8818	16/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
8819	17/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8820	17/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8825	17/01/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
8834	17/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
8843	17/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8844	17/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8845	17/01/2012	Usuarios de seguros - Incumplimiento del contrato
8848	17/01/2012	Urbano - Otras quejas relativas al transporte urbano
8850	17/01/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
8851	17/01/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
8854	17/01/2012	Egreso anómalo del empleo público - Despido
8859	17/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8860	18/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8868	18/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8869	18/01/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Producto en malas condiciones
8872	18/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8874	18/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



8876	18/01/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Irreg. en el otorgamiento de un préstamo
8877	18/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
8881	18/01/2012	Salud - Medicamentos
8882	18/01/2012	IOMA - Consultas de carácter general
8883	18/01/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Incremento de la cuota por edad avanzada
8884	18/01/2012	Familia - Abandono del hogar
8885	18/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8887	18/01/2012	Venta Telefónica o Electrónica - Telemarketing
8888	18/01/2012	Acceso al empleo público - Medidas de fomento de empleo público
8890	18/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8892	18/01/2012	Usuarios de seguros - Reclamo seguro de vida
8893	18/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
8895	18/01/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
8896	18/01/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
8897	18/01/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
8898	18/01/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
8899	19/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8900	19/01/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PH - Irregularidades en el alquiler de un inmueble
8902	19/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8903	19/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8904	19/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
8905	19/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
8907	19/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
8908	19/01/2012	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
8909	19/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8910	19/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
8911	19/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
8912	19/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8913	19/01/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PH - Irreg. en el alquiler de un inmueble
8914	19/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
8916	19/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
8917	19/01/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
8918	19/01/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
8919	19/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8920	19/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8921	19/01/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
8922	19/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8923	19/01/2012	Salud - Medicamentos
8924	19/01/2012	ARBA - Automotor - Falta de Respuesta en los Reclamos
8925	19/01/2012	IOMA - Otras quejas de carácter general
8926	19/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8927	19/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
8928	19/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8929	19/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8930	19/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
8932	19/01/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
8933	19/01/2012	PYMES y Microempresas - Otras quejas relacionadas con PYMES y Microempresas
8934	19/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
8936	19/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8937	19/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio



8938	19/01/2012	Asistencia - Otros quejas relativas a la asistencia en la 3° edad
8939	20/01/2012	Servicio universal de Internet - Irregularidades en la facturación
8941	20/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
8942	20/01/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
8945	20/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
8946	20/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8947	20/01/2012	Políticas de protección y conservación del medioambiente - Otras quejas.
8948	20/01/2012	Suministro de Gas - Cuestiones relacionadas con los subsidios
8950	20/01/2012	Interurbano - Otras quejas relativas al transporte interurbano
8951	20/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8952	20/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8954	20/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
8955	20/01/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
8956	20/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8957	20/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8958	20/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8959	20/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8960	20/01/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
8963	20/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
8964	20/01/2012	Salud - Otras quejas relativas a la salud en niños y jóvenes
8965	20/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8966	20/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8967	20/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
8968	20/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
8969	20/01/2012	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
8970	20/01/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
8972	20/01/2012	Otras Quejas Relativas a los Pagos Electrónicos
8973	20/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8974	23/01/2012	Vías urbanas - Otras quejas relacionadas a las vías urbanas
8978	23/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
8980	23/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8982	23/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8984	23/01/2012	Desalojo - Por terminación de contrato de alquiler
8986	23/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8987	23/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Reclamo de deuda no propia
8988	23/01/2012	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
8990	23/01/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
8991	23/01/2012	Egreso anómalo del empleo público - Despido
8993	23/01/2012	Familia - Situación de calle
8996	23/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
8997	23/01/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
8998	23/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9000	23/01/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
9001	23/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9002	23/01/2012	Ayuda escolar - Comedor escolar
9003	23/01/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
9004	23/01/2012	Promoción y protección de la salud - Campañas de vacunación
9006	23/01/2012	Salud - PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
9007	23/01/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Diálisis y trasplante
9009	23/01/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas



9010	23/01/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
9011	23/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9012	23/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9014	23/01/2012	Servicio universal de Internet - Otras quejas relativas al servicio universal de Internet
9016	23/01/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
9017	23/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9018	23/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
9019	23/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9020	23/01/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Cobro de cargos no convenidos
9021	23/01/2012	Regularización Dominial - Terrenos Propios
9022	23/01/2012	Situaciones de violencia - De género
9023	23/01/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad en el transporte
9024	23/01/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
9025	23/01/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
9026	23/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9027	23/01/2012	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
9028	23/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9029	23/01/2012	Acceso al empleo público - Igualdad de oportunidades
9031	24/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9032	24/01/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
9034	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9037	24/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
9038	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9046	24/01/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Refinanciación de la deuda
9048	24/01/2012	Usuarios de TV por cable - Otras quejas relativas al servicio de TV por cable
9051	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9053	24/01/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
9054	24/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9056	24/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
9057	24/01/2012	Familia - Situación de calle
9061	24/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9062	24/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9063	24/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
9065	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9066	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9067	24/01/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
9068	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9070	24/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9072	24/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
9073	24/01/2012	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
9074	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9076	24/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
9077	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
9078	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9081	24/01/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
9082	24/01/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
9083	24/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9085	24/01/2012	Identidad - Inconvenientes para obtener ciudadanía
9086	24/01/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
9087	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda



9089	24/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9091	24/01/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PH - Irregularidades en el alquiler de un inmueble
9092	24/01/2012	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
9093	24/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9094	24/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
9095	24/01/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
9096	25/01/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
9098	25/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9100	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
9104	25/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9106	25/01/2012	Identidad - Inconvenientes para obtener ciudadanía
9111	25/01/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
9112	25/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9113	25/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
9115	25/01/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
9117	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
9118	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9121	25/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Inconvenientes con el funcionamiento de los cajeros
9122	25/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9124	25/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9125	25/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9127	25/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9128	25/01/2012	Políticas sociales constructoras - Planes activos de empleo y producción
9129	25/01/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
9130	25/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9131	25/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9132	25/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
9135	25/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
9137	25/01/2012	Usuarios de Actividades Inmobiliarias y PH - Otras quejas.
9138	25/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9139	25/01/2012	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
9140	25/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9142	25/01/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
9143	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9144	25/01/2012	Acceso al empleo público - Otras quejas relativas al acceso al empleo público
9145	25/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9147	25/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9148	25/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9149	25/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9150	25/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9151	25/01/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
9154	26/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9155	26/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9156	26/01/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Otras quejas.
9159	26/01/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9160	26/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9163	26/01/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
9165	26/01/2012	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
9166	26/01/2012	Base de Datos de Deudores - Otras quejas relativas a las bases de datos de deudores
9174	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas



9176	26/01/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
9177	26/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9178	26/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9179	26/01/2012	Salud - Tratamiento médico
9181	26/01/2012	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
9183	26/01/2012	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
9184	26/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
9185	26/01/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
9186	26/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9188	26/01/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
9191	27/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9193	27/01/2012	Situaciones de violencia - Familiar
9198	27/01/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
9199	27/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9200	27/01/2012	Derechos del paciente - Información y documentación clínica
9202	27/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9203	27/01/2012	Otras Quejas Relativas A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
9204	27/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
9205	27/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
9206	27/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9208	27/01/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
9209	27/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9211	27/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
9212	27/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
9213	27/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9214	27/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9215	27/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9216	27/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9219	27/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9220	27/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9222	27/01/2012	Urbano - Otras quejas relativas al transporte urbano
9223	27/01/2012	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
9224	27/01/2012	Servicio universal de Internet - Falta de respuesta en los reclamos
9226	27/01/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
9227	27/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9228	27/01/2012	Colegios de Profesionales y Técnicos - Calidad en la Atención
9230	27/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9232	27/01/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9233	27/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9234	27/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Medioambiente
9235	27/01/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
9236	27/01/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas relativas al servicio de telefonía móvil
9237	27/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9238	27/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9241	27/01/2012	Contaminación ambiental - Del aire
9242	27/01/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
9243	27/01/2012	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Plazas y Otros Espacios Verdes
9244	27/01/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
9245	27/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes en la señalización viaria
9246	27/01/2012	Contaminación ambiental - Del suelo



9247	27/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9264	30/01/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
9265	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9266	30/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
9267	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9268	30/01/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
9270	30/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9271	30/01/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
9277	30/01/2012	IOMA - Otras quejas de caracter general
9278	30/01/2012	Suministro de Agua - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
9283	30/01/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Denuncias contra funcionarios
9285	30/01/2012	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
9287	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9288	30/01/2012	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De la flora
9290	30/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9291	30/01/2012	IOMA - Prestaciones oncologicas
9294	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9297	30/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9305	31/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9326	31/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9328	31/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9332	31/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9333	31/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9335	31/01/2012	Suministro de Gas - Anomalías en la prestación del servicio
9340	31/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9346	31/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9348	31/01/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9349	31/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9351	31/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9352	31/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9353	31/01/2012	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
9486	26/01/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Cobro de cargos no convenidos
9357	01/02/2012	Usurpación - Del terreno
9358	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9383	01/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9384	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9385	01/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9392	01/02/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
9405	01/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9407	01/02/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
9426	01/02/2012	Establecimientos de educacion privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educacion Privada
9434	02/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
9435	02/02/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
9436	02/02/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
9437	02/02/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
9438	02/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9439	02/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9440	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9442	02/02/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
9443	02/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General



9445	02/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
9448	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9452	02/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9453	02/02/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
9454	02/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9456	02/02/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
9457	02/02/2012	IOMA - Consultas de caracter general
9458	02/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
9459	02/02/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de prestaciones o prácticas
9460	02/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9461	02/02/2012	IOMA - Consultas de caracter general
9463	02/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
9464	02/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9465	02/02/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
9466	02/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9467	02/02/2012	Otras quejas relativos a la Ordenación Territorial - Urbanismo
9468	02/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Irregularidades en la facturación
9469	02/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
9470	03/02/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
9472	03/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9473	03/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
9474	03/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9475	03/02/2012	Otras Quejas Relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo
9476	03/02/2012	Venta Telefonica o Electronica - Inconvenientes con el Producto Adquirido
9477	03/02/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
9478	03/02/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
9479	03/02/2012	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
9480	03/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9481	03/02/2012	Salud - Atencion Médica Deficiente
9482	03/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9483	03/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9484	03/02/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
9487	03/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados con HIV o problemas de adicción
9490	03/02/2012	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
9491	03/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9493	03/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
9494	03/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
9496	03/02/2012	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
9498	03/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9499	03/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9500	03/02/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Inconvenientes con el producto adquirido
9504	03/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9505	03/02/2012	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
9506	03/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9508	03/02/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
9509	03/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
9510	03/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9511	06/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9512	06/02/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
9518	06/02/2012	Atención a ciudadanos extranjeros - Cuestiones relacionadas con el ejercicio ciudadano



9519	06/02/2012	Situaciones de violencia - Otros aspectos relativos a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
9521	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9523	06/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9525	06/02/2012	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
9527	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9530	06/02/2012	Suministro de Agua - Irregularidades en la facturación
9531	06/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
9533	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
9534	06/02/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
9535	06/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
9538	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9541	06/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9542	06/02/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
9545	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9546	06/02/2012	Urbano - Otras quejas relativas al transporte urbano
9547	06/02/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9548	06/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9549	06/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9550	06/02/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
9551	06/02/2012	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
9554	06/02/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
9555	06/02/2012	Suministro de Agua - Irregularidades en la facturación
9556	06/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9557	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
9559	06/02/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
9560	06/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
9563	06/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9565	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9568	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9570	06/02/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Otras quejas.
9571	06/02/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
9573	06/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9574	06/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9575	06/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9576	06/02/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
9579	06/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
9580	06/02/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9581	07/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
9584	07/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9585	07/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9587	07/02/2012	Urbano - Otras quejas relativas al transporte urbano
9588	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9590	07/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
9594	07/02/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Falta de respuesta en el reclamo
9595	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9596	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
9601	07/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9603	07/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas relativas al servicio de telefonía móvil
9604	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9605	07/02/2012	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión



9607	07/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9608	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9609	07/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9611	07/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9612	07/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
9613	07/02/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Inconv. en el acceso a la información
9614	07/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9615	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
9616	07/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9617	07/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9618	07/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9619	07/02/2012	Egreso anómalo del empleo público - Cesantías
9620	07/02/2012	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
9621	07/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
9623	07/02/2012	Salud - Medicamentos
9624	07/02/2012	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
9625	07/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9626	07/02/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
9628	08/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9629	08/02/2012	Familia - Violencia y conflictos
9630	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9631	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9634	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9635	08/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9638	08/02/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
9642	08/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9644	08/02/2012	Vías urbanas - Obstrucción de aceras
9645	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
9648	08/02/2012	Salud - Tratamiento médico
9650	08/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
9653	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9655	08/02/2012	Familia - Abandono del hogar
9658	08/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
9659	08/02/2012	Venta Telefónica o Electrónica - Otras quejas relativas a la venta telefónica o electrónica
9660	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
9661	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9662	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9663	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9664	08/02/2012	IOMA - Otras quejas de carácter general
9667	08/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9668	08/02/2012	Situaciones de violencia - Psicológica
9672	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9673	08/02/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Custodia de edificios públicos
9675	08/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
9677	08/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
9678	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9679	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9680	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9681	08/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9682	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio



9683	08/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9685	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9686	08/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9688	08/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9689	08/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
9691	08/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
9695	08/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9696	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9698	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9699	08/02/2012	IOMA - Otros inconvenientes con las prestaciones
9700	08/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
9702	08/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9703	08/02/2012	Seguros y entidades financieras - Reclamo de deuda no propia
9704	08/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9705	08/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9707	08/02/2012	Vías urbanas - Pasos peatonales
9709	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9712	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9713	09/02/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9714	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9715	09/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9716	08/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
9718	09/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9720	09/02/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9723	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9724	09/02/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
9725	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9726	09/02/2012	Situaciones de desigualdad - Igualdad de oportunidades
9728	09/02/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
9730	09/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
9733	09/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9736	09/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
9738	09/02/2012	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
9739	09/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9740	09/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9741	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9743	09/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
9748	09/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9751	09/02/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas.
9752	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9755	09/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9756	09/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9757	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9764	10/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9765	10/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9767	10/02/2012	Asistencia - Ayuda jurídica
9768	10/02/2012	Seguros y entidades financieras - Reclamo de deuda no propia
9772	10/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9777	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9781	10/02/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente

9783	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9789	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9792	10/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9793	10/02/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
9796	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9798	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
9803	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9810	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9812	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9813	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9814	10/02/2012	Familia - Violencia y conflictos
9816	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9817	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9818	10/02/2012	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
9819	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9820	10/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
9821	10/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Irregularidades en la facturación
9822	10/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
9824	10/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
9825	10/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
9826	10/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9827	10/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9828	10/02/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
9829	10/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9831	10/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9834	10/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
9835	10/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9836	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9837	10/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
9839	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9840	13/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9845	13/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9849	13/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9856	13/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9862	13/02/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
9863	13/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
9866	13/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
9867	13/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9869	13/02/2012	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
9871	13/02/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
9872	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9873	13/02/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
9875	13/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9877	13/02/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
9880	13/02/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
9881	13/02/2012	Ferrovial - Anomalías en la prestación del servicio
9883	13/02/2012	IOMA - Consultas de carácter general
9884	13/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
9885	13/02/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
9887	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas



9888	13/02/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
9890	13/02/2012	IOMA - Otras quejas de caracter general
9892	13/02/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
9895	13/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9896	13/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9897	13/02/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
9898	13/02/2012	Familia - Violencia y conflictos
9899	13/02/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
9900	13/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9901	13/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
9902	13/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Reclamo de deuda no propia
9903	13/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
9904	13/02/2012	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
9905	13/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9906	13/02/2012	Desalojo - Por otros motivos
9907	13/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Otras quejas relacionadas con las fuerzas y cuerpos de seguridad
9908	13/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9909	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
9912	14/02/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Hostigamiento
9913	14/02/2012	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
9915	14/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9920	14/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9921	14/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
9931	14/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9933	14/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
9934	14/02/2012	Familia - Situación de calle
9936	14/02/2012	Otras quejas relacionadas a la administración de la Seguridad Pública
9939	14/02/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
9942	14/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
9943	14/02/2012	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
9945	14/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9953	14/02/2012	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
9955	14/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
9957	14/02/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
9958	14/02/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas.
9960	15/02/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
9962	15/02/2012	Funcionamiento de los organos de la administración central - Deficiente calidad de atención
9963	15/02/2012	Usurpación - Del terreno
9964	15/02/2012	Usuarios de TV por cable - Otras quejas relativas al servicio de TV por cable
9969	15/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9974	15/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
9978	15/02/2012	Funcionamiento de los organos de la administración central - Deficiente calidad de atención
9988	15/02/2012	Tasa Seguridad e Higiene - Quejas de Caracter General
9989	15/02/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
9991	15/02/2012	42.03.00 - Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9993	15/02/2012	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
9994	15/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
9995	15/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9996	15/02/2012	Inconvenientes con el reconocimiento de servicios
10000	15/02/2012	Inconvenientes con el reconocimiento de servicios



10003	15/02/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
10006	15/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10011	16/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10012	16/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10014	16/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10015	16/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10016	16/02/2012	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
10017	16/02/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Otras quejas.
10019	16/02/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
10021	16/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
10022	16/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
10023	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10024	16/02/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
10027	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10029	16/02/2012	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
10030	16/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
10032	16/02/2012	Ferrovioario - Otras quejas relativas al transporte ferroviario
10034	16/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10039	16/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10041	16/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
10042	16/02/2012	Salud - Tratamiento médico
10043	16/02/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10044	16/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
10046	16/02/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
10047	16/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
10050	17/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
10051	17/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10052	17/02/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
10053	17/02/2012	Servicio de telefonía fija - Reclamo de deuda no propia
10055	17/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Inconvenientes con los radares
10056	17/02/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
10057	17/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10058	17/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10059	17/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
10064	17/02/2012	Situaciones de discriminación - Identidad
10065	17/02/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
10066	17/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10067	17/02/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
10068	17/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10070	17/02/2012	IOMA - Otras quejas de caracter general
10073	17/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10074	17/02/2012	Usurpación - Del terreno
10075	17/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10076	17/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
10077	17/02/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10078	17/02/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
10080	17/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
10081	17/02/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
10082	22/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10086	22/02/2012	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto



10091	22/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
10093	22/02/2012	Otras quejas relacionadas a la administración de la Seguridad Pública
10094	22/02/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
10095	22/02/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
10097	22/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10099	22/02/2012	Contacto con los internos - Otras quejas en relación al contacto con los internos
10100	22/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Irregularidades en la facturación
10103	22/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10107	22/02/2012	Otras quejas relacionadas a la administración de la Seguridad Pública
10108	22/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10109	22/02/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
10113	22/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10114	22/02/2012	Familia - Violencia y conflictos
10115	22/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
10116	22/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10117	22/02/2012	Otros aspectos relativos a la Asistencia a ciudadanos extranjeros comprendidos en convenios defensoriales
10118	22/02/2012	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
10119	22/02/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
10120	22/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
10121	22/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Envío de una tarjeta no solicitada
10122	22/02/2012	Evaluación de planes territoriales - Planeamiento urbanístico
10124	22/02/2012	Situaciones de violencia - Física
10125	22/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
10126	22/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
10127	22/02/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Medioambiente
10128	22/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10129	22/02/2012	IOMA - Otras quejas de carácter general
10130	22/02/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
10131	22/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Carácter General
10132	22/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10133	22/02/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
10134	22/02/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
10135	22/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10136	22/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Carácter General
10137	22/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10138	22/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
10139	22/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
10140	22/02/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
10141	22/02/2012	Urbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
10142	22/02/2012	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
10143	22/02/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
10144	22/02/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
10146	22/02/2012	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
10147	22/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10149	23/02/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
10150	23/02/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
10151	23/02/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
10152	23/02/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Otras quejas relativas a la violencia infanto-juvenil
10153	23/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
10154	23/02/2012	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación

10155	23/02/2012	Salud - Nutrición y alimentación
10156	23/02/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
10157	23/02/2012	Políticas sociales constructoras - Otros planes de inclusión social, trabajo y educación
10158	23/02/2012	Salud - Tratamiento médico
10159	23/02/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
10160	23/02/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
10161	23/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
10162	23/02/2012	Situaciones de violencia - De género
10164	23/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
10165	23/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10166	23/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
10167	23/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
10168	23/02/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
10169	23/02/2012	Promoción y protección de la salud - Campañas de vacunación
10170	23/02/2012	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Carácter General
10171	23/02/2012	Tasa Automotores Descentralizados - Quejas de Carácter General
10173	23/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10174	23/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones odontológicas
10175	23/02/2012	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
10176	23/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10177	23/02/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
10178	23/02/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
10179	23/02/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
10180	23/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10181	23/02/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
10182	23/02/2012	En relación a la matrícula - Otras quejas relacionadas con la matrícula escolar
10183	23/02/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad en el transporte
10184	23/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10185	23/02/2012	Infraestructura - Otras quejas relacionadas con la infraestructura escolar
10186	23/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10187	23/02/2012	Situaciones de violencia - Familiar
10188	23/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10189	23/02/2012	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
10190	23/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10191	23/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
10193	23/02/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10194	23/02/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
10196	23/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10197	23/02/2012	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
10198	23/02/2012	Contacto con los internos - Obstrucción de los derechos de visita
10199	23/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10200	23/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10201	23/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10203	24/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
10215	24/02/2012	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
10216	24/02/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos para transporte urbano e interurbano
10218	24/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
10221	24/02/2012	Usurpación - Del terreno
10222	24/02/2012	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
10223	24/02/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación



10224	24/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
10226	24/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10227	24/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
10230	24/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
10231	24/02/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10232	24/02/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10233	24/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10234	24/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
10235	24/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10236	24/02/2012	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
10239	24/02/2012	Situaciones de violencia - Otros aspectos relativos a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
10242	28/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
10243	28/02/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
10244	28/02/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
10245	28/02/2012	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Único de Discapacidad
10246	28/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
10247	28/02/2012	Derechos y deberes del empleado público - Trabajo justo
10248	28/02/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
10249	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10250	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10251	28/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10252	28/02/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
10253	28/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10254	28/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10255	28/02/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
10256	28/02/2012	Políticas de protección y conservación del medioambiente - Otras quejas.
10257	28/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10258	28/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
10260	28/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
10261	28/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
10262	28/02/2012	Usurpación - Del terreno
10263	28/02/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
10264	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10265	28/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
10267	28/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10268	28/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10270	28/02/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
10272	28/02/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
10273	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10274	28/02/2012	Interurbano - Otras quejas relativas al transporte interurbano
10275	28/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10279	28/02/2012	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
10281	28/02/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
10282	28/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10285	28/02/2012	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
10286	28/02/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
10287	28/02/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
10288	28/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10289	28/02/2012	Salud - Otras quejas relativas a la salud en niños y jóvenes
10290	28/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios

10291	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10292	28/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
10293	28/02/2012	Usuarios de comercios de electrodomésticos - Dificultades con la garantía
10294	28/02/2012	Otros aspectos relativos a la defensa civil
10295	28/02/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
10296	28/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
10298	28/02/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
10303	29/02/2012	Otros aspectos relativos a la Administración Tributaria
10307	29/02/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
10309	29/02/2012	Servicio de telefonía móvil - Irregularidades en la facturación
10310	29/02/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
10312	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10315	29/02/2012	Base de Datos de Deudores - Otras quejas relativas a las bases de datos de deudores
10316	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10317	29/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Demora en la Entrega de Medicamentos
10319	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Reclamo de deuda no propia
10321	29/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10322	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
10323	29/02/2012	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
10324	29/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10325	09/02/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10326	29/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10327	29/02/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
10328	29/02/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
10329	29/02/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
10332	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
10333	29/02/2012	Usuarios de Entidades Bancarias - Irregularidades en el otorgamiento-cancelación de un préstamo
10335	29/02/2012	Salud - Prestaciones
10336	29/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10338	29/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
10339	29/02/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
10340	29/02/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10342	29/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10343	29/02/2012	Situaciones de violencia - Otros aspectos relativos a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
10344	29/02/2012	Usuarios de Entidades Bancarias - Irregularidades en el otorgamiento-cancelación de un préstamo
10345	29/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10346	29/02/2012	IOMA - Consultas de carácter general
10347	29/02/2012	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Plazas y Otros Espacios Verdes
10348	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10349	29/02/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Falta de respuesta en los reclamos
10350	29/02/2012	Situaciones graves - Otras quejas relacionadas con situaciones graves
10351	29/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
10352	29/02/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
10353	29/02/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10354	29/02/2012	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
10355	29/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10356	29/02/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
10357	29/02/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10358	29/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10359	29/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



10360	29/02/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
10361	29/02/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
10363	29/02/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
10364	29/02/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
10365	29/02/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10366	29/02/2012	Acceso al empleo público - Igualdad de oportunidades
10368	29/02/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
10373	29/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10374	29/02/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10376	29/02/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
10378	01/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10379	01/03/2012	Políticas sociales reparadoras - Otros planes sociales de protección y reconstrucción
10380	01/03/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10383	01/03/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
10384	01/03/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
10385	01/03/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
10386	01/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
10390	01/03/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
10405	01/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10406	01/03/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
10407	01/03/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas.
10408	01/03/2012	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
10410	01/03/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
10411	01/03/2012	Promoción y protección de la salud - Prevención del SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual
10412	01/03/2012	Seguros y entidades financieras - Deficiente calidad de atención
10417	01/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
10418	01/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
10420	01/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10421	01/03/2012	Contribuyentes - Refinanciación deuda AFIP
10423	01/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10424	01/03/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
10426	01/03/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10427	01/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
10430	01/03/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10432	01/03/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
10433	01/03/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas relativas al servicio de telefonía móvil
10434	01/03/2012	Situaciones de violencia - Familiar
10435	01/03/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
10436	01/03/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
10437	01/03/2012	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
10438	01/03/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
10442	02/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10445	02/03/2012	Correo postal - Deficiente calidad de atención
10447	02/03/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
10448	02/03/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
10449	02/03/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
10454	02/03/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
10455	02/03/2012	Servicio universal de Internet - Deficiente calidad de atención
10456	02/03/2012	Usuarios de planes de auto ahorro y concesionarios de automóviles - Otras quejas.
10458	02/03/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otras quejas.



10459	02/03/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
10460	02/03/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10461	02/03/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
10463	02/03/2012	Familia - Situación de calle
10469	02/03/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
10470	02/03/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10472	02/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10473	02/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
10474	02/03/2012	Pensiones de guerra - Otras quejas relativas a las pensiones de guerra
10475	02/03/2012	Salud - Internación
10476	02/03/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10477	02/03/2012	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
10479	02/03/2012	Familia - Adopción o tutela
10480	02/03/2012	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
10482	02/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10483	02/03/2012	En relación a los internos - Malos tratos
10484	02/03/2012	Situaciones de violencia - Familiar
10487	02/03/2012	Base de Datos de Deudores - Otras quejas relativas a las bases de datos de deudores
10489	02/03/2012	Situaciones de violencia - Familiar
10490	02/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
10491	02/03/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
10493	02/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10496	02/03/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
10497	02/03/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10498	02/03/2012	Infraestructura - Instalaciones escolares
10499	02/03/2012	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas.
10500	02/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10502	05/03/2012	PROFE - Problemas con las prácticas
10505	05/03/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
10506	05/03/2012	En relación a la matrícula - Admisión de alumnos
10507	05/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
10511	05/03/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
10513	05/03/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
10515	05/03/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
10517	05/03/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
10518	05/03/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
10520	05/03/2012	Asistencia - Otras quejas relativas a la asistencia en la 3° edad
10521	05/03/2012	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
10522	05/03/2012	Derechos del paciente - Seguridad de los pacientes
10523	05/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10524	05/03/2012	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
10533	05/03/2012	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
10534	05/03/2012	Otras quejas relativas al transporte de media y larga distancia
10535	05/03/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas relativas al servicio de telefonía móvil
10537	05/03/2012	Otros aspectos relativos a la defensa civil
10538	05/03/2012	Otros aspectos relativos a la Administración Penitenciaria
10540	05/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
10542	05/03/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
10543	05/03/2012	Otros aspectos relativos a la defensa civil
10544	05/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir



10545	05/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10546	05/03/2012	Medidas frente a la prohibición de bebidas alcohólicas Ley 11825
10548	06/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
10561	06/03/2012	Construcciones urbanas - Obras particulares
10563	06/03/2012	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
10567	06/03/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10593	06/03/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
10596	06/03/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
10597	06/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
10598	06/03/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
10599	06/03/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
10110	22/02/2012	Políticas sociales reparadoras - Planes alimentarios
10967	15/03/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11615	03/04/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
11621	03/04/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
11627	03/04/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
11681	04/04/2012	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
11682	04/04/2012	Usuarios de TV por cable - Prestación deficiente
11683	04/04/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
11684	05/04/2012	Desastres causados por fenómenos naturales - Temporales
11686	05/04/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
11687	05/04/2012	Desastres causados por fenómenos naturales - Temporales
11691	05/04/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
11693	05/04/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
11698	06/04/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
11699	06/04/2012	Desastres causados por fenómenos naturales - Temporales
11789	09/04/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
11790	09/04/2012	Otros aspectos relativos al empleo público
11791	09/04/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
11792	09/04/2012	Familia - Violencia y conflictos
11794	09/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
11795	09/04/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
11796	09/04/2012	Otros aspectos relativos a la discriminación
11797	09/04/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
11870	11/04/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
12026	13/04/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
12058	16/04/2012	Carrera administrativa - Provisión de puestos de trabajo y movilidad
12068	16/04/2012	Derecho a la calidad de vida - Otros aspectos relacionados con la protección de la vida
12160	18/04/2012	Usuarios de seguros - Falta respuesta en el reclamo
12169	18/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
12170	18/04/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Otras quejas relativas a las tarjetas de crédito
12171	18/04/2012	Salud - Prestaciones
12172	18/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Otras quejas relativas al servicio de telefonía móvil
12174	18/04/2012	Servicio de telefonía fija - Deficiente calidad de atención
12175	18/04/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
12178	18/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
12179	18/04/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
12181	18/04/2012	Situaciones de violencia - De género
12182	18/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Falta de respuesta en los reclamos
12183	18/04/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación



12186	18/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
12187	18/04/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
12188	18/04/2012	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
12189	18/04/2012	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
12190	18/04/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
12194	18/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
12198	18/04/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
12199	18/04/2012	Otras Quejas Relativas a los Pagos Electrónicos
12200	18/04/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
12201	18/04/2012	Derechos del paciente - Seguridad de los pacientes
12202	18/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
12203	18/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
12236	19/04/2012	Suministro de Electricidad - Inconvenientes causados por fenómenos naturales
12249	19/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
12250	19/04/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
12252	19/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Falta de respuesta a reclamos
12254	19/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
12255	19/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Irregularidades en la facturación
12257	19/04/2012	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto
12259	19/04/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
12277	20/04/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
12294	20/04/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
12314	20/04/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
12315	20/04/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PH - Irregularidades en el alquiler de un inmueble
12316	20/04/2012	Usuarios de seguros - Otras quejas relativas a los seguros
12317	20/04/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
12318	20/04/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
12319	20/04/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
12320	20/04/2012	Servicio de telefonía móvil - Deficiente calidad de atención
12321	23/04/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
12325	23/04/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
12328	23/04/2012	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
12330	23/04/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
12331	23/04/2012	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
12333	23/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
12335	23/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
12338	23/04/2012	Usuarios de tarjetas de crédito - Refinanciación de la deuda
12339	23/04/2012	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
12343	23/04/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
12344	23/04/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
12346	23/04/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
12353	23/04/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
12355	23/04/2012	Subsidios - Demora en el otorgamiento de un subsidio
12356	23/04/2012	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
12357	23/04/2012	- Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
12358	23/04/2012	Servicio de telefonía fija - Reclamo de deuda no propia
12360	23/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del tránsito
12361	23/04/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
12364	23/04/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
12365	23/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta



12366	23/04/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
12367	23/04/2012	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
12368	23/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
12369	23/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
12370	23/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
12371	23/04/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
12374	23/04/2012	ARBA - Automotor - Reclamo Deuda
12375	23/04/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
12376	23/04/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
12378	23/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas.
12381	23/04/2012	Egreso anómalo del empleo público - Exoneración
12382	23/04/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Imposibilidad de conseguir una respuesta
12384	23/04/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
12387	24/04/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
12388	24/04/2012	Políticas sociales constructoras - Otros planes de inclusión social, trabajo y educación
12389	24/04/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
12390	24/04/2012	Derecho a la calidad de vida - Otras cuestiones relativas al derecho de la calidad de vida
12391	24/04/2012	Identidad - Inconvenientes con la partida de nacimiento
12392	24/04/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención
12393	24/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
12395	24/04/2012	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
12396	24/04/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
12398	24/04/2012	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Ex combatientes e incapacitados afiliados al PAMI
12400	24/04/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
12405	24/04/2012	Familia - Situación de calle
12406	24/04/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Imposibilidad de conseguir una respuesta
12407	24/04/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
12408	24/04/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
12411	24/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
12412	24/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
12413	24/04/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
12414	24/04/2012	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
12416	24/04/2012	Situaciones de violencia - De género
12417	24/04/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
12419	24/04/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
12420	24/04/2012	Inconvenientes con las tarjetas SUBE
12423	24/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
12426	24/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
12427	24/04/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
12430	24/04/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
12431	24/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
12465	25/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas.
12466	25/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
12467	25/04/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
12470	25/04/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
12471	25/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
12472	25/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
12474	25/04/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
12475	25/04/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
12476	25/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones



12477	25/04/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
12478	25/04/2012	Situaciones personales - Acoso sexual
12479	25/04/2012	Familia - Violencia y conflictos
12564	27/04/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
12565	27/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
12566	27/04/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes

Cuadro 3: Quejas Resueltas

Nº	Fecha	Temática Principal
1740	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1744	05/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1756	19/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
1757	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1761	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1796	07/07/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
1816	27/05/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
1827	07/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Descuentos indebidos por transferencias
1832	07/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
1872	06/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
1883	06/06/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2023	24/06/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
2056	11/07/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
2110	11/07/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
2123	11/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2125	06/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2129	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2136	28/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2170	12/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2195	26/05/2011	Usuarios de entidades bancarias - Descuentos indebidos por transferencias
2212	13/07/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
2233	13/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
2234	13/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2288	14/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2290	14/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2291	14/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2293	14/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2320	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2327	27/06/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
2330	15/07/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
2332	15/07/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
2336	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2363	18/07/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas rel. con situaciones de inseguridad ciudadana
2401	18/07/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
2419	18/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2452	19/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2455	19/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2462	20/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
2480	20/07/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad



2502	21/07/2011	Suministro de Electricidad - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
2512	21/07/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
2532	21/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2540	22/07/2011	Familia - Desaparición de Adultos Mayores
2557	22/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2572	22/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
2577	22/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
2657	25/07/2011	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Retribuciones
2706	26/07/2011	En relación a los internos - Malos tratos
2728	26/07/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
2762	27/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2836	28/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2856	20/07/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
2872	28/07/2011	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación
2974	13/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
2977	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
2979	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
2980	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3104	27/05/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3112	14/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3113	06/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3115	11/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
3116	31/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celiacos
3118	27/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
3119	17/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados en diálisis o trasplantados
3121	17/05/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
3152	06/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
3155	09/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
3181	16/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
3214	09/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3262	06/05/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
3265	01/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3267	05/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3272	01/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3280	01/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3281	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3282	23/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3305	17/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3306	06/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3308	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3310	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3311	12/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3314	17/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3316	06/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3317	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3318	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3326	13/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
3336	15/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3341	13/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
3342	12/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celiacos



3357	12/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
3677	30/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3678	02/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3679	26/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3682	15/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3683	20/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3684	15/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3685	15/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3687	15/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3689	15/07/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
3722	01/07/2011	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
3729	16/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
3738	24/06/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3740	08/05/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3741	12/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
3742	16/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
3746	16/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
3752	19/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
4939	06/06/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
4942	24/06/2011	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
5094	04/07/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
5154	09/06/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
5157	06/05/2011	Ordenamiento del transito - Accidentes en rutas y autopistas
5166	18/05/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5241	31/05/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
5244	09/05/2011	Situaciones de violencia - Familiar
5252	06/05/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
5259	18/05/2011	En relación a los internos - Malos tratos
5268	31/05/2011	En relación a los internos - Detención domiciliaria
5272	10/06/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5279	06/05/2011	Abuso Psicofísico - Castigos
5282	06/05/2011	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
5313	16/05/2011	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
5319	06/05/2011	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación
5325	19/05/2011	Situaciones Personales - Desaparición de Persona
5332	01/07/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas rel. con situaciones de inseguridad ciudadana
5337	09/05/2011	En relación a los internos - Hacinamiento
5395	07/05/2011	Familia - Violencia y conflictos
5484	18/05/2011	Eduacion - Situaciones de Discriminacion
5486	27/05/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
5499	12/05/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
5667	04/05/2011	ARBA - Automotor - Reclamo Deuda
5737	13/05/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
5919	16/05/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atencion a afiliados con necesidades especiales
5920	27/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
5921	30/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
5925	07/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5926	16/05/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5927	22/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5935	15/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida



5969	03/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
5972	30/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
5975	28/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
5980	23/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5982	31/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5983	15/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5987	31/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5988	31/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5989	17/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5990	15/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5992	15/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
5994	28/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
5995	27/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
6024	31/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
6027	07/06/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
6031	30/06/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
6035	26/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6041	08/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6043	14/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
6045	30/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
6046	26/05/2011	IOMA - Problemas con las internaciones
6053	10/06/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
6057	08/06/2011	IOMA - Consultas de caracter general
6058	19/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
6060	14/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
6063	03/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de intervenciones quirúrgicas
6066	01/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
6146	26/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados con HIV o problemas de adicción
6148	29/06/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados con HIV o problemas de adicción
6150	28/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6156	04/07/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
6159	23/06/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
6160	24/05/2011	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6165	06/05/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
6173	23/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
6176	13/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
6177	16/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
6178	27/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
6408	14/06/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
6412	21/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
6413	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6414	05/07/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
6735	14/06/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Pacientes con capacidades diferentes
6779	16/05/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
6783	30/06/2011	Ordenamiento del transito - Inconvenientes en la señalización viaria
6787	30/06/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
6812	21/06/2011	Protección a Personas Discapacitadas - Otros aspectos rel. a la protección de personas con capacidades diferentes
6833	17/05/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
6835	30/05/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
6837	10/05/2011	Familia - Violencia y conflictos



6846	13/06/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
6872	30/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7064	06/06/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
7065	16/05/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorizacion de medicamentos (incluye vacunas)
7066	16/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
7083	08/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
7450	31/05/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
7452	23/05/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
7457	12/05/2011	Urbano - Pasajes para personas con capacidades diferentes
7461	04/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7465	24/05/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
7892	09/05/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
7893	22/06/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7895	01/07/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
7896	01/07/2011	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
7897	06/07/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
7898	02/06/2011	- Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
7900	23/06/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
7902	15/05/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
8265	24/06/2011	- Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8267	10/06/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilizacion asistida
8268	05/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8273	01/06/2011	Ordenamiento del transito - Otras quejas relacionadas al ordenamiento del transito
8277	13/06/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
8863	01/07/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
9099	12/05/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
9987	23/05/2011	Acoso laboral ostigamientos
10083	12/05/2011	Solicitud Intervención en Proceso Judicial
10088	21/06/2011	Recursos de inconstitucionalidad - Solicitudes de interposición
10092	10/06/2011	Situaciones personales - Chantaje, extorsión
11081	03/05/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
11083	04/07/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
11087	04/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
11089	27/06/2011	Egreso anómalo del empleo público - Cesantías
11908	31/05/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
12350	15/06/2011	Habilitaciones - Inconvenientes para la obtención de permisos
12352	13/06/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
2580	08/06/2011	IOMA - Consultas de caracter general
5327	18/05/2011	Situaciones personales - Privacion de la libertad
5330	01/07/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas rel. con situaciones de inseguridad ciudadana
5400	20/07/2011	Situaciones personales - Privacion de la libertad
5572	26/07/2011	Investigacion de Oficio - Contaminacion del Medioambiente - Agua
6059	01/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
6064	01/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
6065	01/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
6162	01/07/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
6839	05/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2945	01/08/2011	Situaciones de violencia - Familiar
2961	01/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2973	01/08/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones



2985	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2986	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2988	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2991	01/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
3081	03/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3082	03/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3094	03/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3106	04/08/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
3182	05/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3220	08/08/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
3222	08/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3248	08/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3293	09/08/2011	Ley 12807 Prevención Abuso Sexual Infantil
3300	09/08/2011	Derechos y deberes del empleado público - Licencias y permisos especiales
3329	10/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3380	11/08/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
3388	11/08/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
3390	11/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3450	15/08/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3511	16/08/2011	Situaciones de violencia - Familiar
3514	16/08/2011	PROFE - Problemas con las prótesis
3562	17/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3587	17/08/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
3681	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3686	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3725	23/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3736	23/08/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
3747	23/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3813	24/08/2011	Medidas frente al pase libre en autopistas con peaje Ley 13952
3850	24/08/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De la fauna
3863	25/08/2011	Servicio de telefonía fija - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
3899	25/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4293	07/09/2011	Situaciones Personales - Desaparición de Persona
4336	08/09/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
4338	08/09/2011	Empleo público con regimenes especiales- Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias
4461	01/09/2011	Situaciones de violencia - Familiar
4535	13/09/2011	Situaciones de discriminación - Identidad biológica
4595	14/09/2011	Otras quejas relativas a la administración de la acción social para niños y jóvenes
4654	15/09/2011	Acoso laboral - Otras quejas relativas al acoso laboral
4659	15/09/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
4663	15/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4694	16/09/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
4748	19/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar durante un arresto
4757	19/09/2011	Situaciones de violencia - Otros aspectos rel. a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
4791	19/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4794	20/09/2011	Ley 12807 Prevención Abuso Sexual Infantil
4827	20/09/2011	Situaciones de violencia - Otros aspectos rel. a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
4830	20/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4872	21/09/2011	En relación a los internos - Malos tratos
4902	21/09/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos



4904	21/09/2011	En relación a los internos - Malos tratos
4933	20/09/2011	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
4937	22/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4951	22/09/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
4957	22/09/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4969	22/09/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
5008	23/09/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
5058	26/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
5087	26/09/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
5212	29/09/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
5301	03/10/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
5359	03/10/2011	Usurpación - Urbana
5364	03/10/2011	Desalojo - Por otros motivos
5421	04/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Incumplimiento de las normas de circulación
5431	04/10/2011	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Otras quejas.
5468	06/10/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
5520	06/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5539	07/10/2011	Adicciones - Otras quejas relativas a adicciones en niños y jóvenes
5562	11/10/2011	Familia - Desaparición de Niños o Jóvenes
5563	11/10/2011	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
5570	11/10/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
5574	11/10/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
5599	11/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
5600	11/10/2011	Situaciones Personales - Amenazas
5626	12/10/2011	Situaciones Personales - Amenazas
5766	14/10/2011	Situaciones de violencia - Otros aspectos rel. a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
5828	18/10/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
5839	18/10/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
5840	18/10/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
5876	19/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5881	19/10/2011	Base de Datos de Deudores - Otras quejas relativas a las bases de datos de deudores
5916	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5936	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5963	21/10/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
5970	05/08/2011	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
5971	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6023	24/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6049	24/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
6054	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
6152	03/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6168	09/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6290	31/10/2011	Otras Quejas Relativas a la Administración Central
6301	31/10/2011	Situaciones Personales - Amenazas
6919	30/08/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
6971	06/09/2011	Desalojo - Por deudas
6974	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7223	01/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
8261	01/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8262	01/08/2011	Derechos del paciente - Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria
8264	01/10/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos



8270	06/08/2011	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Otras quejas.
4714	16/09/2011	Ordenamiento del transito - Sanciones
6363	02/11/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
6369	02/11/2011	Derechos y deberes del empleado público - Sindicatos y gremios
6559	08/11/2011	Familia - Desaparición de Adultos Mayores
6572	09/11/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
6593	09/11/2011	En relación a los internos - Malos tratos
6802	16/11/2011	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
7077	23/11/2011	Inserción Laboral - Situación Postpenitenciaria
7351	01/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
7355	01/12/2011	En relación a los internos - Malos tratos
7366	01/12/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
7382	01/12/2011	Administración y conservación de los recursos naturales - Reserva Natural
7415	02/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7441	05/12/2011	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
7499	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7632	12/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7659	13/12/2011	Situaciones personales - Asalto, robo o hurto
7783	15/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7835	16/12/2011	En relación a los internos - Malos tratos
7959	20/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8145	27/12/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
8285	29/12/2011	Mecanismos de protección de la vida - Otras cuestiones rel. a los mecanismos de protección de la vida
8329	03/01/2012	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8433	04/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8563	09/01/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
8708	12/01/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
8975	23/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9136	25/01/2012	Administración y conservación de los recursos naturales - Reserva Natural
9169	26/01/2012	ÍOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
9172	26/01/2012	Ordenamiento del transito - Sanciones
9286	30/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9537	06/02/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
9600	07/02/2012	Suministro de Agua - Deficiente calidad de atención
10462	02/03/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
10529	05/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
10539	05/03/2012	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
11012	16/03/2012	Solicitud Intervención en Proceso Judicial

Cuadro 4: Quejas en Investigación

Nº	Fecha	Temática Principal
4665	02/06/2011	Regularización Dominial - Viviendas Sociales
2317	15/07/2011	Situaciones Personales - Identidad Reservada
2522	21/07/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
2625	25/07/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
4928	12/05/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
4232	08/05/2011	Pensiones de guerra - Problemas en el otorgamiento
1753	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1844	30/06/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida

1850	07/07/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
2040	08/07/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas relativas al acceso al empleo público
2179	12/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2224	13/07/2011	ÍOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
2344	18/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2348	18/07/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
2411	18/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2449	19/07/2011	Egreso anómalo del empleo público - Despido
2451	19/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2478	20/07/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
2486	20/07/2011	Familia - Situación de calle
2716	26/07/2011	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
8252	10/06/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
2038	08/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2457	19/07/2011	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
2511	19/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2531	21/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2759	25/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
8071	01/07/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
8074	21/06/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
8180	15/06/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
8182	02/06/2011	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
8186	17/06/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
8187	09/05/2011	ARBA - Inmobiliario - Moratoria
8188	27/05/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
8189	27/06/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
8190	23/06/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
8192	15/06/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
8254	28/06/2011	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
8257	21/06/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
8259	12/05/2011	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
2712	26/07/2011	Investigación de Oficio - Contaminación del Medioambiente - Agua
220	02/05/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
920	07/05/2011	Interurbano - Anomalías en la prestación del servicio
1741	15/06/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1743	11/05/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1748	20/05/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
1815	07/07/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
1817	02/06/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1829	07/07/2011	Suministro de Gas - Falta de respuesta en los reclamos
1839	04/07/2011	Salud - Tratamiento médico
1891	08/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1905	08/07/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
1927	14/06/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1948	08/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
1977	21/06/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Mineras, ganaderas y agrícolas
1996	08/07/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
2033	29/06/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
2113	05/07/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
2116	23/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio



2127	05/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2128	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2131	28/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2133	27/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2134	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2237	13/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2316	15/07/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
2319	15/07/2011	Egreso anómalo del empleo público - Despido
2322	15/07/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
2370	18/07/2011	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
2372	18/07/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
2423	18/07/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con situaciones de inseguridad ciudadana
2424	19/07/2011	IOMA - Falta de pago acompañante terapéutico
2479	20/07/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
2482	30/06/2011	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
2484	20/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2508	21/07/2011	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación
2526	21/07/2011	Suministro de Agua - Irregularidades en la facturación
2534	21/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2543	22/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2545	22/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2551	22/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2574	22/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2589	25/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas rel. con las actuaciones en el ámbito de la salud
2590	25/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2600	25/07/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
2601	25/07/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
2604	25/07/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
2619	25/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
2700	26/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2707	26/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2711	26/07/2011	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
2719	26/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2721	26/07/2011	Acceso a la propiedad - Otras cuestiones relativas al acceso y uso de la propiedad
2731	26/07/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
2758	27/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
2820	27/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
2835	28/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
2870	28/07/2011	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
2876	28/07/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
2896	29/07/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
2932	29/07/2011	Políticas sociales reparadoras - Otras quejas relacionadas con políticas sociales reparadoras
2963	06/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3098	16/06/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
5507	18/05/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
1851	06/07/2011	Contaminación ambiental - Del aire
1930	14/06/2011	Contaminación ambiental - Del agua
2260	14/07/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
2435	19/07/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
2485	20/07/2011	Contaminación ambiental - Del suelo



2506	21/07/2011	Investigación de Oficio - Seguridad
2613	25/07/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
2616	25/07/2011	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
2667	25/07/2011	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
370	02/05/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
1804	07/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
1847	01/07/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
1880	08/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
1882	08/07/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
1895	08/07/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
2045	11/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
2057	11/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
2060	11/07/2011	Salud - Otras quejas relativas a la salud en niños y jóvenes
2089	11/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
2140	12/07/2011	IOMA - Prestaciones oncológicas
2161	01/07/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
2182	12/07/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
2193	13/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
2221	13/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
2296	15/07/2011	IOMA - Problemas con las internaciones
2303	15/07/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
2331	15/07/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
2350	18/07/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
2501	21/07/2011	Trabajo Infantil - Otros trabajos que dañen la salud, la seguridad o la moral del niño
2662	25/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
2850	28/07/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
10744	13/06/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
10746	17/06/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
10747	21/06/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
10749	30/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
10751	29/06/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
10752	05/07/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de medicamentos (incluye vacunas)
10753	05/07/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes
10757	01/07/2011	IOMA - Problemas con los medicamentos oncológicos
10758	21/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
10760	24/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
10762	10/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
10763	03/06/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
11321	07/06/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celíacos
1791	02/05/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
1818	03/06/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
1838	07/07/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
1906	08/07/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
2039	05/07/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
2183	12/07/2011	Situaciones de desigualdad - Igualdad de oportunidades
2438	19/07/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
2463	20/07/2011	Egreso anómalo del empleo público - Cesantías
2498	21/07/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
2517	21/07/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
2650	25/07/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento



2697	06/07/2011	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
5487	03/06/2011	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas rel. a los deberes y derechos del empleado público
5492	02/06/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
5502	16/05/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5503	29/06/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5504	06/07/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
5689	13/05/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
1747	13/05/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1868	07/07/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1946	31/05/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
2004	23/06/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
2021	28/06/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
2030	08/07/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
2034	30/06/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2069	11/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2258	14/07/2011	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Otras quejas.
2265	14/07/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
2287	02/06/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - En relación con el código deontológico
2298	15/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2398	18/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2537	22/07/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
2720	26/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2727	26/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2752	22/07/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
2929	01/06/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2472	20/07/2011	Interurbano - Deficiente calidad de atención
2516	21/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
2709	26/07/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
2073	11/07/2011	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
2114	24/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2117	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2118	24/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2119	04/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2121	29/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2122	06/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2124	24/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2126	28/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2135	30/06/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2259	14/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2471	20/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
2536	22/07/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
2596	25/07/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
252	06/05/2011	Vías urbanas - Obstaculización de aceras
1810	30/05/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2209	13/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2213	13/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2255	14/07/2011	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
2417	18/07/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
2710	26/07/2011	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
2024	28/06/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones



2328	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2329	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2333	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2335	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2337	15/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2473	20/07/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2846	28/07/2011	Investigación de Oficio - Contaminación del Medioambiente - Aire
2027	28/06/2011	Otras Quejas Relacionadas Con Los Recursos Escolares
2476	20/07/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
2022	28/06/2011	Desalojo - Por otros motivos
2207	13/07/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
2325	15/07/2011	Pensiones de guerra - Problemas en el otorgamiento
2453	19/07/2011	Situaciones de violencia - Otros aspectos rel. a la protección del ciudadano en situaciones de violencia
2520	21/07/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
2701	26/07/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
2704	26/07/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
2869	28/07/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
1803	21/06/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
1825	07/07/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
2077	11/07/2011	Políticas sociales constructoras - Otros planes de inclusión social, trabajo y educación
2375	18/07/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
1746	10/06/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2064	11/07/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
2338	15/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
936	09/05/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
1809	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1841	30/05/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1848	04/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1855	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1862	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2155	12/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2647	25/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1750	07/07/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
1751	07/07/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
2001	08/07/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
2239	13/07/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
2631	25/07/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias
2674	25/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
1788	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1802	07/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1835	23/06/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1852	01/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1869	06/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
1870	07/07/2011	Trabajo Esclavo - Otros trabajos que dañen la salud, la seguridad o la moral de la persona
2177	12/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2227	13/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
2406	18/07/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
2494	20/07/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
2740	27/07/2011	Habilitaciones - Inconvenientes para la obtención de permisos
2858	28/07/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas



1799	31/05/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2037	30/06/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
2542	22/07/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
2654	25/07/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
1820	08/05/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
1836	07/07/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
1999	08/07/2011	Carrera administrativa - Ascensos y concursos
2097	01/07/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2235	13/07/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
2965	07/06/2011	Derechos y deberes del empleado público - Régimen disciplinario
1846	06/07/2011	En relación a los internos - Malos tratos
1980	08/07/2011	Otras quejas relativas a la administración de la acción social para niños y jóvenes
4925	01/06/2011	Acoso laboral ostigamientos
2454	09/06/2011	Convivencia escolar - Conductas agresivas
4664	27/06/2011	Educación - Maltrato o acoso escolar
4426	09/09/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
4984	23/09/2011	Empleo público con regimenes especiales- Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias
3018	01/08/2011	Otras quejas relacionadas con la Ordenación Territorial - Vivienda
3179	05/08/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
3528	16/08/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
3839	24/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5299	03/10/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
5767	17/10/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
5841	18/10/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en la Vía Pública
5863	18/10/2011	Inconvenientes con el reconocimiento de servicios
2989	01/08/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
3062	02/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3069	02/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
3154	05/08/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
3227	08/08/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
3387	11/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3497	16/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
4296	30/08/2011	Regularización Dominial - Viviendas Propias
4509	30/08/2011	ARBA - Automotor - Reclamo Deuda
4685	15/09/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
4760	19/09/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
4996	23/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4997	23/09/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5077	26/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5144	28/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5217	29/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5363	03/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5463	05/10/2011	Investigación de Oficio - Servicios Públicos - Electricidad
5509	06/10/2011	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
5527	07/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
5569	11/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5680	13/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5683	13/10/2011	Usurpación - Urbana
5690	13/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
5691	13/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente



5714	13/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5798	17/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5905	19/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6179	26/10/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6287	31/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
2964	01/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
2981	01/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3135	04/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3191	05/08/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
3200	08/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3250	08/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3692	19/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3878	25/08/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
3897	25/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3900	25/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4269	07/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4473	12/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
4604	14/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
5018	26/09/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
5048	01/08/2011	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
5655	12/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
3601	17/08/2011	Investigación de Oficio - Servicios Públicos - Gas
3590	12/08/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
4322	08/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
5368	03/10/2011	Protección de datos de carácter personal - Otras quejas rel. a la protección de datos de carácter personal
5412	04/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
2982	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2983	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2987	01/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
2990	01/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
3006	01/08/2011	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
3014	01/08/2011	Investigación de Oficio - Servicios Públicos - Electricidad
3024	02/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3046	02/08/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
3047	02/08/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
3077	03/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3086	03/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3093	03/08/2011	Servicio universal de Internet - Irregularidades en la facturación
3128	04/08/2011	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
3131	04/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3142	04/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3143	04/08/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
3170	05/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3185	05/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3193	05/08/2011	Infraestructura - Instalaciones escolares
3231	08/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3256	08/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
3325	10/08/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
3376	10/08/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
3386	11/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento



3393	11/08/2011	IOMA - Falta de pago acompañante terapéutico
3399	11/08/2011	Evaluación de planes territoriales - Uso del suelo
3401	11/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3403	11/08/2011	Suministro de Gas - Otras quejas relativas al suministro de gas
3410	12/08/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
3453	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3458	15/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3488	16/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3512	16/08/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
3515	16/08/2011	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
3517	16/08/2011	PROFE - Otros inconvenientes
3608	17/08/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
3632	18/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3744	23/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3805	24/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
3806	24/08/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
3809	24/08/2011	Medidas frente al libre tránsito y estacionamiento Ley 19279
3823	24/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3877	25/08/2011	Convivencia escolar - Conductas agresivas
3923	26/08/2011	Servicio de telefonía fija - Irregularidades en la facturación
3930	26/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4259	07/09/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
4261	07/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
4321	08/09/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
4393	09/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
4458	12/09/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
4464	12/09/2011	Desalojo - Por deudas
4480	02/09/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
4538	13/09/2011	PROFE - Problemas con las prótesis
4550	13/09/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
4561	13/09/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
4562	13/09/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
4634	14/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4776	19/09/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
4813	20/09/2011	Democracia - Quejas relacionadas con el acto electoral
4936	22/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
4971	22/09/2011	Inconvenientes con el reconocimiento de servicios
5003	23/09/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
5071	26/09/2011	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
5227	29/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5318	03/10/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5513	06/10/2011	Derechos y deberes del empleado público - Formación profesional
5670	01/08/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5830	18/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5845	18/10/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
5860	18/10/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
5943	20/10/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
6014	21/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6020	21/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6126	25/10/2011	Suministro de Electricidad - Irregularidades en la facturación



6144	26/10/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
6248	28/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
3239	08/08/2011	Contaminación ambiental - Del aire
3419	12/08/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Turísticas e industriales
3623	18/08/2011	Contaminación ambiental - Del aire
3718	23/08/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
3774	23/08/2011	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
3851	24/08/2011	Contaminación ambiental - Del agua
3916	26/08/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
4545	13/09/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
4966	22/09/2011	Contaminación ambiental - Del aire
4973	22/09/2011	Contaminación ambiental - Del agua
5066	26/09/2011	Desastres causados por el hombre - Incendios forestales
5394	04/10/2011	Protección del patrimonio urbano - Protección del patrimonio histórico, cultural y paisajístico
5678	13/10/2011	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas - Comerciales y de servicios
5738	14/10/2011	Contaminación ambiental - Del agua
6108	25/10/2011	Contaminación Ambiental - Contaminación Hidrocarburífera
3003	01/08/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados diabéticos o celiacos
3010	01/08/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
3011	01/08/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
3137	04/08/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
3469	15/08/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
3597	17/08/2011	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
3634	18/08/2011	Promoción y protección de la salud - Protección de la diabetes Ley 11620
3645	18/08/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
3749	23/08/2011	PROFE - Problemas con la asistencia domiciliaria
3775	23/08/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
4240	07/09/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
4270	07/09/2011	Derechos del paciente - Información y documentación clínica
4411	09/09/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos oncológicos
4528	13/09/2011	PROFE - Problemas con la afiliación
4563	13/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
4582	14/09/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
4688	16/09/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
4871	21/09/2011	PROFE - Otros inconvenientes
4949	22/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Carrera Médico Hospitalaria
4992	23/09/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
5068	26/09/2011	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
5177	28/09/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
5270	30/09/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
5283	30/09/2011	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
5320	03/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5356	03/10/2011	IOMA - Problemas con la red prestacional
5393	04/10/2011	Otras Quejas Relacionadas con Colegios de Profesionales y Técnicos
5422	04/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
5441	04/10/2011	Usuarios de servicios de medicina prepaga - Otras quejas relativas a los servicios de la medicina prepaga
5529	07/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
5534	07/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
5624	12/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas rel. con las actuaciones en el ámbito de la salud
5630	12/10/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis



5641	12/10/2011	Salud - Atención Médica Deficiente
5648	12/10/2011	Promoción y protección de la salud - Protección de la celiacua
5695	13/10/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
5752	14/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
5774	17/10/2011	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
5859	18/10/2011	IOMA - Falta de pago acompañante terapéutico
5867	18/10/2011	Mecanismos de protección de la vida - Aborto
5930	20/10/2011	Otras quejas relativas a la administración de la acción social para niños y jóvenes
5949	20/10/2011	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Pacientes con capacidades diferentes
5956	20/10/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
6016	21/10/2011	IOMA - Consultas de carácter general
6028	24/10/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
6101	24/10/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
6111	25/10/2011	PROFE - Problemas con intervenciones quirúrgicas
6112	25/10/2011	IOMA - Problemas con la afiliación
6210	27/10/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
3015	01/08/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
3054	02/08/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
3059	02/08/2011	Políticas sociales constructoras - Planes activos de empleo y producción
3259	09/08/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
3615	18/08/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
3647	18/08/2011	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
3880	25/08/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
4279	07/09/2011	Inconvenientes con la Renovación del Certificado Unico de Discapacidad
4330	08/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
4467	12/09/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
4606	29/08/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
4620	14/09/2011	Acceso al empleo público - Igualdad de oportunidades
4629	14/09/2011	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Unico de Discapacidad
4750	19/09/2011	Situaciones Personales - Curatela
4823	20/09/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
4833	20/09/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
4837	20/09/2011	Situaciones Personales - Curatela
4843	20/09/2011	Educación - Situaciones de Discriminación
4958	22/09/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
5164	28/09/2011	Acceso al empleo público - Igualdad de oportunidades
5277	30/09/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
5420	04/10/2011	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
5521	06/10/2011	Infraestructura - Instalaciones escolares
5532	07/10/2011	Acoso laboral - Situaciones de maltrato verbal
5732	14/10/2011	Acceso al empleo público - Capacidad diferente
5739	14/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Inconvenientes con la licencia de conductor
5868	18/10/2011	Políticas sociales reparadoras - Otras quejas relacionadas con políticas sociales reparadoras
5937	20/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5941	20/10/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
6170	26/10/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
6316	31/10/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
8992	01/08/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
9891	06/09/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
3067	02/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento



3129	04/08/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
3753	23/08/2011	Situaciones de discriminación - Opinión política
3814	24/08/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
4299	08/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
4356	09/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
4415	09/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4495	12/09/2011	Pensiones de guerra - Problemas en el otorgamiento
4589	14/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
4636	14/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
4639	15/09/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
4657	15/09/2011	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
4673	15/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
4740	16/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
4783	19/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
4923	22/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
4950	22/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5047	26/09/2011	Pensiones de guerra - Problemas en el otorgamiento
5080	26/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5139	27/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5191	28/09/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5235	29/09/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5331	03/10/2011	Prestaciones de incapacidad - Demora en realizar la liquidación
5433	04/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
5559	11/10/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
5631	12/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5725	13/10/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
5742	14/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5829	18/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
5908	19/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6107	25/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
6109	25/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6224	27/10/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6278	31/10/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6283	31/10/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
3486	16/08/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
3539	16/08/2011	Suministro de Gas - Irregularidades en la facturación
4364	09/09/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
5215	29/09/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
5496	06/10/2011	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y Propiedad Horizontal - Irreg. en el alquiler de un inmueble
5843	18/10/2011	Servicio de telefonía fija - Otras quejas relativas al servicio de telefonía fija
5917	20/10/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
6164	26/10/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
3374	10/08/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
4376	06/09/2011	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
4584	14/09/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
5497	06/10/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6181	26/10/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
3075	03/08/2011	Suministro de Agua - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
3676	19/08/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
4238	07/09/2011	Infraestructura - Instalaciones escolares



5054	26/09/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
5662	12/10/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
5775	17/10/2011	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
5879	19/10/2011	Suministro de Agua - Quejas Relacionadas con Residuos Cloacales
6103	25/10/2011	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
3216	08/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
3688	19/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
3726	23/08/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
4370	06/09/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas relativas al acceso al empleo público
4499	12/09/2011	Ayuda escolar - Transporte
5121	27/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5152	28/09/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
5823	18/10/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
3192	05/08/2011	Acoso laboral - Traslados forzados
3226	08/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
4324	08/09/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
4347	08/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4687	16/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
4889	20/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
5453	05/10/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Centros de Protección de Menores
5602	11/10/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
5679	13/10/2011	Otras Quejas Relativas a la Administración Central
5709	13/10/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
5794	17/10/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
5870	18/10/2011	Base de Datos de Deudores - Irregularidades en la incorporación de deudores
5914	20/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6139	25/10/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
6292	31/10/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
3038	02/08/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
3048	02/08/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
3320	10/08/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
3451	15/08/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
4422	09/09/2011	Desalojo - Por otros motivos
4616	14/09/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
4655	15/09/2011	Consultas generales - Anónimas
4661	15/09/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
4926	22/09/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
4960	22/09/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5116	27/09/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5265	30/09/2011	Desalojo - Por otros motivos
5266	30/09/2011	Desalojo - Por otros motivos
5340	03/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5372	03/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5381	03/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5528	07/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5933	20/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5962	21/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
5966	21/10/2011	Expropiación de viviendas - En relación con proyectos de desarrollo e infraestructura
6003	21/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6228	28/10/2011	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda



6261	31/10/2011	Desalojo - Por necesidad del propietario
3051	02/08/2011	Seguros y entidades financieras - Otras quejas relativas a los seguros y las entidades financieras
4235	07/09/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
4346	08/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4390	09/09/2011	Suministro de Agua - Pérdida de agua en la vereda o vía pública
4547	13/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
5083	26/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
5196	28/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
5218	29/09/2011	Seguros y entidades financieras - Otras quejas relativas a los seguros y las entidades financieras
5780	17/10/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
5837	18/10/2011	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
6004	21/10/2011	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
3022	01/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3371	10/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3405	11/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Carrera Médico Hospitalaria
3483	16/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3637	18/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
3836	24/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3912	25/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4327	08/09/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
4412	09/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4460	12/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4491	12/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4633	14/09/2011	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Otras quejas.
4744	19/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5030	30/08/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5104	27/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Carrera Médico Hospitalaria
5156	28/09/2011	Subsidios - Demora en el otorgamiento de un subsidio
5351	03/10/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
5451	05/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6303	31/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
3052	02/08/2011	Seguridad y salud - Otras quejas relativas a la seguridad y salud en el trabajo
4311	08/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4441	12/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4859	20/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
4959	22/09/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
4963	22/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5034	26/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5161	28/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
5613	11/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6047	24/10/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6155	26/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6182	26/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
4861	20/09/2011	Situaciones de discriminación - Identidad biológica
2950	01/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal al Servicio de Instituciones Penitenciarias
3023	02/08/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
3233	08/08/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
4325	08/09/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal Docente
4857	20/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
5115	27/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras



5286	30/09/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5398	04/10/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
5722	13/10/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5763	14/10/2011	Usuarios de seguros - Falta respuesta en el reclamo
3274	09/08/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
3936	26/08/2011	Medidas frente a la prohibición de bebidas alcohólicas Ley 11825
4400	09/09/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
4530	13/09/2011	Contacto con los internos - Obstrucción de los derechos de visita
4553	13/09/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con situaciones de inseguridad ciudadana
4556	13/09/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
4686	15/09/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
4821	20/09/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
4965	22/09/2011	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
4994	23/09/2011	Construcciones Urbanas - Estado y Conservación de Luminarias
5037	26/09/2011	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
5102	27/09/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
5435	04/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
5635	12/10/2011	Construcciones urbanas - Otras quejas relativas a las construcciones urbanas
5777	17/10/2011	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
5878	19/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
6201	27/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6243	28/10/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
2962	01/08/2011	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
4350	08/09/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
4478	12/09/2011	Habilitaciones - Otras quejas relacionadas con habilitaciones para el comercio e industria
5010	23/09/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
5041	26/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
5458	05/10/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de rutas y autopistas
5903	19/10/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atención
5918	20/10/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
6005	21/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Medianeras
6073	24/10/2011	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
6270	31/10/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
3140	04/08/2011	Carrera administrativa - Ascensos y concursos
3194	05/08/2011	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
3289	09/08/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
4614	26/08/2011	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
4781	19/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
4896	21/09/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
5129	27/09/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5471	06/10/2011	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
5482	01/09/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
5568	11/10/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
5768	17/10/2011	Derechos y deberes del empleado público - Licencias y permisos especiales
5869	18/10/2011	Situaciones de discriminación - Identidad
5885	19/10/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
5901	19/10/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con situaciones de inseguridad ciudadana
6275	31/10/2011	Colegios de Profesionales y Técnicos - Relación del profesional con sus clientes/pacientes
3699	19/08/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
5097	01/08/2011	Abuso Psicofísico - Incesto



6080	24/10/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
6236	28/10/2011	En relación a los internos - Detención domiciliaria
4335	08/09/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
5850	18/10/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
3196	05/08/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
4468	01/09/2011	Ley 12807 Prevención Abuso Sexual Infantil
4723	29/08/2011	Situaciones de violencia - Familiar
4734	16/09/2011	- Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
4822	20/09/2011	Mecanismos de protección de la familia - Otras cuestiones rel. a los mec. de protección de la familia
5213	29/09/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
5345	03/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
5346	03/10/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
5365	03/10/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
5404	04/10/2011	Familia - Adopción o tutela
5427	04/10/2011	Situaciones Personales - Identidad Reservada
5477	01/08/2011	Familia - Adopción o tutela
5510	06/10/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
5561	11/10/2011	Salud - Otras quejas relativas a la salud en niños y jóvenes
5637	12/10/2011	Educación - Escolarización niños y jóvenes con necesidades educativas especiales
5770	17/10/2011	Mecanismos de protección de la familia - Adopción
5864	18/10/2011	Otras quejas relativas a la administración de la acción social para niños y jóvenes
5894	19/10/2011	Familia - Situación de calle
6012	21/10/2011	Familia - Situación de calle
6202	27/10/2011	Asistencia - Otros quejas relativas a la asistencia en la 3° edad
6277	31/10/2011	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
6406	28/10/2011	Atención al ciudadano - Demora en el tratamiento del problema
8639	10/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7972	20/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
6603	10/11/2011	Situaciones de violencia - Psicológica
6695	14/11/2011	Acoso laboral ostigamientos
7551	07/12/2011	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
8515	06/01/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Centros de Protección de Menores
6368	02/11/2011	Protección del patrimonio urbano - Protección del patrimonio histórico, cultural y paisajístico
6573	09/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6646	11/11/2011	Atención al ciudadano - Falta de coordinación en las emergencias
6660	11/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6672	11/11/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
6865	17/11/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7402	02/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
7685	13/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7822	16/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7964	20/12/2011	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Despidos injustificados
8759	13/01/2012	Seguridad y Salud - Riesgos laborales relacionados con equipos o máquinas que se manipulan
8777	13/01/2012	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
8783	16/01/2012	Otras Quejas Relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo
8886	18/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
8935	19/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9015	23/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9035	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9060	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas



9071	24/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9107	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9141	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9146	25/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9153	25/01/2012	Empleo público con regimenes especiales - Personal Docente
9158	26/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9167	26/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9171	26/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9182	26/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9194	27/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9196	27/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
9217	27/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9229	27/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9251	30/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9256	30/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9269	30/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9308	31/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9316	31/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
9341	31/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
6705	14/11/2011	ARBA - Automotor - Incremento en las Cuotas
6742	15/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
7403	02/12/2011	Base de Datos de Deudores - Otras quejas relativas a las bases de datos de deudores
7618	12/12/2011	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
9103	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9116	25/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
9162	26/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9180	26/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9253	30/01/2012	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
9319	31/01/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
7979	20/12/2011	Pueblos Originarios - Situaciones de exclusión
6328	01/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
6460	04/11/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6482	07/11/2011	Acceso a la vivienda - Conflictos con el parque de viviendas públicas
6537	08/11/2011	Regularización Dominial - Viviendas Sociales
6614	10/11/2011	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
6754	15/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6888	17/11/2011	Servicio de telefonía fija - Falta de respuesta en los reclamos
6912	18/11/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
6940	21/11/2011	Derechos y deberes del empleado público - Retribuciones
6977	21/11/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
6985	21/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7018	22/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7048	22/11/2011	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Denuncias contra funcionarios
7150	24/11/2011	ARBA - Automotor - Otras Quejas de Caracter General
7346	01/12/2011	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
7409	02/12/2011	Derechos y deberes del empleado público - Otras quejas rel. a los deberes y derechos del empleado público
7494	06/12/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
7514	06/12/2011	Medidas sanitarias frente al tabaquismo - Ley 26687
7688	13/12/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7873	19/12/2011	Salud - Otras quejas relativas a la salud en niños y jóvenes



8079	22/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8136	27/12/2011	Contaminación ambiental - Del aire
8144	27/12/2011	Suministro de Agua - Demora en realizar el alta- la baja del servicio
8169	27/12/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
8338	03/01/2012	Usuarios de entidades bancarias - Falta de respuesta en los reclamos
8341	03/01/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Deficiente calidad de atención
8447	05/01/2012	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
8477	05/01/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
8583	09/01/2012	Ordenamiento del transito - Sanciones
8809	16/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8977	23/01/2012	Otras Quejas Relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo
9044	24/01/2012	Otras Quejas Relativas a la Administracion Central
9105	25/01/2012	Otras Quejas Relativas a la Administracion Central
9201	27/01/2012	Contaminación ambiental - Del agua
9221	27/01/2012	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
6375	02/11/2011	Evaluación de planes territoriales - Uso del suelo
6541	08/11/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
7024	22/11/2011	Evaluación de planes territoriales - Impacto ambiental
7195	25/11/2011	Administración y conservación de los recursos naturales - Reserva Natural
7247	29/11/2011	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
7295	30/11/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
7345	01/12/2011	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
7348	01/12/2011	Contaminación ambiental - Del aire
7512	06/12/2011	Contaminación ambiental - Del suelo
7579	07/12/2011	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
7795	15/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Medioambiente
8166	27/12/2011	Protección del patrimonio urbano - Accion popular urbanistica
8500	06/01/2012	Políticas de protección y conservación del medioambiente - Otras quejas.
8501	06/01/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
8502	06/01/2012	Contaminación ambiental - Del agua
8931	19/01/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
8971	20/01/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
8979	23/01/2012	Infraestructura pública - Otras quejas relacionadas con la infraestructura pública
8994	23/01/2012	Evaluación del impacto ambientas de actividades productivas - Comerciales y de servicios
9036	24/01/2012	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
9197	27/01/2012	Contaminación ambiental - Del suelo
6510	07/11/2011	IOMA - Calidad deficiente en la atencion a afiliados con necesidades especiales
6523	08/11/2011	IOMA - Problemas con los reintegros
6748	15/11/2011	IOMA - Problemas con la asistencia domiciliaria
6942	21/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
6963	21/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7022	22/11/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis
7191	25/11/2011	Salud - Otras quejas relativas a la salud en niños y jóvenes
7218	29/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7231	29/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones para afiliados en diálisis o trasplantados
7291	30/11/2011	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
7490	05/12/2011	PROFE - Problemas con las protesis
7589	12/12/2011	PROFE - Problemas con la afiliación
7786	15/12/2011	PROFE - Problemas con los medicamentos
7947	20/12/2011	IOMA - Problemas con las prótesis/ortesis



7967	20/12/2011	IOMA - Medicamentos enfermedades cronicas o discapacitantes
8006	21/12/2011	PROFE - Problemas con la red prestacional
8096	22/12/2011	Promoción y protección de la salud - Protección de la celiacquia
8131	23/12/2011	Salud - Prestaciones
8240	29/12/2011	Asistencia - Otros quejas relativas a la asistencia en la 3° edad
8246	29/12/2011	PROFE - Problemas con las protesis
8384	04/01/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
8506	06/01/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
8592	10/01/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
8651	10/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
8665	11/01/2012	PROFE - Problemas con la afiliación
8714	12/01/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
8737	12/01/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
8760	13/01/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
8838	17/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas rel. con las actuaciones en el ámbito de la salud
8943	20/01/2012	Salud - Prestaciones
8981	23/01/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
8985	23/01/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
8995	23/01/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
9088	24/01/2012	PROFE - Problemas con las protesis
6334	01/11/2011	Educación - Escolarización niños y jóvenes con necesidades educativas especiales
6420	03/11/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
6474	07/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
6479	07/11/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
6531	08/11/2011	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
6533	08/11/2011	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
6946	21/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7128	24/11/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7552	07/12/2011	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
7673	13/12/2011	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
7847	16/12/2011	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
7877	19/12/2011	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas rel. con las actuaciones en el ámbito de la salud
7951	20/12/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad y movilidad en el transporte
8109	22/12/2011	IOMA - Falta de pago acompañante terapeutico
8805	16/01/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
6374	02/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6380	02/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6417	03/11/2011	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
6421	03/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6440	03/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
6594	09/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6616	10/11/2011	Pensiones de jubilación - Falta de respuesta en los reclamos
6647	11/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
6751	15/11/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
6777	16/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
6954	21/11/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
7006	22/11/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
7147	24/11/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7371	01/12/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7439	05/12/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación



7582	07/12/2011	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
7646	12/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
7701	13/12/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7793	15/12/2011	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
7880	19/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
7884	19/12/2011	Pensiones de jubilación - Deficiente calidad de atención
7908	19/12/2011	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
8012	21/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8175	28/12/2011	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
8486	05/01/2012	Pensiones de guerra - Otras quejas relativas a las pensiones de guerra
8526	09/01/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9030	23/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
9042	24/01/2012	Pensiones de jubilación - Otras quejas relativas a las pensiones de jubilación
9084	24/01/2012	Ley 14042 Pensión Graciable Ex Presos Políticos Durante La Dictadura Militar
6364	02/11/2011	Suministro de Gas - Reclamo de deuda no propia
6371	02/11/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Otras quejas.
6860	17/11/2011	Interurbano - Deficiente calidad de atención
7392	02/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Deficiente calidad de atención
7438	05/12/2011	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
7454	05/12/2011	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
7509	06/12/2011	Otros aspectos relativos a la protección al consumidor
8248	29/12/2011	Consumidores no especificados en temáticas anteriores - Incumplimiento de contrato
8765	13/01/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Otras quejas.
6415	03/11/2011	Suministro de Gas - Anomalías en la prestación del servicio
6529	08/11/2011	Usurpación - Urbana
6932	18/11/2011	Suministro de Electricidad - Actuaciones derivadas de la coyuntura económica
7792	15/12/2011	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8135	23/12/2011	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8445	05/01/2012	Urbano - Frecuencia Insuficiente del servicio
8764	13/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
8944	20/01/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
8962	20/01/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9173	26/01/2012	Investigacion de Oficio - Servicios Públicos - Electricidad
9175	26/01/2012	Investigacion de Oficio - Servicios Públicos - Electricidad
6592	09/11/2011	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
6685	14/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6965	21/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7238	29/11/2011	Infraestructura pública - Construcciones para el tratamiento de aguas
7244	29/11/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7596	12/12/2011	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
7828	16/12/2011	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8377	04/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8402	04/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8459	05/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
8703	12/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
8861	18/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
8915	19/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9013	23/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9119	25/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9249	30/01/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos



9275	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9293	30/01/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
6994	21/11/2011	Ordenamiento del tránsito - Sanciones
7405	02/12/2011	Ordenamiento del tránsito - Accidentes en rutas y autopistas
8814	16/01/2012	Evaluación de planes territoriales - Planeamiento urbanístico
6422	03/11/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
6739	15/11/2011	Contaminación ambiental - Quema de basurales
6818	16/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Otras quejas relacionadas con las fuerzas y cuerpos de seguridad
7100	23/11/2011	Infraestructura pública - conservación y mejora de las construcciones de infraestructura pública
7872	06/12/2011	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
8191	28/12/2011	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
8685	11/01/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
9008	23/01/2012	Contaminación Electromagnética - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
6410	03/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
6546	08/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7068	23/11/2011	Expropiación de viviendas - En relación al aprovechamiento de tierras
7237	29/11/2011	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
7468	05/12/2011	Otras quejas relacionadas con la Ordenación Territorial - Vivienda
7506	06/12/2011	Otras quejas relativas a la administración de la acción social para niños y jóvenes
7798	15/12/2011	Otras quejas relacionadas con la Ordenación Territorial - Vivienda
7804	15/12/2011	Inconvenientes en la accesibilidad - Accesibilidad en la vivienda
7904	19/12/2011	Protección del patrimonio urbano - Acción popular urbanística
7974	20/12/2011	Subsidios - Dificultad en el acceso a un subsidio
8025	21/12/2011	Otras Quejas Relativas A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
8315	30/12/2011	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
8342	03/01/2012	Expropiación de viviendas - En relación al aprovechamiento de tierras
8405	04/01/2012	Desalojo - Por otros motivos
8949	20/01/2012	Situaciones graves - Otras quejas relacionadas con situaciones graves
8983	23/01/2012	Usurpación - Del terreno
6355	01/11/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
6389	02/11/2011	Evaluación de planes territoriales - Planeamiento urbanístico
6697	14/11/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
6816	16/11/2011	Otras Quejas Relativas a la Administración Central
6863	17/11/2011	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
7466	05/12/2011	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
7565	07/12/2011	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Denuncias contra funcionarios
7855	16/12/2011	Situaciones de violencia - Psicológica
7973	20/12/2011	Construcciones urbanas - Obras particulares
6465	04/11/2011	Acceso al empleo público - Otras quejas relativas al acceso al empleo público
6567	08/11/2011	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
6956	21/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7316	30/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7352	01/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7390	02/12/2011	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
7407	02/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7521	06/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7763	14/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8291	29/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8332	03/01/2012	IOMA - Problemas con el tratamiento de fertilización asistida
8408	04/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida



8535	09/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8668	11/01/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
8742	12/01/2012	Acceso y uso de la propiedad - Lote lindero abandonado - con malezas
8842	17/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
8894	18/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9059	24/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9064	24/01/2012	Usurpación - Urbana
9123	25/01/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
9157	26/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9168	26/01/2012	Mecanismos de protección de la vida - Otras cuestiones relativas a los mecanismos de protección de la vida
9225	27/01/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
9239	27/01/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
6734	15/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7207	25/11/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7394	02/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
7962	20/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8024	21/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8159	27/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8269	29/12/2011	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
8657	10/01/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
6847	17/11/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
6923	18/11/2011	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Otras quejas.
7208	25/11/2011	Derechos y deberes del empleado público - Trabajo justo
7424	02/12/2011	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Situaciones de maltrato verbal
7491	05/12/2011	Establecimientos de educación privada - Otras Cuestiones Relacionadas con la Educación Privada
7738	14/12/2011	Derechos y deberes del empleado público - Trabajo justo
7745	14/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
7834	16/12/2011	Egreso anómalo del empleo público - Despido
8066	22/12/2011	Expropiación de viviendas - Otras quejas relativas a la expropiación de viviendas
8704	12/01/2012	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
8837	17/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
9164	26/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
6441	03/11/2011	Empleo público con regímenes especiales- Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias
6811	16/11/2011	Otros aspectos relativos a la protección al ciudadano
6843	17/11/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
6945	21/11/2011	Situaciones personales - Otras quejas relacionadas con situación personales
7113	23/11/2011	Otros aspectos relativos a las políticas sociales
7740	14/12/2011	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
8022	21/12/2011	Educación - Otras quejas relativas a la educación en niños y jóvenes
8597	10/01/2012	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
8766	13/01/2012	Inserción Laboral - Otras Quejas Relacionadas
6526	08/11/2011	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
6819	16/11/2011	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
6875	17/11/2011	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
6895	17/11/2011	Acoso laboral - Otras quejas relativas al acoso laboral
7115	23/11/2011	Otros aspectos relativos a la protección de la comunidad
7233	29/11/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Deficiente calidad de atención
7421	02/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
8106	22/12/2011	Otras Quejas Relativas a la Administración Central
8625	10/01/2012	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General



8740	12/01/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
8748	13/01/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
8871	18/01/2012	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
9114	25/01/2012	Otros aspectos relativos a la administración sanitaria
6555	08/11/2011	Construcciones urbanas - Otras quejas relativas a las construcciones urbanas
7482	05/12/2011	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
7936	19/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
8824	17/01/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Deficiente calidad de atención
8961	20/01/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de aceras
9250	30/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
9282	30/01/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
6350	01/11/2011	Empleo público con regímenes especiales - Personal del Cuerpo Provincial de Policía y Policías Locales
6400	02/11/2011	Regularización Dominial - Terrenos Propios
6444	04/11/2011	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
8953	20/01/2012	Inconvenientes con el reconocimiento de servicios
7416	02/12/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
8206	28/12/2011	Desalojo - Otras quejas relacionadas con el desalojo
6429	03/11/2011	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
6432	03/11/2011	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
6580	09/11/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
6728	14/11/2011	Situaciones personales - Libertades personales restringidas o coartadas
6938	21/11/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Lesiones
7044	22/11/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Homicidio
7070	23/11/2011	Dictadura - Otras quejas relacionadas con la dictadura
7338	30/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
7666	13/12/2011	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
7776	15/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7780	15/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7782	15/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7879	19/12/2011	Situaciones personales - Libertades personales restringidas o coartadas
8011	21/12/2011	Situaciones personales - Privación de la libertad
8068	22/12/2011	Condiciones penitenciarias y sistema judicial extranjero - Condiciones penitenciarias extranjeras
8244	29/12/2011	Identidad - Otras quejas relacionadas con la identidad
8435	04/01/2012	En relación a los internos - Detención domiciliaria
8803	16/01/2012	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
9120	25/01/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
9195	27/01/2012	Funcionamiento de los órganos de la administración central - Denuncias contra funcionarios
6611	10/11/2011	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
6621	10/11/2011	Usurpación - Urbana
6976	21/11/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
6993	21/11/2011	En relación a los internos - Huelga de hambre
7307	30/11/2011	Dictadura - Otras quejas relacionadas con la dictadura
7535	06/12/2011	Situaciones personales - Libertades personales restringidas o coartadas
7779	15/12/2011	Abuso Psicofísico - Castigos
7784	15/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
7985	20/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8287	29/12/2011	En relación a los internos - Derechos de los internos
8288	29/12/2011	En relación a los internos - Gestión de los traslados de los internos
8328	03/01/2012	En relación a los internos - Malos tratos
8442	05/01/2012	En relación a los internos - Detención domiciliaria

8604	10/01/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
6397	02/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
6426	03/11/2011	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
6486	07/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
7030	22/11/2011	Familia - Violencia y conflictos
7664	13/12/2011	Familia - Violencia y conflictos
7719	14/12/2011	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
8051	21/12/2011	Situaciones de violencia - De género
8165	27/12/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Otras quejas relativas a la violencia infanto-juvenil
8194	28/12/2011	Situaciones de discriminación - Personas en situación o riesgo de exclusión social
8202	28/12/2011	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Centros de Protección de Menores
8249	29/12/2011	Familia - Adopción o tutela
9289	30/01/2012	Educación - Maltrato o acoso escolar
10765	09/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9381	01/02/2012	Situaciones Personales - Identidad Reservada
10404	01/03/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios
10836	13/03/2012	Situaciones Personales - Identidad Reservada
12060	16/04/2012	Políticas sociales reparadoras - Comedores comunitarios
12193	18/04/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Servicios Públicos
9367	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9374	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9410	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9433	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9444	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9450	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9451	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9471	03/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9503	03/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9514	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9520	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9522	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9528	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9532	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9540	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9543	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9544	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9586	07/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9602	07/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9636	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9639	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9640	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9646	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9666	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9669	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9670	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9671	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9674	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9706	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9722	09/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9729	09/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas



9737	09/02/2012	Usuarios actividades inmobiliarias Inmobiliarias y PH - Irreg. en la compraventa de un inmueble
9744	09/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9746	09/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9758	09/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9773	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9841	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9846	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9857	13/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
9860	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9865	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9868	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9893	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9918	14/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9923	14/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9946	14/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9950	14/02/2012	Desalojo - Otras quejas relacionadas con el desalojo
10007	15/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10026	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10031	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10112	22/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10148	23/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10195	23/02/2012	Otras quejas relativos a la Ordenación Territorial - Urbanismo
10208	24/02/2012	Contaminación ambiental - Prevención y gestión de residuos
10238	24/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10334	29/02/2012	Mecanismos de protección de la vida - Ablación de órganos
10371	29/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10393	01/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10397	01/03/2012	Suministro de Electricidad - Cuestiones relacionadas con los subsidios
10402	01/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10415	01/03/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10552	06/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10564	06/03/2012	Suministro de Electricidad - Actuaciones derivadas de la coyuntura económica
10568	06/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10571	06/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10605	07/03/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
10626	07/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10634	07/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10681	08/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas rel. con las actuaciones en el ámbito de la salud
10755	09/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10843	13/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10876	14/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10917	14/03/2012	Suministro de Electricidad - Otras quejas relativas al suministro de electricidad
10964	15/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10973	15/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10990	16/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
11034	16/03/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Denuncias contra funcionarios
11037	16/03/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Denuncias contra funcionarios
11281	22/03/2012	Seguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con la seguridad ciudadana
11510	29/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
11584	03/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas



11587	03/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
12032	16/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
12301	20/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
12332	23/04/2012	Suministro de Electricidad - Cuestiones relacionadas con los subsidios
12359	23/04/2012	Desalojo - Por terminación de contrato de alquiler
12461	25/04/2012	Investigaciones de Oficio - Reconocimiento de derechos
12511	26/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9368	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9394	01/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9446	02/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
9485	03/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9492	03/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9517	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9529	06/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9593	07/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9606	07/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
9692	08/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9719	09/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9761	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9790	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9791	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9832	10/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Reclamo Deuda
9842	13/02/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
9847	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9854	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9858	13/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9859	13/02/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
9910	14/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9919	14/02/2012	ARBA - Ingresos Brutos - Quejas de Caracter General
9959	15/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
9973	15/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Irregularidades en el Cálculo
10008	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10009	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10018	16/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10084	22/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10096	22/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10163	23/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10206	24/02/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10318	29/02/2012	ARBA - Automotor - Reclamo Deuda
10443	02/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Falta de Respuesta en los Reclamos
10444	02/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10525	05/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
10845	13/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Otras Quejas de Caracter General
11224	21/03/2012	Contribuyentes - Quejas relacionadas con ARBA
11235	21/03/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
11599	03/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
12064	16/04/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
12262	20/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
12307	20/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
12336	23/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas



10306	29/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Otros aspectos relativos al funcionamiento de las entidades bancarias
12428	24/04/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
11384	26/03/2012	Interurbano - Anomalías en la prestación del servicio
9363	01/02/2012	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad - Accionar del personal policial
9643	08/02/2012	IOMA - Problemas con las prestaciones o prácticas para afiliados con discapacidad
9657	08/02/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
9811	10/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10040	16/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
10240	24/02/2012	Familia - Violencia y conflictos
10277	28/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Deficiente calidad en atención hospitalaria
10450	02/03/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
10642	07/03/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
10655	07/03/2012	Otras Quejas Relativas A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
10938	15/03/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
10995	16/03/2012	IOMA - Calidad deficiente en la atención a afiliados con necesidades especiales
11110	19/03/2012	Egreso anómalo del empleo público - Despido
11586	03/04/2012	Expropiación de viviendas - En relación al aprovechamiento de tierras
11596	03/04/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
11824	10/04/2012	Situaciones de discriminación - Identidad
12177	18/04/2012	Políticas sociales constructoras - Asignación Universal por hijo
12300	20/04/2012	ARBA - Inmobiliario - Incremento en las Cuotas
12313	20/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
12323	23/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
12362	23/04/2012	Acceso y uso de la propiedad - Otras cuestiones entre vecinos
12435	25/04/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
12491	26/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
12493	26/04/2012	Ordenamiento del tránsito - Atención deficiente en concesionarias de VTV
12558	27/04/2012	Investigaciones de Oficio - Reconocimiento de derechos
9427	01/02/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Medioambiente
9599	07/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
9815	10/02/2012	Contaminación ambiental - Del aire
9970	15/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
9971	15/02/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
10063	17/02/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10101	22/02/2012	Administración y conservación de los recursos naturales - Otras quejas.
10451	02/03/2012	Contaminación ambiental - Polución y desperdicios
10962	15/03/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
11333	23/03/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Medioambiente
11338	23/03/2012	Evaluación de planes territoriales - Uso del suelo
11340	23/03/2012	Políticas de protección y conservación del medioambiente - De los espacios naturales
11468	27/03/2012	Contaminación ambiental - Del aire
11950	12/04/2012	Otros aspectos relativos a la Administración de Medioambiente
12129	17/04/2012	Contaminación ambiental - Quema de basurales
9380	01/02/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Prestación farmacéutica
9441	02/02/2012	Otras Quejas Relativas a los Gobiernos Locales
9553	06/02/2012	IOMA - Problemas con el Plan Materno Infantil - Plan Ser
9766	10/02/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
9874	13/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
9922	14/02/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
9929	14/02/2012	IOMA - Medicamentos enfermedades crónicas o discapacitantes



9954	14/02/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
9981	15/02/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
10049	16/02/2012	PROFE - Problemas con las prácticas
10145	22/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10225	24/02/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10409	01/03/2012	IOMA - Otras quejas de carácter general
10452	02/03/2012	PROFE - Otros inconvenientes
10504	05/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de intervenciones quirúrgicas
10735	09/03/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
10743	09/03/2012	Derechos del paciente - Otras quejas relacionadas con los derechos del paciente
10891	14/03/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
10963	15/03/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
11192	06/02/2012	PROFE - Problemas con la prestación obligatoria: Pacientes con HIV y problemas de adicción
11233	21/03/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Otras quejas rel. con las actuaciones en el ámbito de la salud
11365	23/03/2012	IOMA - Problemas con los reintegros
11395	26/03/2012	IOMA - Problemas con la red prestacional
11420	27/03/2012	IOMA - Negativa o demora en la autorización de prestaciones o prácticas
11449	27/03/2012	PROFE - Problemas con la red prestacional
11514	29/03/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
11708	09/04/2012	IOMA - Problemas con la afiliación
11875	11/04/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
11932	12/04/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
12005	13/04/2012	Actuaciones en el ámbito de la salud - Lista de espera para intervenciones
12039	16/04/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
12093	16/04/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
12267	20/04/2012	PROFE - Problemas con las prestaciones especiales: Personas con discapacidad
12278	20/04/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
12337	23/04/2012	PROFE - Problemas con las prótesis
12537	27/04/2012	Salud - Otras quejas relativas a la salud en la 3ª edad
12542	27/04/2012	PROFE - Problemas con los medicamentos
9378	01/02/2012	Interurbano - Anomalías en la prestación del servicio
9501	03/02/2012	Familia - Situación de calle
9750	09/02/2012	Situaciones de discriminación - Capacidad diferente
10214	24/02/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
10392	01/03/2012	Inconvenientes con la Obtención del Certificado Único de Discapacidad
10573	06/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
10892	14/03/2012	Otras quejas relativas al transporte de media y larga distancia
10899	14/03/2012	Situaciones Personales - Curatela
11204	21/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Otras quejas relativas a las pensiones por incapacidad
11417	26/03/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
11638	04/04/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
11737	09/04/2012	Inconvenientes en la Obtención o Renovación de Licencia de Conducir
11880	11/04/2012	Otros aspectos relativos a la protección de personas con capacidades diferentes
12057	16/04/2012	Seguridad y salud - Otras quejas relativas a la seguridad y salud en el trabajo
12275	20/04/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
9362	01/02/2012	Prestaciones de incapacidad - Problemas en el otorgamiento
9379	01/02/2012	Pensiones de jubilación - Problemas en el otorgamiento
9424	01/02/2012	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
9489	03/02/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes
10283	28/02/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con los reajustes de haberes



11668	04/04/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Descuentos indebidos en los haberes
12047	16/04/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
12329	23/04/2012	Otras quejas relativas a la Administración de la Seguridad Social
12498	26/04/2012	Pensiones de jubilación - Demora en realizar la liquidación
9386	01/02/2012	Usuarios de Entidades Bancarias - Clausulas Abusivas
10217	24/02/2012	Usuarios de entidades bancarias - Anomalías en la prestación del servicio
10882	14/03/2012	Servicio universal de Internet - Anomalías en la prestación del servicio
11619	03/04/2012	Usuarios de seguros - Otras quejas relativas a los seguros
11612	03/04/2012	Usuarios de seguros - Otras quejas relativas a los seguros
9843	13/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
9848	13/02/2012	Servicio universal de Internet - Otras quejas relativas al servicio universal de Internet
9850	13/02/2012	Servicio universal de Internet - Otras quejas relativas al servicio universal de Internet
9853	13/02/2012	Servicio universal de Internet - Otras quejas relativas al servicio universal de Internet
9861	13/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10013	16/02/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
10269	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
10284	28/02/2012	Suministro de Electricidad - Deficiente calidad de atención
10495	28/03/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
11147	20/03/2012	Servicio de telefonía fija - Anomalías en la prestación del servicio
11605	03/04/2012	Suministro de Electricidad - Anomalías en la prestación del servicio
12303	20/04/2012	Suministro de Electricidad - Falta de respuesta en los reclamos
9455	02/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
9488	03/02/2012	Suministro de Agua - Otras quejas relativas al suministro de agua
9731	09/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9965	15/02/2012	Suministro de Agua - Falta de respuesta en los reclamos
10304	29/02/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
10833	13/03/2012	Suministro de Agua - Anomalías en la prestación del servicio
9944	14/02/2012	Ordenamiento del transito - Accidentes en rutas y autopistas
10926	14/03/2012	Otras quejas relacionadas con la administración de la seguridad vial
10111	22/02/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Imposibilidad de conseguir una respuesta
10772	09/03/2012	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
11000	16/03/2012	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
11352	23/03/2012	Contaminación Electromagnetica - Antenas de telefonía móvil, radio y televisión
12439	25/04/2012	Infraestructura - Otras quejas relacionadas con la infraestructura escolar
9495	03/02/2012	Otras Quejas Relativas A La Regularización Dominial de Terrenos y Viviendas
9592	07/02/2012	Contaminación ambiental - Del agua
9732	09/02/2012	Regularización Dominial - Terrenos Propios
9745	09/02/2012	Políticas sociales constructoras - Planes y programas para las familias
9838	13/02/2012	Expropiación de viviendas - Restauración de viviendas
9879	13/02/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
10369	29/02/2012	Desalojo - Por otros motivos
10814	12/03/2012	Desalojo - Por otros motivos
10849	13/03/2012	Usurpación - Del terreno
11156	20/03/2012	Desalojo - Por otros motivos
11441	27/03/2012	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
11533	29/03/2012	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
12163	18/04/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
12195	18/04/2012	Mecanismos de protección de la familia - Otros aspectos relacionados con la protección a la familia
12373	23/04/2012	Desalojo - Por otros motivos
12424	24/04/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Denuncias contra funcionarios



12449	25/04/2012	Desalojo - Otras quejas relacionadas con el desalojo
10219	24/02/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
10485	02/03/2012	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
10602	07/03/2012	Acceso a la vivienda - Adjudicación viviendas
10827	13/03/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10830	13/03/2012	Acceso a la vivienda - Medidas para favorecer el acceso a vivienda
11480	28/03/2012	Procedimientos administrativos - Procedimiento paralizado
11498	28/03/2012	Expropiación de viviendas - En relación al aprovechamiento de tierras
11590	03/04/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Inconvenientes en el acceso a la información
9952	14/02/2012	Mecanismos de protección de la familia - Fertilización asistida
10331	29/02/2012	Familia - Situación de calle
10488	02/03/2012	Acceso al empleo público - Otras quejas relativas al acceso al empleo público
12410	24/04/2012	Seguridad y Salud - Inconvenientes con la obra social obligatoria
9627	08/02/2012	Construcciones urbanas - Solicitud de obras
9924	14/02/2012	Usurpación - Otras quejas relativas a la usurpación
10060	17/02/2012	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
10061	17/02/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
11190	20/03/2012	Funcionamiento de los organos de la administracion central - Imposibilidad de conseguir una respuesta
11399	26/03/2012	Situaciones personales - Libertades personales restringidas o coartadas
12137	17/04/2012	Procedimientos administrativos - Otras quejas relativas a los procedimientos administrativos
12334	23/04/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Otras quejas relacionadas con situaciones de inseguridad ciudadana
12402	24/04/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
11108	19/03/2012	Irregularidades laborales en el ámbito privado - Otras quejas.
11200	21/03/2012	Situaciones de discriminación - Otras quejas relativas a situaciones de discriminación
12265	20/04/2012	Seguridad y Salud - Accidentes de Trabajo
9447	02/02/2012	Contaminación acústica - Emisión de ruidos molestos emanados por fuentes fijas
9502	03/02/2012	Consultas generales - En relación otras cuestiones de alcance general
9690	08/02/2012	Procedimientos administrativos - Demora en la resolución de una petición
9759	09/02/2012	Contaminación acústica - Otras quejas relacionadas con la contaminación acústica
10740	09/03/2012	Seguridad ciudadana - Derecho al descanso
10946	15/03/2012	Contaminación ambiental - Otras quejas relacionadas con la contaminación ambiental
10957	15/03/2012	Otras Quejas Relativas a los Gubernosa Locales
9398	01/02/2012	Construcciones urbanas - Estado y conservación de calles, avenidas y otras vías urbanas
11098	19/03/2012	Tasa SUM - Quejas de Caracter General
12063	16/04/2012	Políticas sociales constructoras - Dispositivos de lucha contra la exclusión social
12563	27/04/2012	Usuarios de cooperativas y mutuales y asociación crediticias - Otras quejas.
10372	29/02/2012	Otras Quejas Relativas a los Gubernosa Locales
10562	06/03/2012	Pensiones de jubilación - Inconvenientes con el reconocimiento de aportes
10786	09/03/2012	Identidad - Situaciones relacionadas con la obtención del DNI
11091	19/03/2012	Prestaciones de incapacidad - Falta de respuesta en los reclamos
11383	26/03/2012	Consultas generales - En relación con el alcance o incumbencia de la Defensoría
11388	26/03/2012	Solicitud Intervención en Proceso Judicial
12008	13/04/2012	Inconvenientes en la accesibilidad - Otras quejas relacionadas con inconvenientes en la accesibilidad
12240	19/04/2012	Otros aspectos relativos a la Administración Educativa
12421	24/04/2012	Acceso a la vivienda - Otras quejas relacionadas con el acceso a la vivienda
11176	20/03/2012	Deficiente Calidad en la Atención en Clínicas o Sanatorios Privados
11972	12/04/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
12062	16/04/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
9360	01/02/2012	En relación a los internos - Malos tratos
9652	08/02/2012	Familia - Violencia y conflictos



9701	08/02/2012	En relación a los internos - Malos tratos
10192	23/02/2012	Consultas generales - En relación con temáticas de violencia institucional
10391	01/03/2012	Situaciones de inseguridad ciudadana - Inconvenientes con el 911
10631	07/03/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
11071	19/03/2012	Funcionamiento de los órganos del gobierno local - Otras quejas rel. al func. del gobierno local
11094	19/03/2012	Situaciones de violencia - Física
11398	26/03/2012	En relación a los internos - Acceso a la salud y a la educación
11564	30/03/2012	Educación - Situaciones de Discriminación
11608	03/04/2012	Situaciones de violencia - Otras situaciones de violencia
11840	10/04/2012	Otras Quejas Relativas a la Administración Central
12455	25/04/2012	En relación a los internos - Derechos de los internos
10069	17/02/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
10072	17/02/2012	En relación a los internos - Otras quejas en relación a los internos
10959	15/03/2012	Otros aspectos relativos a la discriminación
9369	01/02/2012	Familia - Violencia y conflictos
9830	10/02/2012	Consultas generales - En relación con procedimientos a seguir
10048	16/02/2012	Situaciones de desigualdad - Igualdad de oportunidades
10207	24/02/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Centros de Protección de Menores
10395	01/03/2012	Familia - Violencia y conflictos
10457	02/03/2012	Acoso laboral ostigamientos
10481	02/03/2012	Familia - Violencia y conflictos
10501	02/03/2012	Familia - Violencia y conflictos
10579	06/03/2012	En relación a la matrícula - Admisión de alumnos
10794	12/03/2012	Otros Inconvenientes Relacionados con el Certificado Único de Discapacidad
10900	14/03/2012	Familia - Otras quejas relativas a las familias de niños y jóvenes
10903	14/03/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
11036	16/03/2012	Asistencia - Situación de dependencia
11084	19/03/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Niños y jóvenes en situación de riesgo
11320	23/03/2012	Familia - Adopción o tutela
11559	30/03/2012	Niños y Jóvenes en Situación de Violencia - Armas de fuego



VII

ANEXO – QUEJAS RECHAZADAS

Resolución 29/11

Con fecha Agosto, se resolvió desestimar el tratamiento de la queja N°518/10 por no reunir los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834). La denuncia versaba sobre supuestas irregularidades con que se estaría llevando a cabo un procedimiento expropiatorio, sobre un inmueble de propiedad del denunciante en la localidad de Maipú. Que de las constancias agregadas al expediente surge que tal expropiación se llevó adelante por la Ley 14.221, subsanando los vicios sostenidos por el denunciante, en razón de lo cual se procede al rechazo de la queja.

Resolución 35/11

Iniciadas las actuaciones 1536/11, con esta Resolución de Agosto 2011 se desestimó el tratamiento de la queja referenciada por no reunir los requisitos establecidos en el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834). La denuncia versaba sobre la supuesta inconstitucionalidad de la "Ley Nacional de elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias y de la Ley similar para la Provincia de Buenos Aires", solicitando además el patrocinio por parte de esta Defensoría, en un expediente de trámite por ante el Juzgado Federal con Competencia Electoral de la provincia de Buenos Aires. Que luego de un análisis exhaustivo de la temática, entre otros argumentos, se arriba a tal resolución ya que no corresponde a esta Defensoría ejercer el control de constitucionalidad de tales normas, pues esa función es propia del Poder Ejecutivo.



Resolución 38/11

Iniciadas las actuaciones n° 1242/11, a solicitud del Sr. V.B., quien requirió se realicen las gestiones que corresponden a fin de lograr la defensa en juicio que tiene contra la Sociedad "V. S.A." y sus socios. En razón de existir en trámite una causa ante el Juzgado Civil y Comercial n° 1 del Dpto Judicial de Mar del Plata, y que no constituye una función propia del Defensor del Pueblo dirimir entre conflictos particulares, entre otros argumentos, con fecha Septiembre 2011, se resolvió desestimar el tratamiento de la queja por no reunir los requisitos establecidos por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (arts. 12 y 23 de la ley 13.834).

Resolución 1/12

Iniciadas las actuaciones por G.R.P, quien solicita se impugne el título de diputado de H.R.G, ya que considera habría omitido el tratamiento de un pedido que habría hecho ante la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires. En enero de 2012, se resolvió no dar curso a la queja N° 2602/11 en razón que el Cdor. H.R.G. ha actuado en el marco de sus atribuciones, conforme lo establecido en los artículos 28 y 119 del Reglamento Interno de la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.