



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

# CUARTO INFORME ANUAL 2013 / 2014

a las Cámaras  
Legislativas  
de la Provincia  
de Buenos Aires





# CUARTO INFORME ANUAL 2013 / 2014

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

a las Cámaras  
Legislativas  
de la 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 Chacabuco**

Dirección: Pasaje Int. Acacio Rodríguez 94  
Tel: (02352) 42-7723  
Email: chacabuco@defensorba.org.ar

**En Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

Dirección: Lima 1125  
Tel: (011) 4304-3887 / 4304-3767  
Email: casadederechos@defensorba.org.ar

**En Ituzzaingó**

Dirección: Pirán 198 esquina Mansilla  
Tel: (011) 4661-4867  
Email: ituzzaingo@defensorba.org.ar

**En Junín**

Colegio de Abogados de Junín  
Dirección: Bartolomé Mitre 83  
Tel: (0236) 442-4010 / 443-2726 int. 103

**En Mar del Plata**

Dirección: 25 de mayo 3022  
Tel: (0223) 495-0638 / 491-2348 / 491-2372  
Email: mardelplata@defensorba.org.ar

**En Mercedes**

Dirección: 30 N° 664 entre 27 y 29  
Tel.: (02324) 43-2344  
Email: mercedes@defensorba.org.ar

**En Pergamino**

Colegio de Abogados de Pergamino  
Dirección: Rivadavia 318  
Tel: (02477) 42-2059 int. 106  
Email: pergamino@defensorba.org.ar

**En Saladillo**

Asociación de Abogados de Saladillo  
Dirección: Álvarez de Toledo 2896  
Tel: (02345) 15 41-7950  
Email: saladillo@defensorba.org.ar

**En San Nicolás de los Arroyos**

Dirección: Almafuerte 118  
Tel: (0336) 44-89270  
Email: san.nicolas@defensorba.org.ar

**En toda la Provincia**

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

Este ejemplar viene acompañado por un CD que incluye el total de Resoluciones emitidas por el Defensor en el período 2013/2014, así como todas las consultas y reclamos que llegaron a la Institución.

## 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 - INFORMAR - PROMOVER - ASESORAR - DEFENDER - ACOMPAÑAR - IN



*Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de UNASUR, realizada en la Casa Patria Grande "Néstor Kirchner", los días 20 y 21 de marzo de 2014. Las jornadas contaron con la presencia del ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Julio Alak; del Coordinador General de Asuntos Técnicos de la Unidad Presidente, Rafael Follonier; el titular del INADI, Pedro Mouratian; el presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Sebastián Vinagre; el director de Casa Patria Grande,*

*Pablo Vilas. En representación de los países de Sudamérica, asistieron los Defensores del Pueblo de Bolivia y Paraguay, Rolando Villena Villegas y Manuel Páez Monges; y el Defensor adjunto de Ecuador, Patricio Benalcázar Alarcón; la directora de la Fundación "Juan Vives Suría y Escuela de Derechos Humanos" de la Defensoría del Pueblo de Venezuela, Wendy Torres, y el Procurador de los Derechos Ciudadanos de Brasil, Luciano Mariz Maia.*



## ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I – MARCO INSTITUCIONAL</b>	<b>21</b>
<b>A. Análisis Situacional</b>	<b>21</b>
a. Crecimiento y fortalecimiento	21
b. Relación dialógica entre las políticas públicas y el Defensor del Pueblo	26
c. Balance	31
<b>B. Marco Doctrinal</b>	<b>40</b>
a. Organismo de garantías y control	40
b. Autonomía funcional y política. Autarquía financiera	42
c. Legitimación	44
d. Competencia territorial y material	48
<b>C. Proyección</b>	<b>50</b>
<b>D. El carácter del Informe Anual</b>	<b>56</b>

<b>CAPITULO II – ANÁLISIS DE DATOS Y ESTADÍSTICA</b>	<b>61</b>
<b>A. Especificaciones metodológicas</b>	<b>61</b>
<b>B. Análisis Estadístico</b>	<b>66</b>
B.1. Análisis de la Dimensión Reactiva	66
B.2. Análisis de la Dimensión Proactiva	85
<b>CAPITULO III – POLÍTICA INSTITUCIONAL</b>	<b>99</b>
<b>A. Desarrollo interinstitucional</b>	<b>99</b>
A.1. Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR	99
A.2. El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires a cargo de la presidencia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina	104
A.3. Trabajo con las Defensorías del Pueblo municipales de Buenos Aires	110
A.4. Relaciones bilaterales con otras Defensorías	113
A.5. Acuerdos institucionales de cooperación y asistencia	114
A.6. Plan institucional de investigaciones	120
<b>B. Política de descentralización</b>	<b>133</b>
B.1. Casas de derechos	134
B.2. Programa Guías	170
<b>C. Política de fortalecimiento institucional</b>	<b>195</b>
C.1. Recursos humanos	195

C.2. Tareas de formación y perfeccionamiento	199
C.3. Centro de Referencia Documental (CRD)	202
C.4. Planificación institucional	203
<b>D. Promoción de Derechos Humanos</b>	<b>204</b>
D.1. Actividades centrales de promoción	205
D.2. Jornadas y disertaciones del Defensor	208
D.3. Actividades académicas y capacitación permanente	215
<b>E. Comunicación institucional y prensa</b>	<b>221</b>
E.1. Comunicación institucional	221
a. Medios de comunicación	222
b. Internet	223
c. Difusión gráfica	230
d. Publicaciones	238
<b>CAPITULO IV – GESTIONES INSTITUCIONALES (237)</b>	<b>245</b>
<b>A. Gestiones por materia (238)</b>	<b>246</b>
A.1. Actuaciones en materia tributaria	246
A.2. Actuaciones en materia de servicios públicos y consumidores (245)	253
A.3. Actuaciones en materia de seguridad vial (266)	254
A.4. Actuaciones del área de salud (274)	284
A.5. Actuaciones en materia de migrantes (298)	306
A.6. Actuaciones en materia de discapacidad (305)	313
A.7. Actuaciones en materia medioambiental (322)	340

A.8. Actuaciones en materia de vivienda y urbanismo	351
A.9. Actuaciones en materia de seguridad social	358
A.10. Actuaciones en materia de asuntos municipales	369
A.11. Actuaciones en materia de niñez y adolescencia	380
A.12. Actuaciones en materia de violencia institucional	400
A.13. Actuaciones en materia de violencia de género	442
A.14. Actuaciones en materia de turismo y patrimonio	479
A.15. Actuaciones en materia de Educación	485
<b>B. Gestiones inmediatas y de proximidad social</b>	<b>490</b>
<b>C. Relevamiento de precios</b>	<b>504</b>
C.1. Programa "Mirar para cuidar"	505
C.2. Programa "Precios cuidados"	516
<b>D. Área de gestión y manejo de conflictos</b>	<b>524</b>
<b>E. E. Grupo de atención preferente</b> (Niñas, niños, adolescentes y adultos mayores)	<b>537</b>
<b>CAPITULO V – INTERVENCIONES JUDICIALES</b>	<b>533</b>
<b>A. A. Presentaciones judiciales del Defensor del Pueblo como resultado de citaciones formuladas a requerimiento de otro legitimado</b>	<b>533</b>

<b>B. B. Presentaciones judiciales del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, por citaciones de oficio realizadas por magistrados judiciales</b>	<b>537</b>
<b>C. C. Presentaciones del Defensor del Pueblo en ejercicio de la legitimación colectiva</b>	<b>542</b>
<b>D. D. Ejercicio de la legitimación individual</b>	<b>546</b>
<b>CAPITULO VI – QUEJAS RECHAZADAS</b>	<b>551</b>
<b>CAPITULO VII – RESOLUCIONES</b>	<b>553</b>
<b>CAPITULO VIII – CASUÍSTICAS</b>	<b>913</b>



## PRÓLOGO

Hace casi una década, la comunidad internacional adoptó el compromiso de promover actos dirigidos a paliar la pobreza y las carencias que la misma provoca, a sabiendas que estas metas constituyen una obligación internacional para los Estados.

Los distintos países han intentado realizar un avance significativo en materia de Derechos Humanos, seguridad, distribución equitativa de la riqueza y reducción de la pobreza, sobre todo los estados de nuestra región que en forma mancomunada han establecido vínculos institucionales más sólidos y han profundizado las políticas de integración y cooperación con el fin último de mejorar la calidad de vida de los y las habitantes.

De este modo, podemos afirmar que se han adoptado compromisos nacionales y regionales en el marco de los cuales los gobiernos consensuaron objetivos en distintas áreas respecto al desarrollo sostenible, la cultura de la paz, la seguridad democrática y los Derechos Humanos.

Pensar en objetivos conjuntos para reducir la pobreza es la llave para lograr mejoras en materia de esperanza de vida, calidad democrática y dignidad humana. Sin embargo, más allá de estos esfuerzos, seguimos evidenciando desigualdades económicas, sociales y culturales lo cual hace que en los distintos países, con diferentes grados de desarrollo y distintos procesos de consolidación democrática, persistan brechas al interior de las sociedades civiles. Esto se manifiesta en los inmensos núcleos sociales que aún no pueden alcanzar a los mínimos niveles de acceso a los servicios básicos, alimentación, educación, a la justicia, vivienda, etc.





La pobreza configura situaciones de violación de los Derechos Humanos, tanto de los civiles, como de los culturales, económicos, políticos y sociales. Y tiene como efecto la exclusión social y la formación de espirales de violencia con claros impedimentos y diferencias en cuanto al acceso a la justicia.

A su vez, entendemos que persisten brechas entre las sociedades políticas y civiles, y que sus lazos se han reconfigurado dando lugar al surgimiento de nuevos canales para la generación de demandas de los y las habitantes, y nuevas formas de comunicación y percepción ciudadana sobre el rol del Estado, los mercados, las instituciones democráticas, las corporaciones y grupos de interés y la incidencia de estos en los asuntos públicos y las políticas públicas.

Esto último, es un buen signo. Las democracias son regímenes políticos no perfectos. Por ende, son perfectibles. Lo mismo sucede con los Derechos Humanos. Son reflejo de largas luchas y por ello, la materialización de conquistas sociales en marcos normativos que nos exige no sólo celebrar ese reconocimiento jurídico sino trabajar fuertemente en la concientización de esos derechos y la promoción de los mismos.

La profundización de la integración y la cooperación de los Estados latinoamericanos ha tenido que ver, fundamentalmente, con que quizás lo que más ha cambiado en América Latina es la retórica, tal como afirma Atilio Borón en "Los gobiernos progresistas en debate", por tanto, hemos encontrado y construido un discurso ideológico distante del paradigma neoliberal y los lineamientos del Consenso de Washington en el cual el Estado ha recuperado su protagonismo en tareas fundamentales como el desarrollo, la gobernabilidad, y la redistribución equitativa de la riqueza.

Esta recuperación de la soberanía y de las funciones del Estado ha adoptado particulares características en la Argentina, país en el cual ha habido significativos avances estos últimos diez años en materia de ampliación de derechos. Es este el contexto en el cual se puso en funcionamiento por primera vez, por decisión del Gobernador Daniel Scioli, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Una provincia compleja, extensa, heterogénea, multicultural, con una matriz productiva importante y con una densidad demográfica reflejada en sus más de quince millones de habitantes.



Desde los inicios, más allá de dar vida a una institución constitucional, de control, estatal pero no gubernamental, autónoma, plural, colaboradora crítica de la administración pública, de defensa de la legalidad y la garantía de derechos, comprendimos que uno de nuestros desafíos compartidos por los organismos de Derechos Humanos de la región, era el tema de vernos como un instrumento de la democracia para la participación ciudadana.

Esta contemplación de la participación ciudadana incluye la apertura al conocimiento a través de la promoción de derechos y la difusión del rol de la Defensoría, y expresa nuestra intención de tener una visión más amplia de lo burocrático institucional. Para ello, más allá de la intensa tarea desarrollada a partir del caso, queja, consulta o reclamo, para dar solución a esa persona o colectivo de personas que se acercan a nuestra institución, creemos que debemos cumplir labores esenciales dentro del proceso de fortalecimiento de la democracia, el empoderamiento de los habitantes y su participación como ciudadanos.

También consideramos que la garantía de derechos, sobre todo en un contexto de ampliación de los mismos, requiere de la asignación presupuestaria correspondiente, y por ende, de una real voluntad política de reflejar en sus presupuestos el reconocimiento de las necesidades materiales y objetivas para paliar situaciones de pobreza, de marginalidad, para garantizar el acceso a los servicios públicos, a una vivienda digna, a la salud, a la planificación integral del individuo en tanto sujeto de derechos.

En este sentido, los cambios que deben hacerse en la superestructura jurídica, estatal y política deben ser complementados con verdaderas transformaciones en la movilización social, la matriz de producción y la generación de políticas públicas para la inclusión social donde es la política quien dirige los asuntos económicos, recupera la soberanía y se constituye como la herramienta para la transformación.

Desde la Defensoría del Pueblo hemos encauzado nuestra gestión teniendo en cuenta estas consideraciones y nos hemos propuesto metas flexibles, con posibilidad de reformulación, sin dejar de considerar las



bases técnicas indispensables para la gestión, la planificación, la construcción de programas, sistemas y estadísticas, pero entendiendo que los hechos sociales cambian, que las problemáticas se reconfiguran y que los estados tanto nacionales como subnacionales van modificando sus funciones y roles de acuerdo a los gobiernos y a la materialización que estos dan a sus improntas ideológicas.

Desde esta Institución trabajamos reconociendo la confluencia multicultural que caracteriza a nuestra Provincia, con una visión clara de la ética, la cultura de la paz y del plexo normativo, y reconociendo estos elementos en un contexto nacional y regional donde hay subyacente una identidad, objetivos e intereses comunes.

En el marco de un proceso de globalización, las Defensorías del Pueblo deben erigirse como instituciones democráticas que centren su labor en la reparación de situaciones de vulneración de derechos de los y las habitantes, en la detección de los problemas estructurales que configuran esas vulneraciones, en promover recomendaciones que atiendan a soluciones de largo plazo y alcance colectivo, al monitoreo, evaluación e incidencia en políticas públicas, materia legislativa y asignación presupuestaria de los gobiernos con el fin último de que todos los seres humanos, entendidos como sujetos de derechos, puedan prosperar, planificar y desarrollar su potencial.

Nos proponemos seguir trabajando para colaborar con la protección y realización de todos los Derechos Humanos, promoviendo el camino de la inclusión social, el respeto de las diferencias, la eliminación de la desigualdad y la pobreza que provoca excluidos, pobres y distintos. Nos vemos como un puente entre la sociedad civil y la administración pública. Como un canal para procesar, visibilizar las demandas de la población y la voz de nuestro pueblo.

Un pueblo entendido como nación y como patria. Que reconoce su soberanía política y económica. Que está unido por hilos conductores que no deben dividirnos, que sino están presentes, esa ausencia genera un vacío que da lugar a violencias de todo tipo. Un pueblo donde la paz y la seguridad internacional siguen siendo una prioridad. Un pueblo que para reclamar necesita saber, necesita conocer.



Ese otro que espera, que tiene necesidades, debe encontrar en instituciones como las nuestras, una puerta, que no sea la última, sino aquella que la propia institucionalidad democrática crea, entendiendo esa no perfección de los regímenes políticos y afirmando la voluntad de reparar las consecuencias del devenir de la historia y consolidación de los estados nación y sus sistemas políticos y de gobierno.

Este informe anual y su presentación en la Legislatura representa para nosotros más que una instancia institucional a la cual nos encontramos obligados según la ley que reglamenta nuestro ejercicio. Es la materialización de nuestra responsabilidad y compromiso. En él plasmamos nuestra gestión y abrimos las puertas para que en base a la transparencia de la información pública puedan reconocer nuestra labor y la construcción de nuestra visión del acontecer la realidad con una mirada de los Derechos Humanos y la tarea interinstitucional con la administración pública, las organizaciones de la sociedad civil y los organismos de protección de derechos tanto nacionales como internacionales.

**Dr. Carlos E. Bonicatto**

Defensor del Pueblo  
de la Provincia de Buenos Aires



CUARTO  
INFORME  
ANUAL  
2013 / 2014  
a las Cámaras  
Legislativas  
de la Provincia  
de Buenos Aires





## I. MARCO INSTITUCIONAL

### ⌵ A. Análisis Situacional

#### a. Crecimiento y fortalecimiento

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires fue creada con la Reforma Constitucional de 1994, aunque debieron pasar más de quince años para que se sancionara su ley reglamentaria y se designara al primer Defensor. En el año 2010 la Institución abrió sus puertas y con ello se materializaron todos los desafíos que conlleva instituir un organismo nuevo para esta Provincia, considerando su extensión territorial, su densidad demográfica, la distribución desigual de la misma, la complejidad social y política, entre tantas otras características que hacen a la unicidad del territorio bonaerense.

En ese contexto el Defensor del Pueblo debió generar, por un lado, un *plan de acción* para el primer año de funcionamiento de la Institución, teniendo presente la necesidad de dar respuesta a la manda Constitucional. A la vez, tuvo el desafío de llevar adelante las labores de gestionar la primera sede de la Defensoría, constituir el plantel básico para abordar las primeras tareas, así como también elaborar un Plan Estratégico de fundación, crecimiento y estabilización.

Desde el 2010 a la fecha, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha crecido sostenidamente, de un modo paulatino y controlado, apuntando a un desarrollo racional, proporcional y equilibrado. El gran desafío ha sido erigir una institución nueva, que crezca y se fortalezca, basándose en la confianza, siendo útil y creíble para los y las habitantes de la Provincia.





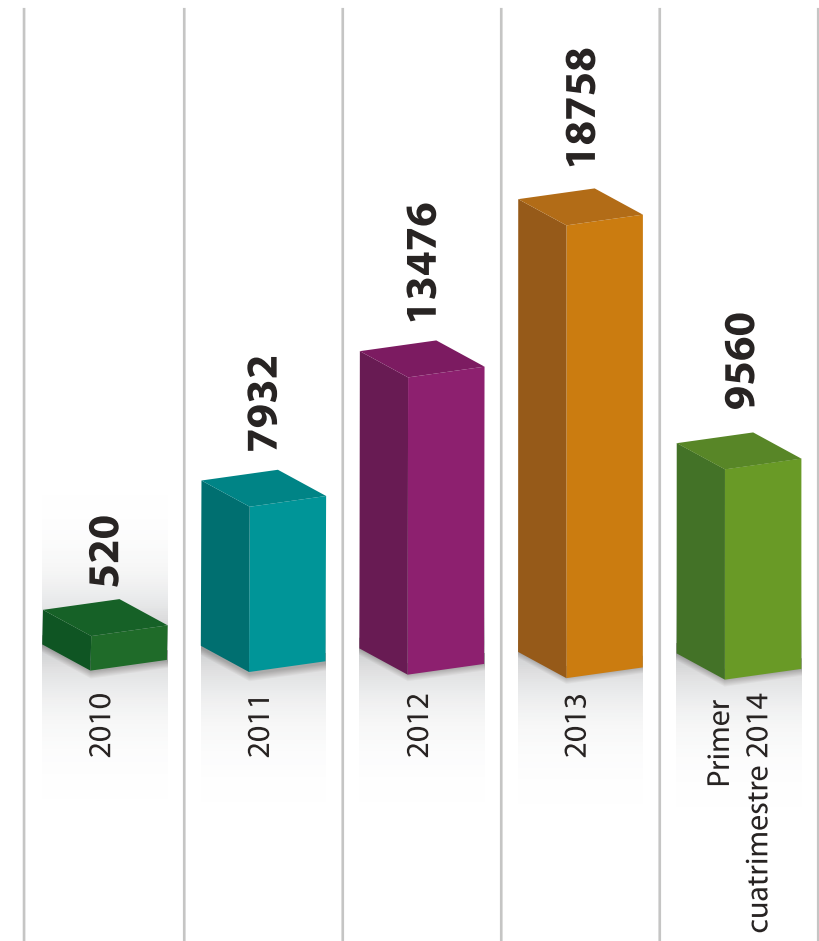
Es en este sentido que se esgrimieron lineamientos estratégicos, rectores de la conducta institucional tomando como objetivos que: la racionalidad y proporcionalidad guíen las decisiones; la coyuntura y los vaivenes cotidianos no generen incongruencias en las conductas organizacionales; se garantice la independencia respecto de los poderes públicos y de las políticas partidarias, a pesar de los múltiples perfiles ideológicos y políticos que enriquecen a la institución; el pensamiento, la acción y el discurso institucional sean coherentes y consistentes.

Es en esta inteligencia que es posible destacar, como principales líneas estratégicas de la Defensoría del Pueblo, la garantía y protección de los derechos como misión principal, el derecho a la paz como un elemento fundamental para el fortalecimiento de la democracia, erigiendo a la institución como una organización de calidad, profesionalizada y con un fuerte perfil técnico, que la constituya en una referencia para la sociedad y las organizaciones gubernamentales.

Para llevar adelante estos lineamientos, el Defensor ha desarrollado diferentes *estrategias y planes de trabajo* tendientes a profundizar las alianzas con instituciones internacionales, nacionales, provinciales y locales, especialmente con las Defensorías del Pueblo de todo el país. Además, profundizó la política de descentralización, como así también la política de fortalecimiento institucional. Por último, cabe destacar la relevancia que le otorgó a las estrategias comunicacionales y de prensa que tiene por objeto acercar la Defensoría a todos los y las habitantes de la Provincia.



### Cantidad de casos recibidos. 2010 - primer trimestre 2014



A lo largo de los cuatro años de gestión, la Institución ha crecido exponencialmente en términos cuantitativos, refiriéndonos en este caso, a la cantidad de consultas recibidas. Tomando como base el año 2010, se observa en 2011 un aumento del 1.430,7%, correspondiéndose con la compleja situación de puesta en funcionamiento ocurrida durante el



año 2010. A este respecto, se debe considerar como dato saliente que recién a partir del 2011 la Institución contó con un edificio propio, accesible y visible a los y las habitantes de la Provincia. A su vez, es importante destacar que a partir de ese mismo año comenzaron a llevarse adelante, en modo sostenido, las campañas de prensa, difusión y promoción, para de ese modo poder dar respuesta a la demanda recepcionada.

Los datos expuestos son una evidencia del crecimiento institucional sostenido año tras año que, como era esperable, comenzó un período de ralentización respecto a los primeros dos años de gestión. Sin embargo, esta dinámica no se traduce en un estancamiento sino, por el contrario, en la estabilización de un *plan de acción* pensado y llevado adelante, permitiendo estimular el crecimiento sin descuidar el control de la recepción, atención y respuesta. Por ello es dable destacar que, desde sus inicios hasta la actualidad, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha crecido un 3.515,4%.

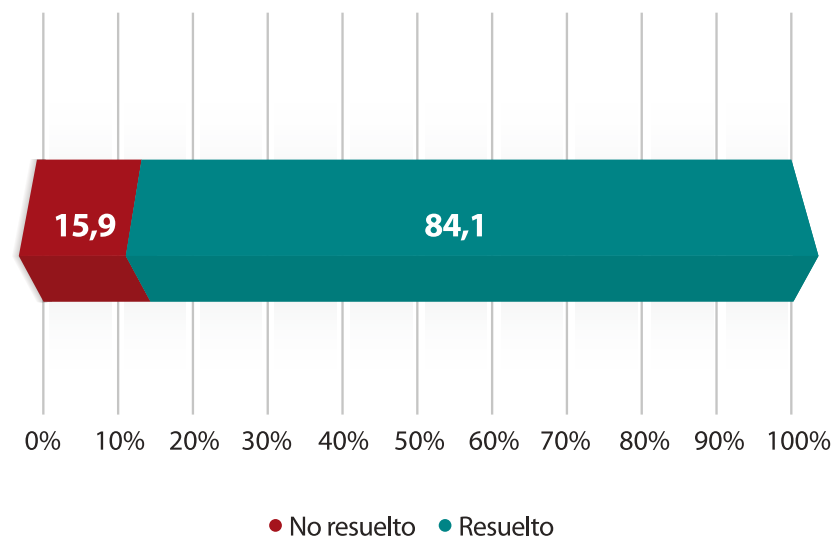
En síntesis, es posible sostener que el establecimiento de un organismo como la Defensoría del Pueblo en un espacio tan singular como la provincia de Buenos Aires es ante todo construcción, dedicación y análisis permanente. Se trata de una tarea sobre la que se van definiendo bases a medida en que se avanza, en el terreno de la comprobación de experiencias. Esto genera que se asienten y solidifiquen criterios y lógicas de funcionamiento que permiten dar respuestas acordes a las expectativas y reclamos de las personas.

Podemos decir que a lo largo de estos años hemos encontrado algunas de estas claves, las hemos fortalecido y mantenido; pero en muchos otros casos, esas bases se vislumbran en el campo del hacer, muchas veces junto a otros organismos y actores sociales, y para que se cristalicen en el funcionamiento interno, requiere de un esfuerzo sostenido en el tiempo, con resultados visibles en un período extenso.

En este sentido es muy importante no sólo hacer referencia a la recepción de consultas sino también a la respuesta brindada por la Defensoría a las mismas. Es por ello que, en cuanto a la resolución de consultas, en el período que va desde 2010 hasta el primer trimestre de 2014 se logró una efectividad del 83,1%, considerando todas las temáticas de forma agrupada. Las consultas aún no resueltas son aquellas que implican una profunda investigación por parte de la Defensoría, que se han constituido en expedientes, a partir de la gravedad de las denuncias recibidas.



### Resolución consultas, en términos relativos. 2010 - Abril 2014.



Estos números son de gran importancia a la hora de poder coordinar la recepción de consultas con la respuesta a las mismas. Si dicha interconexión no se encuentra estabilizada se corre el riesgo de recibir mayor número de consultas de las que la Institución puede resolver. Es por ello que, al analizar cuantitativamente la evolución de la Defensoría, es fundamental abarcar ambos modos de medir la misma, de modo tal de poder evidenciar la coherencia desplegada en el plan estratégico de crecimiento geométrico.

No obstante, tomamos estos datos de crecimiento como un proceso. Las demandas y las necesidades de la población cambian con velocidad, están en permanente transformación. Las respuestas institucionales que resultaron eficientes en algún momento, para determinada problemática, pueden ya no ser útiles y es preciso tener la lucidez y capacidad de adaptación justa para ir modificando lógicas de funcionamiento; tener la flexibilidad necesaria para modificar las estructuras y ampliarlas a medida que se avanza en la tarea. Así fue como a lo largo de estos años de trabajo se han constituido nuevas áreas a partir de la necesidad de acompañar las necesidades y la demanda de los y las habitantes pro-



vinciales. Es el caso del Observatorio de Violencia de Género, el Área de Seguridad Vial, el Área de Juventud, entre otros equipos que han surgido y crecido a partir de la dinámica dada entre la demanda y la respuesta institucional.

### **b. Relación dialógica entre las políticas públicas y el Defensor del Pueblo**

En línea con lo antes mencionado, y en base a una comprensión amplia de lo establecido por el Art. 55 de la Constitución Provincial, así como también por la Ley 13.834 –más precisamente, en su Art. 14, relativo a sus atribuciones–, el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha demostrado la facultad de poseer una vasta gama de iniciativas en lo que hace a su incidencia sobre las políticas públicas, a fin de que éstas tengan una adecuada inserción en la protección y promoción de los derechos de los y las habitantes de la Provincia.

Afirmado en su práctica de funcionamiento, desde la creación de la institución, el Defensor del Pueblo ha mantenido firme su convicción de realizar intervenciones en políticas públicas, en base al reconocimiento que, en su rol de mediador entre el Estado y la sociedad, no es posible un tratamiento igualitario para personas o colectivos que están en una situación estructural o coyunturalmente distinta. Esto ha llevado, en los 4 años de funcionamiento del organismo, a priorizar el trabajo para revertir la situación de aquellas personas cuyo efectivo acceso a los derechos se encontraba mayormente restringido.

Vale la pena reafirmar, como quedara explícito en el pasado Informe Anual, que la intervención del Defensor del Pueblo ha tendido constantemente a posicionarse desde una perspectiva de observancia constructiva pero crítica de las instituciones del Estado, entendiendo que es bajo este principio –sumado a la priorización del trabajo por los sectores más vulnerables– que se puede avanzar en la construcción de garantías y la ampliación de derechos de todas las personas.

Para la consecución de dichos fines, y en miras a establecer una relación dinámica y dialógica con las políticas públicas que afectan a los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, se apuntó a la diagramación de proyectos de investigación y acción, delineando con el mayor grado de rigurosidad posible sus objetivos y las metas esperadas, para poder pro-



picar no sólo un diagnóstico sobre las situaciones que coadyuvan a las violaciones de los Derechos Humanos, sino también para poder articular líneas de acción inter-institucional que apunten a revertirlas.

De este modo, fueron realizadas –y se encuentran en desarrollo– investigaciones sobre un amplio abanico de temas, que ha implicado la concreción de convenios y alianzas estratégicas con universidades, centros de estudio públicos y privados, dependencias del Estado, organizaciones de la sociedad civil y movimientos sociales. Conscientes de la dificultad que implica cubrir el extenso universo de temas en los que la Defensoría del Pueblo tiene competencia, se decidió iniciar líneas de investigación sobre: violencia de género, uso de los agroquímicos, seguridad vial, acceso a derecho de las personas migrantes, accesibilidad a los turnos de hospitales, inserción de los derechos humanos en el currículo de la educación secundaria, derecho al hábitat justo, accesibilidad al transporte público de pasajeros y discapacidad, estudio cualitativo sobre los homicidios dolosos en la Provincia, violencia institucional, inclusión de los y las jóvenes en el diseño y apropiación del espacio público, estudio sobre la cultura de las adicciones en los y las jóvenes de las ciudades del conurbano, y problemas y desafíos a las políticas de inclusión y promoción de derechos.



La información derivada de estos trabajos, junto a los datos recopilados por la Institución y el saber acumulado en los cuatro años de funcionamiento, han servido de insumo para la recomendación de cambios en las políticas públicas existentes, así como para la formulación de nuevas medidas tendientes a revertir la afectación de derechos de las personas. Podemos referir, por ejemplo, a las modificaciones logradas para mejo-



rar la aplicación del Programa Federal de Salud (PROFE) en la Provincia, la accesibilidad a los turnos en los hospitales públicos, la incidencia en la creación del programa ANDANDO del Ministerio de Desarrollo Social para mujeres víctimas de violencia de género, entre otras.



Sin embargo, la intervención del Defensor del Pueblo para la modificación de políticas públicas o para la recomendación de buenas prácticas no se circunscribe a la información distinta que la Institución misma logra recabar. Como demuestra la experiencia reciente, diferentes colectivos y organizaciones de la sociedad civil, cuyo trabajo diario en las respectivas comunidades de origen les permiten tener una visión de las necesidades





y las vulneraciones de derechos de parte de la población, se han convertido en actores de gran relevancia para el accionar de la Defensoría en lo que hace a su incidencia sobre las políticas públicas. Ejemplo de ello es la investigación iniciada, conjuntamente con la Subsecretaría de Salud Mental y Atención a las Adicciones de la provincia de Buenos Aires, sobre “El consumo de pasta base en barrios vulnerable. Una mirada exploratoria acerca del sistema de salud y las barreras de accesibilidad al circuito crítico de atención de adicciones”, línea impulsada a través del interés y expreso pedido de un grupo de madres nucleadas en la lucha contra el flagelo del denominado “paco”. Además, se están llevando tareas de relevamiento, contención, y atención, a partir de una alianza con parroquias en diferentes lugares de la Provincia, destacando la gran tarea social que llevan adelante estas instituciones en los barrios más humildes, erigiéndose muchas veces en la única organización visible para los vecinos.

Sin renunciar al mandato legal y moral que le compete, y que se ha intentado llevar a cabo con la máxima seriedad y responsabilidad, se vislumbra, para el futuro del organismo, que la generación de datos e información no sólo se origine a partir del trabajo con los actores tradicionales –casas de estudio y entes públicos– sino que se vuelva progresivamente más destacado el rol de las asociaciones, los colectivos sociales y las entidades que trabajan diariamente en contacto con aquellos sectores sobre los cuales el Defensor del Pueblo ha priorizado su accionar. Cabe destacar, en este sentido, el surgimiento de nuevos grupos con derechos comunes que originan nuevos colectivos a defender, tales por ejemplo, aquellos destinatarios del programa PROGRESAR, PROCREAR, u otros similares que antes no existían y a partir de su puesta en funcionamiento inauguran nuevas instancias de garantía y defensa de derechos.

Es por ello que, en línea con el espíritu puesto en evidencia al inicio de este capítulo, surge la necesidad de profundizar el acercamiento de la institución con el accionar de grupos establecidos de la sociedad para acercarlos tanto a las demás instituciones del Estado –en sus distintos niveles–, como así también de las políticas y las acciones de gobierno que de éste emanan.

Gracias a la madurez institucional ganada, es posible entonces dar un sentido sustancial y distinto al rol de la Defensoría del Pueblo en miras a consolidar un acercamiento de la sociedad civil a las políticas públicas. El objetivo no es ya meramente presentar e informar a los y las habitantes de la Provincia aquellas políticas e iniciativas que puedan conformar un avance en el reconocimiento de nuevos derechos o en el mantenimien-



to de aquellos ya existentes, así como tampoco limitarse a denunciar y pedir modificaciones de aquellas disposiciones que significan una afectación de derechos. Más bien, la visión de la Institución se está progresivamente conformando en modo tal de trabajar en conjunto con las organizaciones y movimientos sociales, completando el trabajo ya asentado de colaboración y coordinación con las distintas instancias estatales.

En tiempos en los que se manifiesta un renovado interés por la política, pero poco entusiasmo por las formas convencionales de participación en la población, la Defensoría del Pueblo tiene la potencialidad de cumplir una importante labor en el acercamiento de los y las habitantes de la Provincia a la *cosa pública*, poniendo especial énfasis en aquellos sectores que más sufren las consecuencias del no conocimiento de sus derechos y poniendo de manifiesto las potencialidades de participación de éstos en las instancias de tomas de decisión. En esta inteligencia, es posible aunar y dar un mayor contenido a dos pautas de funcionamiento que distinguen la actividad de la Defensoría del Pueblo, ya que se entrecruzarían la incidencia sobre las políticas públicas y el rol de nexo entre el Estado y la sociedad.

### c. Balance

Considerado lo expuesto, se tuvieron en cuenta dos grandes líneas en las que se enfoca la gestión para determinar el funcionamiento cotidiano de la Defensoría y las diferentes acciones que se adoptan para mejorar tanto la atención y gestión –en la instancia de recepción de casos– como aquellas tareas que apuntan a la modificación de políticas públicas que intenten solucionar la instancia estructural que genera la vulneración de derechos individuales o colectivos.

Tal como se expuso, estas acciones que se toman hacia el interior de la Institución refuerzan el ya mencionado crecimiento institucional que está transitando el organismo. Las modificaciones internas van de la mano con el crecimiento de las consultas que llegan a la institución y responden a la necesidad de acompañamiento de ese crecimiento a partir de la capacitación permanente de los equipos de trabajo y de la adaptación de la organización a las siempre cambiantes demandas de la sociedad.



Bajo esta marco, se puede dividir esta postura entre lo “reactivo”, que implica la atención y resolución de casos, y lo “pro-activo”, vinculado al desarrollo institucional.

## Reactivo

- **Recepción de consultas/quejas**

- **Capacitación del personal**

Se implementaron una serie de capacitaciones permanentes para el personal de la Defensoría, destinadas a los responsables de recibir y gestionar las consultas y quejas que llegan a la Defensoría. En este sentido, se priorizó la cooperación con otros organismos estatales, ya sea a nivel nacional (como por ejemplo: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación; Ministerio del Interior; Secretaría de Comunicaciones; INAI; INADI; entre otros) como provincial (Ministerio de Desarrollo Social; Ministerio de Salud; Ministerio de Trabajo; Subsecretaría de Salud Mental y Atención a las Adicciones; entre otros), para acercar criterios de funcionamiento y compartir información acerca de programas sociales en vigencia –lineamientos generales, requisitos para ser beneficiario, etc. – o bien para interiorizar acerca de cuestiones procedimentales, a los fines de mejorar el vínculo entre organismos a la hora de solucionar un reclamo.

Paralelamente, se profundizó el vínculo con universidades nacionales con asiento en la provincia de Buenos Aires (UNLP; UTN; UNNOBA; UNQui; UNLa; UNLu; por nombrar sólo algunas), orientadas no sólo al personal de las áreas de atención y gestión, sino también al resto de los equipos de la organización, con el objetivo de aportar elementos para la formación y desempeño en las respectivas tareas de las distintas áreas.

- **Trabajo interdisciplinario**

Muchas de las problemáticas que se reciben en cada consulta o queja que llega a la Institución, presentan una complejidad tal que si se las encarara sólo desde una arista no alcanzaría para avanzar en la resolu-



ción del problema. Por eso se reforzaron los espacios de trabajo interdisciplinario dentro de la Defensoría, ya sea ante una queja específica, o también para el análisis de estrategias proactivas para la intervención de la Defensoría en problemáticas colectivas.

- **Gestiones inmediatas y de proximidad social**

Conscientes que éste toma en consideración problemáticas que no son simples, introdujeron cambios en la estructura interna de la Defensoría, con la creación y/o profundización de áreas temáticas que buscan dar respuesta a quejas y problemáticas colectivas. Tal es el caso de la profundización y fortalecimiento de los trabajos del área de Gestión Social, que desarrolla actividades de difusión y promoción de derechos en distintas ciudades de la Provincia, en colaboración con instituciones tales como hospitales, escuelas, salitas sanitarias, entre otras.

Además, se han profundizado las tareas conjuntas con parroquias nucleadas en Cáritas, con fuerte trabajo social, intensificado por la acción pastoral conforme las directivas del Papa. En este sentido, las parroquias, como otras instituciones sociales y de Derechos Humanos, salen a dar respuesta en aquellos lugares de mayor infortunio, vulnerabilidad, y es allí donde también debe acompañar la Defensoría del Pueblo.

## Proactivo

- **Recursos humanos**

Siguiendo la lógica de adaptación a las necesidades de respuesta por parte del organismo, se propuso una reorganización interna de la modalidad de trabajo de la institución. A partir de ello se hizo hincapié en la capacitación de los recursos humanos, en el establecimiento de planes estratégicos por área que han incluido un detalle exhaustivo de los objetivos y metas esperadas. Asimismo, se procedió a una evaluación de los puntos de fuerza de los distintos sectores de la Defensoría para lograr un diagnóstico que permita reforzar aquellos equipos que demandaban una mayor atención por las problemáticas afrontadas, tal es el caso del



área de Niñez y Adolescencia o el ya mencionada de Estadísticas. A partir de esta evaluación, también se definió la creación de nuevos grupos, como por ejemplo el Área de Juventud.

- **Obtención de datos**

Otra redefinición de importancia es el fortalecimiento del área de estadísticas, que permitió dar un salto cualitativo en el estudio de las consultas y los requerimientos que llegan a la institución, para conocer con mayor precisión el perfil de las personas que acuden a la Defensoría, la procedencia geográfica de las quejas, las problemáticas específicas al interior de grandes demandas y también la dinámica de las mismas. Toda la información procesada por el área de estadísticas representa un insumo no sólo para la toma de decisiones en la gestión de la Defensoría, sino también para brindar informes y articular acciones con los poderes del Estado.

Justamente a partir del trabajo estadístico podemos afirmar que el crecimiento sostenido en cantidad de quejas que recibe la Defensoría indica no sólo la ratificación de las decisiones institucionales y las principales medidas adoptadas, sino que es preciso seguir sosteniendo este progresivo avance con suma responsabilidad, es decir, acompañando el crecimiento de las quejas con la certeza de seguir trabajando con el grado de respuesta demostrado. Esto implica dos cuestiones: sostener y ratificar las bases de funcionamiento para los próximos años, y tener una capacidad de reacción tal que permita acomodar el funcionamiento de la Defensoría a las demandas sociales.

- **Investigaciones**

Una posterior dimensión en la que se evidencia el desarrollo institucional de la Defensoría puede ser identificada con la evolución del programa de investigaciones que viene siendo llevado a cabo desde 2011. En esta etapa se profundizaron líneas de investigación y de acción a partir de resultados obtenidos en las investigaciones finalizadas



Por otro lado, la experiencia acumulada en estos años llevó a ampliar las miradas sobre distintas problemáticas y, en consecuencia, a iniciar nuevos estudios que den cuenta de la complejidad de las mismas. Tal es el caso de la investigación cualitativa sobre homicidios dolosos que se está realizando con cuatro universidades públicas de la Provincia, como desprendimiento de la investigación cuantitativa llevada adelante con la Corte Suprema de Justicia de la Nación los últimos dos años.

Tanto las investigaciones, como las acciones que se surgen a partir de éstas, forman parte de un proceso. Es decir, no representan estudios aislados, sino que se retroalimentan con acciones implementadas, con los propios resultados de la investigación y con necesidades institucionales. A modo de buena práctica en este ámbito, tomamos cada uno de estos elementos como componentes de una cadena, que necesariamente debe ser mantenida en el tiempo para llegar a su cometido, que es la modificación o implementación de políticas públicas que se inserten en la instancia estructural que provoca la vulneración de derechos.



La figura del proceso, desde la obtención de información (ya sea a partir de las investigaciones como de la interpretación de las estadísticas obtenidas a través de las consultas que llegan a la Defensoría), pasando por la recomendación y elaboración de políticas públicas, se ajusta al ejercicio virtuoso que pretendemos llevar adelante en la Defensoría. Tal como mencionamos en el caso de las investigaciones, es fundamental sostener estos procesos y respetar los tiempos para que el trabajo interinstitucional se traduzca en transformaciones concretas en los proyectos de vida de las personas.

#### • **Recomendaciones**

A partir de lo dicho previamente, cabe destacar el valor que tiene la recomendación del Defensor como instrumento de intervención sobre las políticas públicas, sobre la gestión y la administración de las mismas, en las diferentes reparticiones estatales y en sus diferentes niveles. La gravitante función de esta Institución en el Estado y en la sociedad, radica en el poder de influencia de su opinión. Es decir, es una magistratura de opinión, cuyas resoluciones sólo tienen la autoridad que le otorga el prestigio de su emisor y la sabiduría y moderación de sus recomendaciones. El Defensor no administra justicia ni sustituye a la Administración; no tiene funciones decisorias, no puede revocar ni anular un acto administrativo. Sólo aconseja y recomienda y en algunos casos, de considerarlo necesario, puede acudir como parte a los tribunales.

Las recomendaciones son exhortaciones, solicitudes, consejos, que quien las recibe, tiene la facultad de considerarla, aceptarla o rechazarla, pero en este último caso, dando razón y fundamento a su posición. En otras palabras, la recomendación no es obligatoria pero sí tiene el efecto jurídico de que la autoridad no puede desentenderse de ella.

En este sentido podemos decir que el Defensor emitió recomendaciones sobre variadas temáticas, destacándose principalmente las vinculadas al funcionamiento administrativo de los Organismos del Estado (accesibilidad, falta de respuesta, demoras innecesarias, entre otras dificultades), a la deficiente prestación de los Servicios Públicos, a temas educativos, de salud, medioambiente y discapacidad, como los más destacados y recurrentes.



#### • **Promoción y difusión**

Durante el período 2013-2014 se intensificaron las actividades de difusión de derechos y del rol de la Defensoría en ciudades del interior de la provincia de Buenos Aires, a partir de la articulación de tareas entre el Grupo de Gestión Social, la Secretaría de Promoción de la Ciudadanía, la Dirección de Relaciones Institucionales – a través del área de Comunicación y del programa Guías Ciudadanos- y el área de Coordinación de las Casas de Derechos de la institución.

Las acciones principalmente se realizan en espacios públicos, tales como plazas, o bien en escuelas y hospitales. Por otro lado, la Defensoría participó de fiestas regionales y encuentros regionales, con gran afluencia de personas.

#### • **Relaciones con otras Defensorías**

Así como se evidencia un mayor reconocimiento del rol de la Defensoría del Pueblo por parte de los y las habitantes de la Provincia, también se ha puesto de manifiesto una legitimación por parte de las Defensorías del Pueblo de todo el país, nucleadas en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) así como también por las Defensorías nacionales (o sus equivalentes institucionales) de Sudamérica.

En el primer caso, a nivel nacional, la Defensoría del Pueblo de la Provincia ocupó la presidencia de ADPRA entre julio de 2011 y septiembre de 2013, y desde entonces, la institución fue nombrada como Coordinadora Delegada ante los Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR.

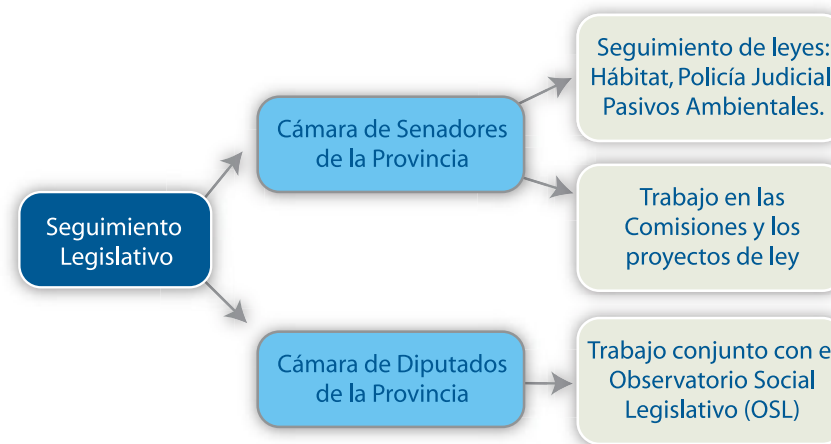
Por otro lado, en el plano regional, al término de la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, las instituciones nacionales participantes concedieron el cargo de Secretario *Pro Tempore* al Defensor del Pueblo de la Provincia, dejando en manos de la institución los trabajos preparativos para la conformación del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de Sudamérica.



• **Relaciones con otras instituciones.**

Ante la pregunta por cómo introducirse a todo ese universo, un criterio que primó fue el de no refundar el ámbito de los organismos de protección de derechos, sino comprender que existen instituciones que vienen realizando una tarea desde hace años, y es a partir de la vinculación y apuntalamiento de esos organismos como la Defensoría traza su propia trayectoria, nutriéndose de las mejores experiencias de instituciones estatales, organizaciones de base y referentes institucionales.

En esta relación dialéctica - sobre todo con los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial - la Defensoría aporta su mirada distintiva sobre los conflictos, marcando aquellos aspectos que por omisión u acción provocan la vulneración de derechos, y aportando sobre esa situación en alternativas para su solución a través del entendimiento y el trabajo interinstitucional.



Esta vía se fundamenta sobre la convicción de que la construcción política es la herramienta para solucionar los conflictos sociales, desde los particulares hasta los colectivos. Por eso ante cada reclamo que se recibe, las posibilidades de resolución que se consideran y ejecutan buscan agotar todas las instancias político-institucionales, y de esta manera evitar que los conflictos sociales se diriman en la Justicia.

Un ejemplo paradigmático de esta colaboración se da con las parroquias de Cáritas, las cuales se encargan de contener a jóvenes humildes en diferentes aspectos conflictivos como la pobreza, las adicciones, las dificultades de escolaridad, entre otros, en barrios de la provincia de Buenos Aires. A partir del vínculo de cooperación entre las diferentes instituciones, se intenta elaborar variantes para dar respuesta a estas problemáticas, para proyectar un trabajo conjunto para hacerles frente.



## ⬇ B. Marco Doctrinal

### a. Organismo de garantías y control

Como fuese puesto de manifiesto en los precedentes Informes Anuales, la naturaleza de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires quedó inequívocamente plasmada en la localización del Art. 55 al interior del capítulo “Declaraciones, Derechos y Garantías” de la Constitución Provincial. De este modo, a través de la reforma constitucional realizada en 1994, no sólo queda establecido el objetivo institucional de tener a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los y las habitantes de la Provincia, así como también el enriquecimiento de la administración pública a través de buenas prácticas, sino que se lo diferencia de los organismos de control tradicionales al conformarse como una institución de garantías. Además, debemos destacar que en aquellos municipios donde no se cuentan con Defensorías locales, la Defensoría provincial también actúa sobre las problemáticas municipales.

Desde el momento fundacional, y a pesar de tratarse de una Institución de rango provincial, se puso de manifiesto la conveniencia de hacer confluir las características y los atributos de la Defensoría del Pueblo bonaerense con los *Principios relativos al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los derechos humanos* (también conocidos como los Principios de París<sup>1</sup>).

Según el Alto Comisionado de Naciones Unidas por los Derechos Humanos (2010), las instituciones que hacen propios los *Principios de París* tienen características propias y distintivas, a saber: no dependen de ninguno de los tres poderes –aunque sea el poder legislativo de donde emanen y a quien deban rendir cuentas de sus actos–; son entes no gubernamentales, a pesar que es el gobierno quien las financia; quienes las dirigen no son elegidos por el pueblo, pero son nombrados por representantes democráticamente electos; siendo un órgano público, está atado a la regulación de las disposiciones relativas a la rendición de cuentas, financiación y presentación de informes; la regulación por parte

<sup>1</sup> Los Principios de París son un conjunto de recomendaciones sobre la función, la composición y el estatuto de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH) que la Comisión de Derechos Humanos hizo propias en 1992.



del gobierno debe ser tal de no interferir ni obstaculizar la independencia o la eficacia de la institución; poseen una base y unas competencias jurídicas concretas como parte del Estado –son entidades de derecho–; su actuación, especialmente en lo que hace a la investigación de denuncias, debe ser llevada adelante de manera neutral; y actúan como nexo entre el Estado y la ciudadanía.

Junto a la mencionada unipersonalidad del cargo y su mandato centrado en los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de la Provincia presenta ciertas características distintivas que comparte con sus pares, las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, como por ejemplo: la facultad de realizar investigaciones vinculadas a los Derechos Humanos, de recibir denuncias individuales y la capacidad de presentarse ante la justicia.

La recurrente concordancia y adopción de dichos principios ha reforzado la identidad de estar abocados a la promoción y protección de los Derechos Humanos, a la vez que ha delineado los contornos institucionales que perfilaron a la Defensoría del Pueblo en base a los mencionados criterios, conforme al reconocimiento preciso de las circunstancias históricas, culturales y sociales en las que le compete actuar. De esta manera, ha sido voluntad de quienes componen la Institución, constituir la como una instancia ulterior –distinta– para la aplicación del derecho internacional, relativo a los Derechos Humanos dentro de la Provincia.

Es así que la función central de la Defensoría del Pueblo es el control, no tanto en su versión tradicional judicial, sino más bien en tanto que *observancia constructiva*. Si bien es la administración el objeto *natural* de control, esta acción también se dirige hacia los poderes del Estado, los servicios públicos, los servicios de interés general prestados por empresas privadas y los entes no estatales capaces de vulnerar los Derechos Humanos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires.

El alcance de esta tarea, pone en manos del Defensor la labor de velar por el efectivo goce de los Derechos Humanos. Para llevar a cabo su misión, entonces, se ha recurrido a un diverso abanico de instrumentos, con los cuales este tipo de instituciones cuentan, a saber: el seguimiento de las actuaciones de la administración pública en casos concretos, la recomendación para modificar una determinada ley o política pública, la información sobre el alcance de los derechos de las personas, la presentación de recursos ante la justicia, la participación en órganos vin-



culados a los Derechos Humanos, la realización de debates, audiencias y campañas de sensibilización relativas a la promoción de los Derechos Humanos, y la mediación en conflictos vinculados al ejercicio de los Derechos<sup>2</sup>.

En concordancia con las funciones de control y monitoreo enunciadas, la labor distintiva del Defensor del Pueblo también ha recaído en la resignificación de lo que se entiende por institución de garantías, en tanto y en cuanto se desplegaron distintas y heterogéneas iniciativas para garantizar el efectivo goce de los derechos por parte de los y las habitantes de la Provincia, en especial de aquellos y aquellas en una situación estructural o coyunturalmente más desprotegida.

Establecidos los mecanismos de funcionamiento y las pautas de trabajo de la institución, de acuerdo con los Principios de París, se inicia una nueva etapa en la cual resulta necesario redoblar los esfuerzos, por un lado, para robustecer las buenas prácticas en materia de control y garantías ya enunciadas, y, por el otro, identificar vías innovadoras en las cuales mantener el crecimiento funcional de la Defensoría del Pueblo sin perder de vistas su misión fundacional. En esta inteligencia también es importante destacar la relevancia que tienen contar con un organismo plural en su constitución, contando con funcionarios provenientes de las diferentes fuerzas políticas, a fin de poder ampliar la mirada, el análisis y la evaluación de las acciones a llevar adelante.

### **b. Autonomía funcional y política. Autarquía financiera**

Realizando un balance del trabajo realizado de forma ininterrumpida a lo largo de los últimos años, ha quedado asentado el carácter de organismo extra-poder de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, como lo ha establecido la Constitución Provincial, lo cual implicó necesariamente contar con ciertos atributos relativos a la independencia de la institución, otorgándole un mayor grado de legitimidad en su accionar. Es por ello que, en la diagramación de la figura institucional, se decidió por conferir a la Defensoría del Pueblo no sólo con una autonomía funcional y política, sino también con la necesaria autarquía financiera para desarrollar su misión.

Al hacer referencia a la autonomía funcional, es menester remitirse pri-

<sup>2</sup> Escobar Roca 2008.



meramente a la elaboración del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo y el Manual de Procedimientos, cumpliendo de esta forma con el Art. 13 de la Ley 13.834. A esto se debe sumar la constante política de capacitación, que ha generado un permanente auto-control, permitiendo plasmar principios primordiales del derecho administrativo como lo son el informalismo, la gratuidad, el impulso de oficio, la sumaria, la celeridad, la confidencialidad, la accesibilidad, la inmediatez y el pronunciamiento obligatorio; ejes rectores, todos ellos, del accionar institucional apprehendido.

Por otro lado, se encuentra la autonomía política, lo que implica que el Defensor del Pueblo no responde a ningún partido político pero sí se encuentra inmerso –indefectible e irrenunciablemente– dentro del mundo de lo político. Toda acción destinada a incidir sobre la sociedad en la que vivimos es, por definición, un acto político, y en este sentido tanto el establecimiento de la institución en 2010, la definición de sus objetivos y su constante labor, no pueden catalogarse sino como pertenecientes al mundo de la política. El término autonomía política no debe entenderse en modo de concebir a la Defensoría del Pueblo como aséptica, ya que ninguna institución del sector público podría arrogarse tal condición. Más bien, la autonomía política se encuentra entendida en el sentido amplio de su concepción, ya que cada intervención o decisión tomada desde la Defensoría del Pueblo es una medida política, sin por ello comulgarse con una política partidaria o con un interés impuesto por instancias decisoras gubernamentales.

Todo lo expresado ha llevado al convencimiento de implementar una clara política de colaboración y actuación mancomunada con otros actores e instancias estatales, que, si bien eventualmente pueden, responden a determinados intereses políticos, no dejan de ser los partícipes necesarios para dar respuesta a las problemáticas de los y las habitantes de la provincia por las cuales la Defensoría del Pueblo debe velar.

Por último, la autarquía financiera completa las atribuciones necesarias del Defensor del Pueblo para lograr la proclamada independencia en sus actuaciones. La misma se encuentra consagrada en la mencionada Ley 13.834 –en su Art. 12, junto a las dos pautas de actuación expuestas–, cimentando las bases imprescindibles para no encontrar su actuación limitada por ningún actor ajeno a la institución.

Todo esto le ha otorgado a la Defensoría del Pueblo la potestad de auto-



gestionarse, dándose la fisonomía estructural concebida como la más acorde. A su vez, dichas pautas generales de funcionamiento, que siguen los enunciados presentes en los Principios de París, permiten el auto-financiamiento institucional, logrando llevar adelante sus propias incursiones sin la necesidad de que intervengan organismos exógenos.

### c. Legitimación

A través del presente párrafo del Informe Anual se busca dejar sentada la normativa básica que ha dado –y que continuará ofreciendo– el marco a las actuaciones del Defensor de Pueblo como también la impronta propia, producto del trabajo ininterrumpido que se ha llevado hasta el día de la fecha, y las características distintivas que han diferenciado a los Defensores del Pueblo latinoamericanos en contraposición con sus pares europeos.

Es por ello que, en primer lugar, es necesario dar un tratamiento separado, por un lado, a la normativa vigente y sus alcances estrictos y, por el otro, a la evolución que sostenida y progresivamente comienza a ser plasmada e intensificada en la institución.

En lo que se refiere a la normativa que da cuerpo a la capacidad de intervención del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, ya se mencionó el hecho que la institución es una de las novedades más relevantes que ha dejado la reforma constitucional de 1994.

En el Art. 55 de la Carta Magna provincial, en el cual aparece receptada la figura del Defensor y se establece -entre otras cosas- cuándo podrá tomar intervención, queda especificado que éste tendrá a su cargo la defensa de los derechos individuales, como también los colectivos, de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires. Prosiguiendo con la letra del artículo en cuestión, se hace referencia al accionar del Defensor del Pueblo ante eventuales vulneraciones que sufran las personas ante "... 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".

Además se establece, en cabeza del Defensor, una actividad concreta que consiste en la supervisión de la eficacia de los servicios públicos que estén a cargo de la Provincia, de forma directa o por medio de una concesión. Esta previsión del constituyente del '94 surge de entender a los



servicios públicos como los "medios" de ejercicio de Derechos Humanos, como lo es el derecho al agua, por citar sólo un ejemplo.

Todo esto se encuentra establecido en el primer párrafo del referido Art. 55, que otorga al Defensor del Pueblo una legitimación activa considerablemente amplia. Sin embargo, como será analizado sucesivamente, la dinámica misma de la sociedad, así como también el devenir del organismo, ha llevado a un replanteamiento en busca de metas superadoras.

Previo a la profundización del segundo punto en cuestión, es menester realizar una aclaración que surge del mismo texto del presente Informe Anual, y que se constituye como una política fundacional del Defensor del Pueblo: la legitimación trasciende hondamente a la presentación del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ante los estrados judiciales. Desde la Defensoría se ha entendido que la instancia de presentación ante un órgano judicial, si bien es una herramienta valiosa, debe constituirse como la última opción.

Esta postura se encuentra lejos de ser una crítica al Poder Judicial, sino más bien nace de la convicción de comprender que se cuenta con métodos alternativos para poder solucionar los conflictos que surjan en el seno de la sociedad y que el Defensor, en su carácter de colaborador crítico, en primera instancia, ha estado apostando a la resolución heterodoxa de los conflictos en los cuales le incumbe tomar parte, privilegiando el diálogo y la mediación entre las personas y la administración pública.

Allí donde la Defensoría del Pueblo de la Provincia ha sido llamada a intervenir, la eventual resolución de las controversias planteadas por intermedio de esta política no sólo ha dejado en evidencia una disminución en los tiempos de resolución de las mismas, sino que también se vieron reducidos los costos que implícitamente trae aparejado poner en marcha un mecanismo judicial. A su vez, la mencionada modalidad ha repercutido en otorgar un efectivo acceso a la justicia, especialmente para los sectores con menores recursos para tal fin.

Todo lo hasta aquí dicho implica que, del análisis casuístico de las distintas problemáticas en cuestión, se ha procedido a determinar, caso por caso, la conveniencia y/o oportunidad de considerar necesario transitar un camino judicial, llevando adelante la representación de aquellos/as cuyos derechos se vieran vulnerados. Esto responde a la convicción de que la justicia no debe resolver lo que es propio del ámbito de la política,





entendiendo que a los jueces no le corresponde resolver estas cuestiones, sino que deben resolverse en el ámbito al que pertenecen.

Mención aparte merece, por la trascendencia que ella misma posee, la facultad de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires de presentarse ante la justicia por la vía del amparo. Si bien se encuentra fuera de discusión la legitimación del Defensor del Pueblo -como fuese referido en el presente capítulo-, cierto es que una lectura desatenta de la normativa que regula la acción del amparo podría generar algún debate sobre la posibilidad de ser parte.

Es por ello que resulta imprescindible remitirse a la base constitucional que establece, en el Art. 20 inciso 2º, que éste podrá ser ejercido por el Estado en sentido lato. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, si bien organismo extra-poder, no deja de formar parte de la institucionalidad del Estado provincial. A su vez, una atenta y complementaria lectura del Art. 43 de la Constitución Nacional avala dicha postura, ya que en él queda asentada la posibilidad del Defensor de Pueblo de acudir, por medio del amparo, a los estrados judiciales. Esta es la interpretación armónica que permite, al Defensor del Pueblo, contar con una herramienta imprescindible a la hora de llevar adelante una acabada defensa de los Derechos Humanos, especialmente en lo que se refiere a la defensa de derechos en su faz colectiva.

Por último, vale la pena abordar las perspectivas de evolución que vienen planteándose en el trabajo diario del organismo y que resulta imprescindible se plasmen en las normativas que rigen al instituto jurídico. En particular, a la posibilidad de dar una protección integral de los Derechos Humanos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires y, por tanto, al perfeccionamiento de la Defensoría del Pueblo como un organismo de Derechos Humanos destinado a su promoción, prevención y protección.

Como fuese puesto de manifiesto ya en el primer Informe Anual, la institución del Defensor del Pueblo en nuestra región fue adquiriendo rasgos distintivos respecto a aquellos originarios del continente europeo. Más específicamente, el Defensor del Pueblo fue desarrollando perfiles propios en Latinoamérica, que fueron mucho más allá de la diferencia con el clásico Ombudsman escandinavo: aquél dedicado a controlar a la administración y éste a los Derechos Humanos.

Se trata de los alcances y efectos de sus intervenciones; y es allí donde



al calor de las diferentes realidades en las que les toca actuar y con fundamento en las raíces jurídico políticas de sus instituciones públicas se aprecia la más notoria diferencia.

En realidades como las de los países de nuestra región, las Defensorías del Pueblo cumplen un rol decididamente definido en cuanto a la defensa de los derechos, no pudiendo ser neutrales en este punto, ya que la misma se direcciona de manera primordial a aquellos grupos más vulnerables o postergados. Es por esto que el Defensor del Pueblo latinoamericano se erige como un instrumento de garantías, es decir es una herramienta destinada no sólo a la tarea de controlar sino, básicamente, a la de defender.

Esas tareas de defensa de derechos se efectivizan de diversas maneras, por ejemplo, realizando acciones preventivas, proponiendo recomendaciones, informes públicos, aconsejando modificaciones en las políticas de gestión, en los procedimientos administrativos y/o en la legislación, pero finalmente, el Defensor del Pueblo siempre cuenta con la posibilidad de ejercer la legitimación procesal ante los Tribunales de Justicia.

Como fuese puesto de manifiesto ya en el primer Informe Anual, la institución del Defensor del Pueblo en nuestra región fue obrando rasgos distintivos respecto a aquellos originarios del continente europeo. Más específicamente, el Defensor del Pueblo fue desarrollando perfiles propios en Latinoamérica, que fueron mucho más allá de la diferencia con el clásico Ombudsman escandinavo: aquél dedicado a controlar a la administración y éste a los Derechos Humanos. Se trata de los alcances y efectos de sus intervenciones; y es allí donde al calor de las diferentes realidades en las que les toca actuar y con fundamento en las raíces jurídico políticas de sus instituciones públicas se aprecia la más notoria diferencia. El Defensor del Pueblo latinoamericano es un instrumento de garantías, es decir es una herramienta. Su misión no es sólo la de controlar sino, básicamente la de defender.

Es por ello que, con el transcurso del tiempo, han comenzado a surgir problemáticas de los y las habitantes de la provincia que afectaban Derechos Humanos esenciales pero que el responsable de la vulneración no podía encuadrarse como órgano estatal o empresa prestadora de servicios públicos. Ante dichos desafíos, desde la Defensoría, lejos de escudarse en una imposibilidad normativa, se decidió dar respuesta a los reclamos respectivos y tomar una postura pro-activa, en miras a un restablecimiento de los derechos afectados.



La mencionada postura no ha encontrado escollos en su faz administrativa, así como tampoco en la faz judicial. No obstante ello, es notoria la posibilidad de ver vedada la legitimación si el criterio del juez ocasional aplica de forma restrictiva el Art. 55 y la Ley 13.834. De este modo es que ha comenzado a transitarse un camino destinado a estatuir, de forma perenne, a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires como una institución de Derechos Humanos.

#### **d. Competencia territorial y material**

Íntimamente relacionado con la legitimación apenas expuesta, es necesario hacer referencia a la competencia del Defensor del Pueblo, de la cual es posible recoger tres aspectos relevantes, a saber: la territorialidad, el hecho de ser un organismo de última instancia y las materias que le incumben.

En cuanto al primer aspecto, y como se desprende de su nombre, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires interviene ante las quejas que se presenten dentro del territorio de dicha provincia. A su vez, esto implicaría, en principio, que los organismos sobre los cuales puede recepcionar los reclamos deben ser provinciales o, en su defecto, municipales –allí donde no existan Defensores del Pueblo locales–.

No obstante esta primera apreciación, en numerosos casos, el Defensor del Pueblo ha entendido que la protección que le compete brindar a los y las habitantes del territorio bonaerense no puede acotarse únicamente a organismos provinciales. Es por ello que se han creado diversas redes de diálogo, tanto con instituciones nacionales, a fin de responder a servicios nacionales que se prestan en la provincia (por ejemplo la temática migrantes con la Dirección Nacional de Migraciones), como con Defensorías del Pueblo de Sudamérica, en relación a todas las personas nativas o extranjeras que habitan la Provincia, a fin de dar respuesta a los requerimientos y las quejas de quienes acuden a la institución.

Al hacerse referencia a la Defensoría como un organismo de última instancia, y retomando la mención de aspirar a una coordinada relación con las instituciones que tienen la competencia específica para actuar, en ciertas ocasiones se ha entendido que la labor de la institución debe ser posterior, como lo ejemplifican las actuaciones en relación a los servicios públicos. En dichos casos, deberá tomar primeramente interven-



ción el ente regulador del servicio público, y si éste nada puede hacer o su actuar es insuficiente, entonces sí tomará intervención la Defensoría a fin de procurar la inmediata resolución de la problemática. Sin embargo, este principio ha sido interpretado en diverso sentido cuando la causa de la queja ameritaba una intervención directa de la institución para revertir una vulneración de derechos. Por citar sólo un ejemplo, la Defensoría del Pueblo no ha dejado de llevar adelante los casos de violencia de género aún cuando el principio de “la última instancia” no fuese cumplido, ya que la gravedad de la vulneración de derechos en cuestión ameritaba una intervención inmediata. De igual modo se actuó en los conflictos vinculados al hábitat y a los temas propiamente sociales, donde se produce una vulneración de derechos integral.

Por último, al hacer referencia a las materias de actuación de la Defensoría del Pueblo, como fuese adelantado al mencionar las incumbencias con organismos nacionales, la política de la institución se ha centrado en la idea primaria de dar solución a la vulneración de derechos de los y las bonaerenses, entendiendo la Defensoría como un organismo de Derechos Humanos. Este posicionamiento ha llevado a “superar” en la práctica a la normativa vigente en materia de legitimación y de competencia, siempre con la finalidad de dar respuesta a las problemáticas cotidianas de los y las habitantes de la Provincia.

Esto implicó dar respuesta a temáticas que incumben a gran parte de la población pero que no estrictamente tiene como responsable a un organismo estatal. Un ejemplo de cuanto mencionado ocurrió con la presentación ante los juzgados federales por el incremento desmedido de las tarifas de televisión por cable, contrariando una resolución de la Secretaría de Comercio Interior o, más cercano en el tiempo, la mediación y posterior amparo presentado ante la problemática del paro por tiempo indefinido de los y las docentes bonaerenses, que mantuvo en vilo el comienzo de las clases en la provincia durante el mes de marzo del corriente.

Ha sido el devenir propio de la realidad diaria la que ha llevado a la Defensoría del Pueblo a redefinir la forma de llevar adelante su labor y superar incluso las propias expectativas. Es por ello que se ha llegado al convencimiento de la necesidad de superar el estadio del Defensor de Pueblo como un organismo de contralor del Estado para ser efectivamente un custodio de los Derechos Humanos.



### Ⓣ C. Proyección

En base a la exposición del funcionamiento de la Defensoría del Pueblo en estos cuatro años realizada hasta este punto, que constata el trabajo realizado en la puesta en marcha y ulterior desarrollo institucional del organismo, es posible diagramar, a grandes rasgos, al menos tres áreas en las cuales perfilar las líneas de actuación para, por un lado, consolidar los logros y las buenas prácticas obtenidas y, por el otro, avanzar en la consecución de nuevas metas y dinámicas de trabajo.

En primer lugar, uno de los ámbitos en los que se prospecta dedicar particular relevancia en términos de recursos –materiales y humanos- y en el que se depositan grandes expectativas, refiere al replanteamiento estratégico de la **organización interna** de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Es por ello que una de las principales metas que tiene por delante la Institución es continuar el incremental proceso de mejora de la estructura organizacional.

Para tal fin, se desprende la necesidad de realizar, en primer lugar, una evaluación de la actual división funcional de la Defensoría para así poder identificar sus *fortalezas* –en términos de aspectos claves positivos distintivos de la Institución– y *oportunidades* –es decir, aquellos aspectos que el organismo puede aprovechar a partir de sus capacidades-. A su vez, este tipo de diagnósticos no pueden obviar las consideraciones de las *debilidades* –dimensiones en las cuales existe aún algún tipo de barrera para poder llevar a cabo la propia labor en modo satisfactorio– y *amenazas* –entendidas como los aspectos negativos que pueden atentar contra el cumplimiento de metas, provenientes del externo de la Institución.

La búsqueda del mencionado mejoramiento en la dinámica y la fisonomía institucional interna no debe entenderse como una cuestión meramente formalista o abstracta. Por el contrario, se trata de un aspecto fundamental para poder llevar adelante la misión institucional de defensa de los derechos individuales y colectivos de los y las habitantes de la Provincia, así como también del enriquecimiento de la administración pública a través de buenas prácticas.

En esta inteligencia, se advierte la conveniencia de profundizar la especialización funcional de las distintas áreas de trabajo que componen la Institu-



ción, en base al devenir de los reclamos provenientes de la sociedad y a las exigencias de las demás instituciones del Estado –en sus distintos niveles-. En este sentido, uno de los desafíos es poder congeniar esta especialización, sin perder de vista la necesaria comunicación e interacción entre las áreas. La organización y permanente capacitación de los recursos humanos pasa, de este modo, a estar en el centro de una planificación estratégica a largo plazo encargada de este doble movimiento.

Por otra parte, las precedentes iniciativas de organización y funcionamiento interno deberán complementarse, necesariamente, con el análisis acerca del tratamiento de las consultas y las quejas por parte del personal de la Defensoría del Pueblo. Es por ello que, en vistas a una efectiva protección y promoción de los derechos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, será necesario emprender un proceso de fortalecimiento de la estructura de gestión.

En esta inteligencia, los procesos internos, orientados a dar respuesta a las demandas de quienes se acercan a la Institución, deberán fortalecerse en lo que respecta a la eficiencia y la responsabilidad. A esto se suma la necesidad de profundizar los aspectos que tienen que ver con la flexibilidad, el trato personalizado y la empatía en el tratamiento de los casos –sin por ello resentir la profesionalidad del trato interpersonal-.

Todo lo antedicho deberá expresarse en un mejoramiento de los tiempos y los resultados de la resolución de las quejas, incluso en aquellos casos en los que estas se vean judicializadas. El mejor modo a través del cual el Defensor del Pueblo puede cumplir con su manda constitucional es que las personas tengan frente a sí una institución que no sólo se ocupa de la vulneración de sus derechos, sino, y más importante aún, que logra –en muchas ocasiones, gracias al trabajo mancomunado con otras instituciones del Estado- remediar dichas situaciones.

Una segunda dimensión, sobre la cual proyectar una renovada estrategia de actuación para la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, e íntimamente ligado al punto anterior, se relaciona al **fortalecimiento y expansión de su presencia** en el extenso y complejo territorio bonaerense.

El acercamiento de la Institución a los y las habitantes de la Provincia conlleva la puesta en marcha de distintas estrategias. Entre ellas se in-



cluyen la localización de nuevas sedes de la Defensoría del Pueblo en el territorio bonaerense y la realización de convenios para el trabajo conjunto con otras instituciones y programas públicos que se encuentren actualmente en zonas donde aún la Defensoría del Pueblo no posee presencia física. A esto se suma el reforzamiento de estrategias existentes a través de nuevas iniciativas, para aumentar la presencia de la Institución sin que sea necesaria la existencia de una sede física –como por ej., el Programa Guías Ciudadanos–.

En lo que hace al primer punto, los resultados de la investigación “Factibilidad socio-urbanística para el emplazamiento de Unidades de Formación, Atención y Promoción del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires” se convierten en un insumo fundamental. Dicho trabajo parte de una estrategia regional y municipal que apunta a garantizar, por un lado, el acceso de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires a la Institución y, por el otro, la acción pedagógica en torno a la promoción de derecho y a la producción de ciudadanía.

Si bien el estudio comprende una dimensión geográfica y otra urbano-territorial, es de destacar que, desde la perspectiva socio-económica, se apuntó a la maximización de la accesibilidad de la población de la Provincia a la Defensoría, considerando prioritariamente a la población más vulnerable. La misma surge del análisis del acceso actual de la población bonaerense a la Defensoría, la localización de la población vulnerable por distritos, la consideración de la existencia de partidos con alta capacidad de gestión social y la existencia de vínculos entre partidos -agrupamientos de partidos que consideran la cercanía geográfica, las características socio-económicas y culturales compartidas y los vínculos o redes institucionales existentes entre ellos.

Dada la diversidad de factores que limitan la accesibilidad de los sectores vulnerables a instituciones como la Defensoría –ya sea de orden físico, económico, cultural y/o simbólico-, se remarca que el emplazamiento de las sedes en los partidos que sean efectivamente seleccionados dentro del territorio provincial no garantizará por sí solo el acceso de estos sectores de la población.

Si bien la proximidad geográfica de la sede facilitaría el acceso de la po-



blación de cada zona, es necesario que la misma funcione efectivamente como una unidad de formación, promoción y vinculación, que garantice un mayor nivel de proximidad. Es decir que necesita potenciar su carácter de dispositivo “hacia afuera”, a la manera en que se lo propone actualmente el “Programa Guías Ciudadanos”, profundizándolo, para poder funcionar como un nexo real entre los territorios más desconectados -sean éstos “barrios de relegación” para el caso de las áreas metropolitanas, o “pequeñas localidades” aisladas en el interior bonaerense- y la Defensoría.

Es por eso que se proyecta profundizar la presencia de la Defensoría en el territorio bonaerense a través de estrategias que contemplen, además de la recepción de las demandas, actividades de difusión y divulgación para garantizar no sólo el conocimiento de la población regional de la existencia y los servicios que brinda la Defensoría, sino también concientizar sobre la posibilidad real de acceder a la defensa de un derecho. A su vez, es indispensable incluir, para hacer efectivo el acceso a la Institución, actividades de promoción, generación o profundización de redes institucionales existentes, realización de diagnósticos sobre derechos vulnerados en la región, visitas a los barrios donde se localiza la población más vulnerable, etc.





En este mismo sentido, también se ha trabajado conjuntamente con las Universidades Nacionales que tienen asentamiento en la provincia de Buenos Aires en la creación de Cátedras Libres sobre la Institución del Defensor del Pueblo a fin de acercar la promoción de derechos y de colaborar fuertemente en la construcción de ciudadanía. Estas tareas apuntan a que las Altas Casas de estudio no destinen su formación únicamente desde una perspectiva académica, sino que integren en su tarea ámbitos del Estado y de la sociedad que habitualmente no participa en el universo universitario.

Por último, aunque no por ello menos importante, es posible identificar una tercera instancia de actuación fundamental para la labor de la Defensoría del Pueblo de cara al futuro próximo: la redefinición de su incidencia en las políticas públicas. En este sentido, y siguiendo los lineamientos normativos que establecen el funcionamiento de la Institución –los ya mencionados Art. 55 de la Constitución provincial y la Ley 13.834–, resalta la importancia de redoblar los esfuerzos y las estrategias para profundizar la **incidencia en las políticas públicas** con una visión que promueva una acabada inserción del respeto y la garantía de los Derechos Humanos en las mismas.

En este sentido, el modo de llevar adelante tal objetivo, en miras al futuro desarrollo de la Defensoría del Pueblo provincial, debe partir necesariamente del entramado institucional construido desde la puesta en marcha del organismo. Es así que los convenios de cooperación técnica y asistencia recíproca celebrados a lo largo de los últimos años, constituyen un valioso punto de apoyo para la planificación en miras a la colaboración interinstitucional. Hasta el momento el entrelazamiento con las instituciones del Estado, tanto a nivel nacional, provincial como local, han demostrado ser una herramienta indispensable, tratándose de interlocutores pertenecientes al ámbito Ejecutivo, Legislativo o Judicial.

La Defensoría se ha apoyado de esta manera en alianzas estratégicas con centros de investigación –universitarios, públicos o



privados–, las cuales representan un lazo fundamental para el posicionamiento de la Institución ante el extensivo espectro de temas sobre los cuales debe abocarse. Es así que se considera necesario mantener y reforzar aquellas instancias que han permitido un involucramiento del Defensor del Pueblo –o de los posicionamientos del mismo sobre los temas a tratar–, contribuyendo a encuadrar las acciones legislativas y de gobierno en una óptica de respeto y promoción de los derechos de las personas.

Sin embargo, el ámbito que presenta mayores potencialidades para poder incidir, desde una mirada específica y situada, en las políticas públicas que afecten a los y las habitantes de la Provincia, reside en la relación con organizaciones de la sociedad civil. En este sentido, se torna fundamental avanzar en la consolidación de vínculos con mayor fluidez y dinamismo. Si bien, incipientemente, la Institución ha empezado a recorrer dicho camino –como lo demuestran los vínculos con las Iglesias y Parroquias nucleadas en Cáritas, o el trabajo con las madres que luchan contra el “paco”–, se proyecta potenciar esta estrategia, teniendo una mayor llegada a aquellos sectores que requieren con urgencia que sus derechos se vean garantizados o promovidos.

Potenciar el rol de “nexo” entre las instituciones del Estado, que son las encargadas de planificar y ejecutar las políticas públicas, y la sociedad civil organizada –sea a partir de intereses comunes, políticos, religiosos, culturales o de cualquier otra índole– se presenta como una oportunidad notable para la Institución. Estos vínculos fomentan una multiplicidad de resultados que exceden la incidencia en las políticas públicas, ya que pueden favorecer también –por citar sólo un ejemplo– el fortalecimiento identitario de las instituciones del Estado como entes que están al servicio de las personas y que tributan para la conformación de una concepción de Estado democrático e inclusivo.



## Ⓣ D. El carácter del Informe Anual

Por su labor diaria, las Defensorías del Pueblo son portadoras de conocimientos, saberes y experiencias sumamente valiosas para los y las habitantes, aunque a veces la dinámica misma del trabajo no permite espacio para la reflexión acerca de su relevancia. La recopilación de todos los casos y de las acciones llevadas adelante por la Defensoría 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 un muestreo 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 las deudas de la democracia, en un sentido amplio, y más particularmente de la Administración Pública. Esa base de datos habla, dice algo sobre la sociedad, sobre el sector público y sobre la 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.

Es preciso aclarar que los informes anuales son herramientas que aportan al debate sobre la protección de derechos así como también al derecho a la información. La publicación de los informes anuales es una respuesta, en primera instancia, a que exista la posibilidad de acceso a la información pública. Ese es el principio que los rige. No es casual que las Defensorías tengan instituidas la publicación de informes anuales, justamente por ser instituciones que apuntan a la transparencia y a tender lazos con la sociedad civil y política.

La publicación de los informes representa una articulación entre el cumplimiento del derecho a la información y el carácter transparente y de profundo sentido social de estas instituciones, que ofrecen sus conocimientos e información a toda la sociedad. Habiendo colaborado con el acceso a la información, garantizando ese derecho, se construye una base para que se cumplan otros derechos. Un adecuado acceso a la información repercute directamente en la apreciación y evaluación que hacen los y las habitantes de la Administración Pública; contar con mayor cantidad y calidad de información permite que se forme un juicio



crítico más certero sobre la gestión de los entes públicos, y esto significa un aporte para la mejora de la calidad democrática.

Tal como indica el Art. 31 de la Ley 13.834, el Informe Anual debe rendir cuentas de lo hecho ante los legisladores, pero también ante toda la sociedad. Es necesario considerar la información como posibilidad de desarrollo personal. Si los datos publicados tanto en los informes anuales, como en los informes especiales o reservados, son transformados en recomendaciones a la administración pública, indefectiblemente lo que producimos se convierte en una herramienta de cambio social. En este sentido, el Informe Anual pretende ser un instrumento activo de intervención sobre la realidad.



**4**  
CUARTO  
INFORME  
ANUAL  
2013 / 2014  
a las Cámaras  
Legislativas  
de la Provincia  
de Buenos Aires





## ANÁLISIS DE DATOS Y ESTADÍSTICA

### ⌵ A. Especificaciones metodológicas



>> Guido Carlotto, Secretario de Derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires; Carlos Bonicatto, Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires; Jorge Taiana, legislador de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Alicia Pierini, ex Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el inicio del ciclo de charlas "Encuentros para pensar la democracia", realizado en la sede de la Defensoría el 4 de septiembre de 2014

En el segundo semestre del 2013 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires firmó un protocolo de colaboración con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco del convenio de colaboración vigente, a fin de homologar criterios meto-





dológicos para la producción estadística de ambos organismos. Dicho acuerdo tiene como principal objetivo metodológico definir y estandarizar la modalidad de contabilizar las intervenciones de la Defensoría del Pueblo provincial.

En este sentido, se incorpora al análisis estadística institucional como categoría analítica la "Consulta", definida como cualquier requerimiento presentado en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires por los medios disponibles ya sea por una persona física o jurídica. Éstas pueden presentar más de una consulta, por lo que se considerarán tantas consultas como requerimientos diferentes presenten. Cabe destacar que se define como requerimiento a toda demanda, pedido o solicitud presentado ante la institución, ya sea bajo la forma de denuncia, reclamo, pedido de información y/o asesoramiento, consulta sobre estado de una actuación, etc.

Desde los inicios de la Defensoría en el año 2010 se centró la atención y contabilización de aquellas consultas que requerían una atención específica de la Institución, pudiendo estas considerarse como quejas de pronta resolución a partir de la intervención sobre otros organismos de manera informal, o bien, quejas que se constituían en expedientes que requerían investigación y gestiones formales ante las diferentes reparticiones del Estado y las empresas prestadoras de servicios. De esta manera quedaba sesgada, desde el punto de vista estadístico, una parte importante de la actividad cotidiana de la Defensoría destinada a orientar, informar y redireccionar consultas hechas por habitantes de la Provincia.

La detección de esta situación se da a partir una investigación interna, basada en registros informales, pero sistemáticos de la actividad realizada por las distintas áreas de la Defensoría, durante los años 2012 y 2013. Se realizó a su vez un cotejo de dichos registros con todas las quejas recibidas, quedando en evidencia la no contabilización de múltiples gestiones inmediatas de información y orientación.

A partir de los resultados de la investigación se puede concluir que en promedio la relación consulta-queja es de 1-1,1. Es decir, que por cada queja recibida en la Defensoría se realizan 1.1 consultas, que hasta el momento no eran registradas formalmente.

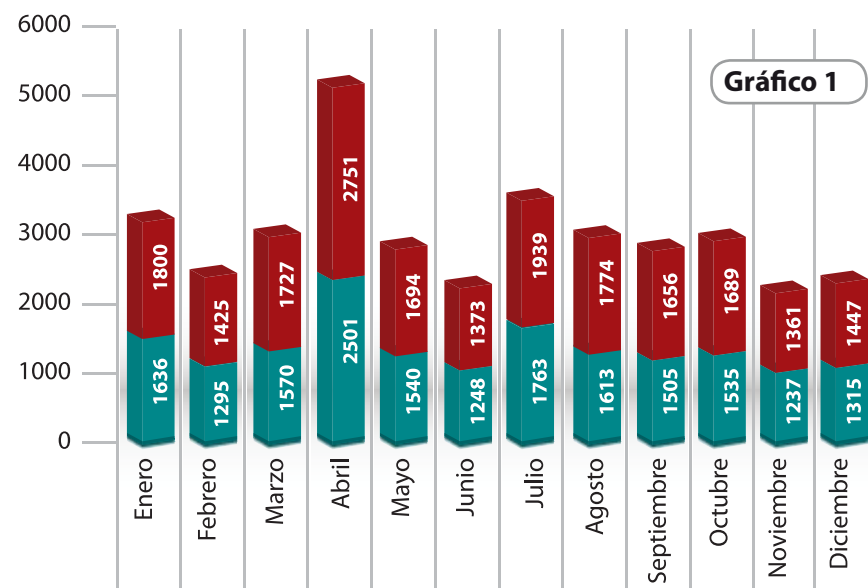


Es importante destacar que no se imputó un número fijo de consultas, sino que se trata de un promedio de la relación antedicha, establecido día a día durante los dos años estudiados. Por tanto, el resultado contempla factores como el crecimiento de la Defensoría, directamente relacionado con el conocimiento que tiene de ella la población.

La invisibilización de esta dimensión no permitía valorar tareas institucionales cotidianas de vinculación directa entre los y las habitantes y la Defensoría.

A continuación se presentan gráficos con los datos de la estimación, correspondientes a 2013.

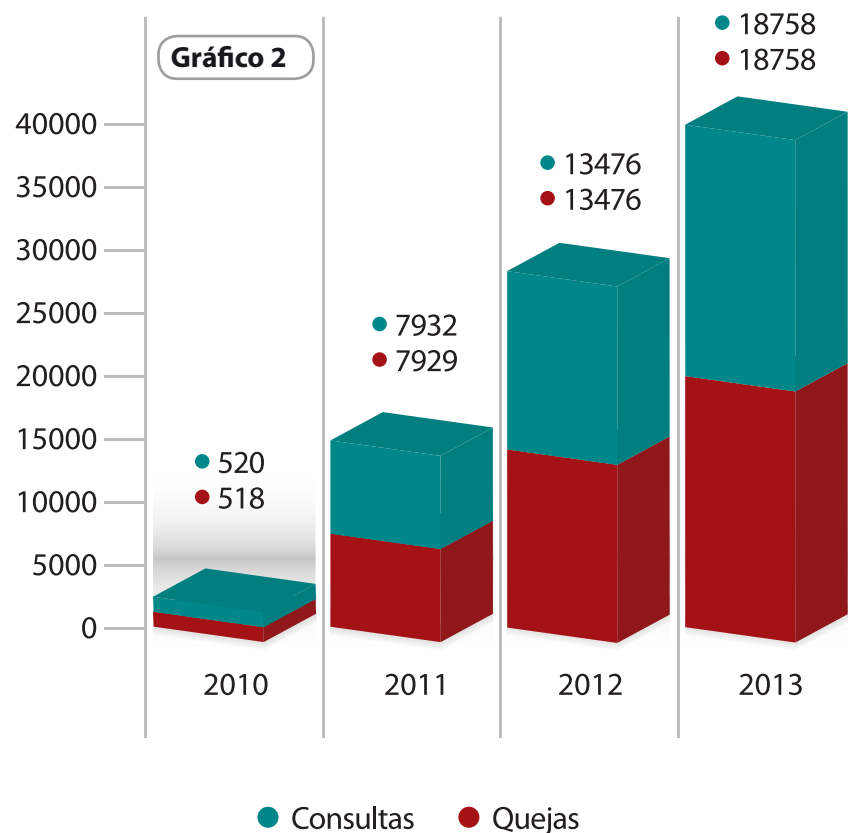
### Relación quejas - consultas, por mes. 2013.



Como queda evidenciado, las tareas de atención y orientación exceden la formalización de la consulta en quejas, ya sea en guías o expedientes. Siguiendo esta exploración se realizó un análisis retrospectivo hipotético para evaluar estimativamente cuantas consultas recibió la Defensoría desde sus inicios hasta el 2013.



## Relación quejas - consultas, por año. 2010-2013.



En este contexto cobra relevancia la incorporación de una nueva herramienta de recolección de datos, orientada a captar aquellas intervenciones de la Defensoría que se circunscriben en un servicio inmediato de información y orientación, sin que esta consulta se constituya en un reclamo contra algún organismo del Estado por sus acciones u omisiones. El objetivo de este cambio metodológico refiere a la necesidad de reflejar de forma íntegra las diferentes dimensiones de acción de la Defensoría del Pueblo.

A partir de estas redefiniciones podemos clasificar los casos recibidos por la Institución de acuerdo a su tenor y evolución, en dos grandes grupos:



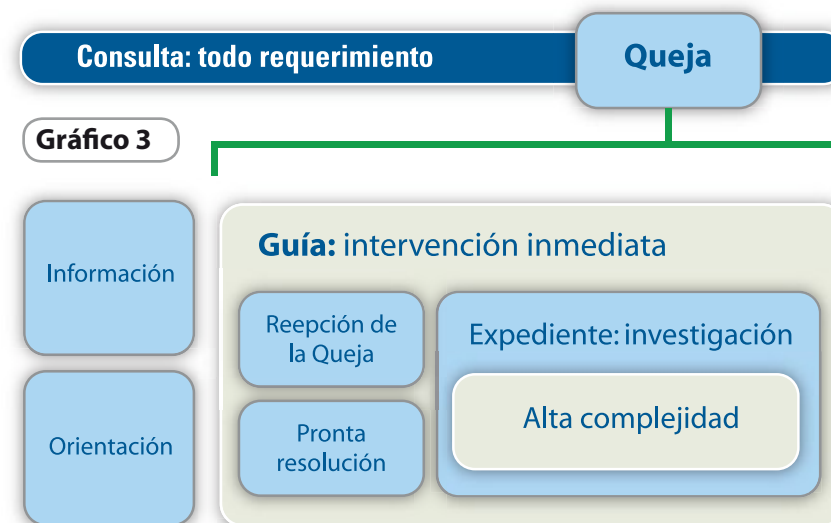
Las consultas definidas como todo requerimiento presentado ante la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires por una persona física o jurídica. A su vez, se considera requerimiento a toda necesidad, demanda, pedido o solicitud. El requerimiento puede tener forma de pedido de información y/o asesoramiento, denuncia, reclamo o queja.

Las quejas, en tanto, tienen un mayor nivel de participación y despliegue de recursos por parte de la Defensoría. Las quejas se desagregan en:

**Guías de trámite:** cuando la consulta excede la dimensión informativa u orientativa. Es decir, la Defensoría recepciona la denuncia, reclamo o queja, e intercede ante la persona, institución o ente que genera el perjuicio, según el requirente, de manera pronta e informal de acuerdo a los principios rectores de la Institución.

**Expedientes:** Si la instancia previa de resolución pronta no resulta satisfactoria, o bien, si la queja desde su inicio es de alta complejidad, la consulta se constituye en una actuación que se plasma en un expediente. En esta situación está objetivado el incumplimiento y se inicia una instancia de investigación por parte de la Defensoría.

Gráficamente podríamos ejemplificarlo del siguiente modo:





Como queda expuesto el ingreso es único y de acuerdo a la característica de la consulta o bien a la evolución de la misma, puede esta modificar el estatus de su clasificación.

Los cambios metodológicos antedichos implicaron modificaciones en las herramientas de recolección de información y consecuentemente, en el proceso productivo y gestión de consultas. En función de ello se generaron una serie de cursos internos, que atendiendo al perfil de cada puesto de trabajo, tuvieron por objeto la capacitación del personal de la Defensoría en la implementación de ésta nueva herramienta de recolección de datos.

Dichos cursos se centraron en las características de la herramienta, como también en los nuevos aspectos sobre los cuales debía asesorarse a las personas que acuden a la institución.

## ⬇ B. Análisis Estadístico

El presente apartado tiene por finalidad realizar un análisis estadístico del período específico que comprende el presente Informe Anual desde el 1 de mayo de 2013 hasta el 30 de abril de 2014.

Cabe destacar que el análisis se realiza a partir de dos grandes dimensiones institucionales: en primer lugar, la dimensión reactiva constituida por el universo propio de las consultas recibidas. Es decir, a partir de todos los requerimientos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires recepcionados por la Defensoría. En segundo lugar, la dimensión proactiva. Instancia ésta que reúne aquellas acciones iniciadas desde la Institución, siendo las mismas tareas de promoción, de difusión, pero también las acciones de oficio.

### B.1. Análisis de la Dimensión Reactiva

#### a. Datos generales:

En el presente apartado se repasan los datos generales referidos a las consultas recibidas por la Defensoría del pueblo de la provincia de Buenos Aires.



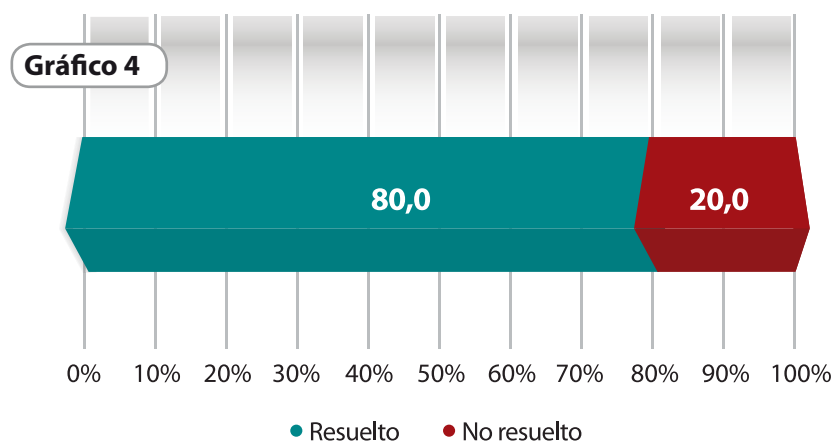
Cuadro 1

Total consultas período 2010-2014	50.246
Total consultas período 1/5/2013-30/4/2014	21.316
Promedio consultas mensuales período 1/5/2013-30/4/2014	1.776

Desde su inicio a la fecha, la cantidad de consultas recibidas alcanza las 50.246, de las cuales 46.653 se constituyeron en quejas, es decir, un 92.8%. Respecto al período del presente informe, las consultas alcanzaron las 21.316 y las quejas 17.730, representando un 83.1% de la distribución. A su vez, durante éste período el promedio de consultas mensuales fue de 1.776.

En este sentido cabe destacar la capacidad de respuesta frente a las consultas recepcionadas en el periodo del presente Informe Anual. Es fundamental analizar el poder de respuesta que brinda la Institución a los y las habitantes de la provincia. Tal como queda evidenciado en el gráfico 4, el 80% de las consultas obtuvieron respuesta pronta por parte de la Defensoría. El restante 20% está en vías de resolución comprendiendo en ese número aquellas quejas que se han erigido en expedientes de compleja resolución.

### Resolución consultas, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.





Es importante también analizar la distribución de ingresos a lo largo del periodo en cuestión:

### Distribución de consultas ingresadas por mes, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

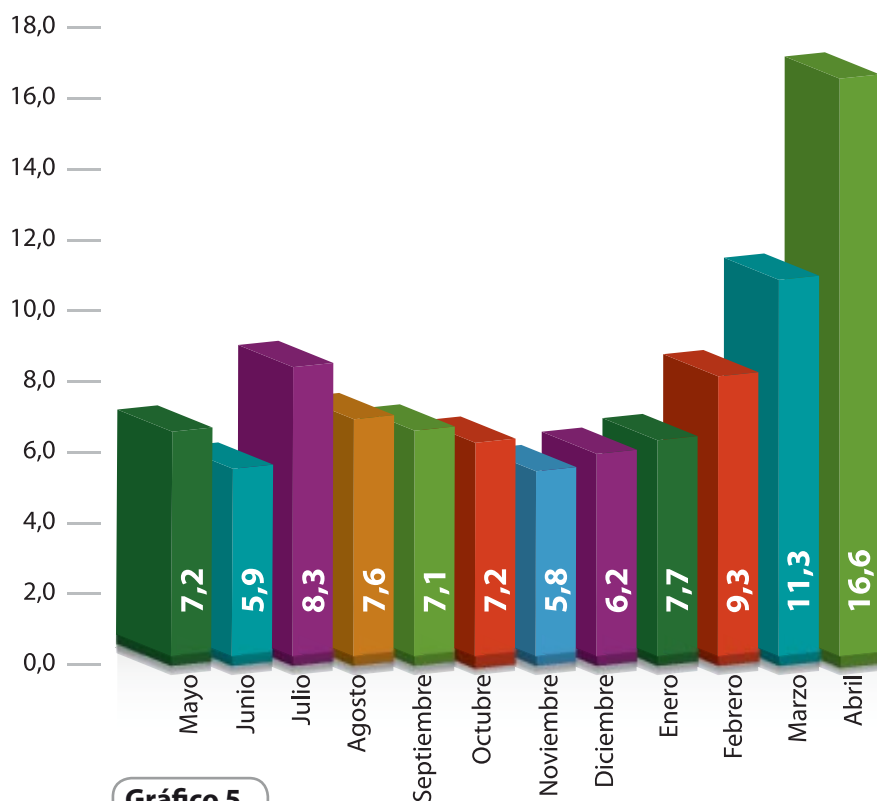


Gráfico 5

A partir del cuadro que muestra la recepción de consultas desagregada por mes, podemos observar que las mismas se mantienen relativamente constantes en el intervalo de 5.5% a 9% durante el primer semestre del período. Luego se presenta una leve caída, para luego iniciar una curva ascendente, que se relaciona con una actividad sostenida de la Defensoría a lo largo del período analizado.



### Distribución de consultas ingresadas por mes, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

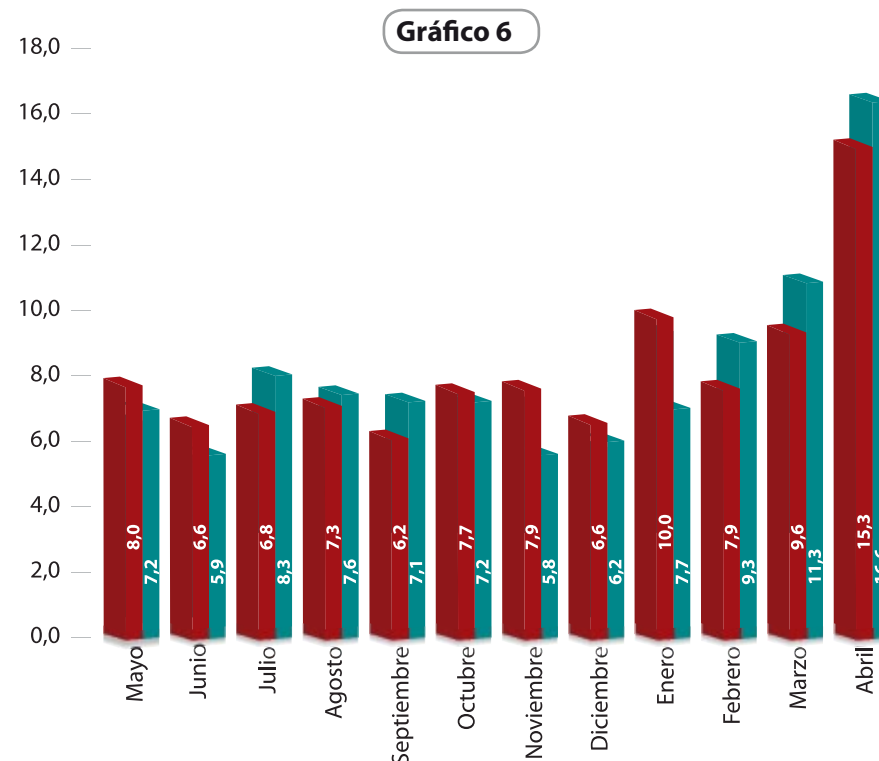


Gráfico 6

Puede observarse que, mientras en los meses de mayo a abril del periodo anterior se recibieron 16.295 consultas, en los mismos meses del periodo siguiente se recibieron 21.316, notándose un incremento de más del 30%, lo que estaría dando cuenta de un crecimiento en la capacidad de recepción y gestión del Defensor.

El gráfico da cuenta, por un lado, del crecimiento en los períodos informados y por otro, refleja las variaciones en la dinámica institucional en los dos momentos. A su vez, nos permite observar que durante el 2012-2013 se produjo un crecimiento en la recepción de consultas, casi duplicándose entre el comienzo y el cierre del período. En tanto, durante los años 2013-2014, la tendencia de crecimiento se mantuvo con ciertas



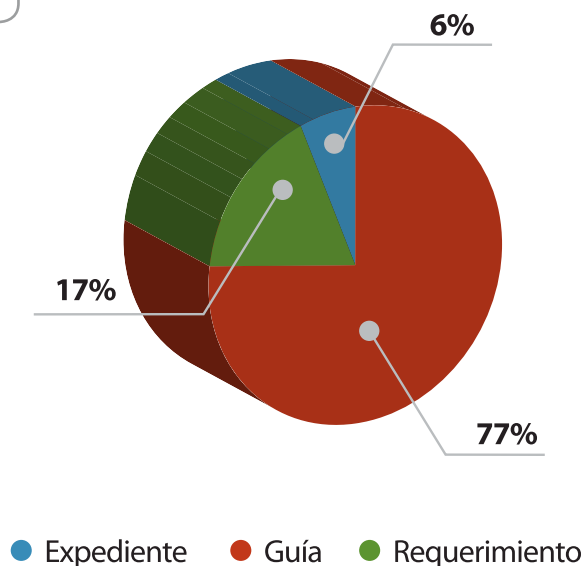
fluctuaciones, para acentuarse hacia el final.

Se desprende del análisis de estos datos, que el período 2012-2013 responde a una lógica de desarrollo y crecimiento institucional, mientras que el período 2013-2014 muestra un esquema de consolidación y afianzamiento en el trabajo de garantizar los derechos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires.

Por otra parte, es importante prestar atención al modo en que se distribuyen las consultas de acuerdo a sus características propias:

### Distribución de consultas según tipo de trámite, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

Gráfico 7



De este modo podemos observar que la mayor parte de las consultas se resuelven como guías de trámite siendo pronunciadamente menor el número de requerimientos y de expedientes. A continuación podemos observar la distribución por temática en el conjunto de quejas atendidas por la Defensoría, como también la de los expedientes y guías, diferenciadas.



### b. Quejas por temática y tipo de trámite. Período 1-5-13 al 30-4-14.

#### Distribución de consultas según temáticas principales, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

Gráfico 8



Respecto a la distribución de quejas por temática, pueden observarse



tres grandes grupos: en primer lugar “Salud” y “Servicios públicos”, con un peso mayor al 14% de la distribución. En segundo lugar se encuentran las temáticas que integran el rango de 6% a 8 % de la distribución, entre las cuales se destacan “Consumidores”, “Seguridad vial” y “Violencia institucional y seguridad”. En último lugar se encuentran las temáticas que integran el rango del 1% a 5% de la distribución. Los más destacados son “Políticas públicas”, “Empleo” y “Previsión social”.

En este punto, es necesario detenerse y realizar algunas aclaraciones fundamentales. Debemos destacar que el gráfico 8 expresa los datos porcentuales de las temáticas que reúnen mayor cantidad de consultas recepcionadas. Sin embargo, es dable remarcar que en algunos casos estos datos invisibilizan el real impacto de las consultas por temática, ya que una queja vinculada al tema medioambiente o seguridad vial, se expresa como una consulta o queja, pero en realidad incluye en su unicidad a un colectivo de personas muchísimo más amplio. En ese sentido podemos dar el ejemplo de lo que ocurre con la temática desalojos, donde encontramos 98 expedientes, pero representan internamente a más de 5.000 personas. Lo mismo ocurre por ejemplo con lo referido basurales a cielo abierto, donde una única denuncia representa a un barrio entero de cientos de personas. Este análisis no le quita valor a los datos expresados en el gráfico, pero sí nos obliga a profundizar el análisis para comprender que es una dimensión a considerar, pero que está atravesada por otras variables a considerar como la cantidad de personas que directa o, indirectamente, están implicadas en una única queja.

En otro sentido, es importante destacar que desde el año pasado el Defensor, a partir de un acuerdo con el Ministerio del Interior de la Nación, ha elaborado una estrategia de documentación que ha obtenido importantes resultados en el periodo en cuestión. Basando esta iniciativa en el derecho a la identidad como una política prioritaria de la Institución, se ha instalado un puesto de documentación en la sede central de la Defensoría a fin de poder dar respuesta inmediata frente a esta necesidad de los habitantes de la provincia.

No sólo esta iniciativa ha sido exitosa de acuerdo a las expectativas puestas en esta actividad, sino también cuantitativamente. La cantidad de casos referidos a éste tema alcanza los 4.182.



### Distribución de guías según temática principal, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014



Gráfico 9



### Distribución de expedientes según temática principal, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

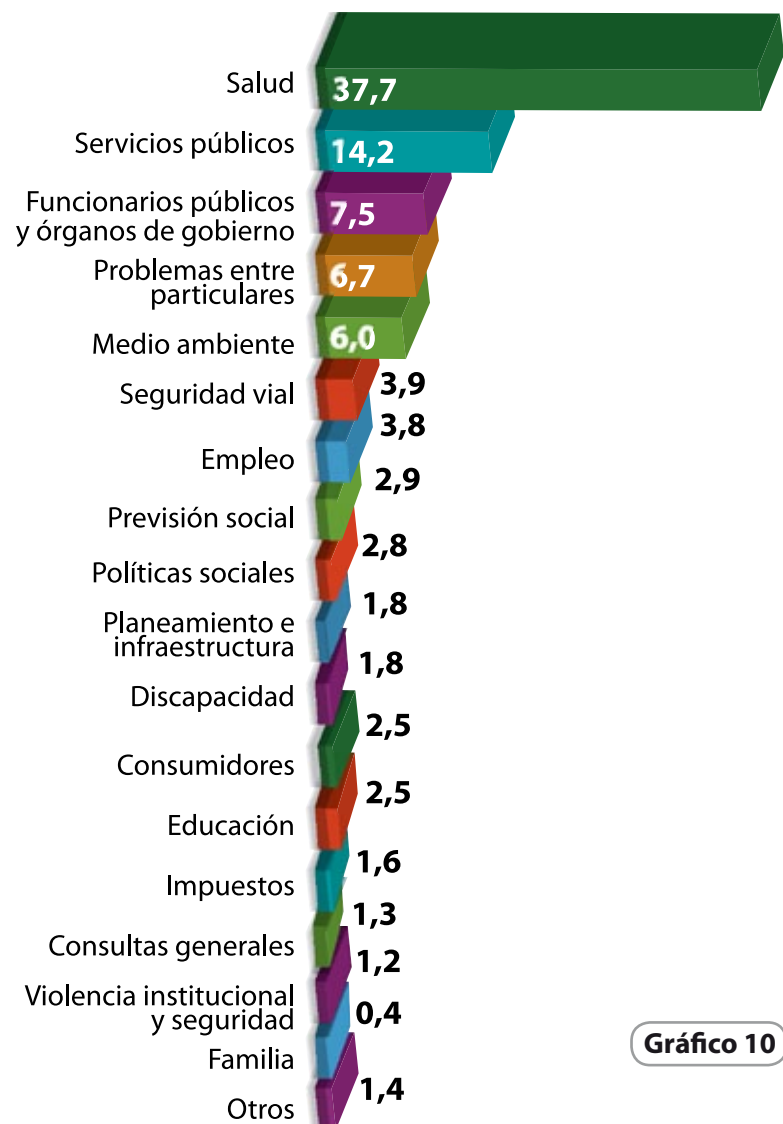


Gráfico 10



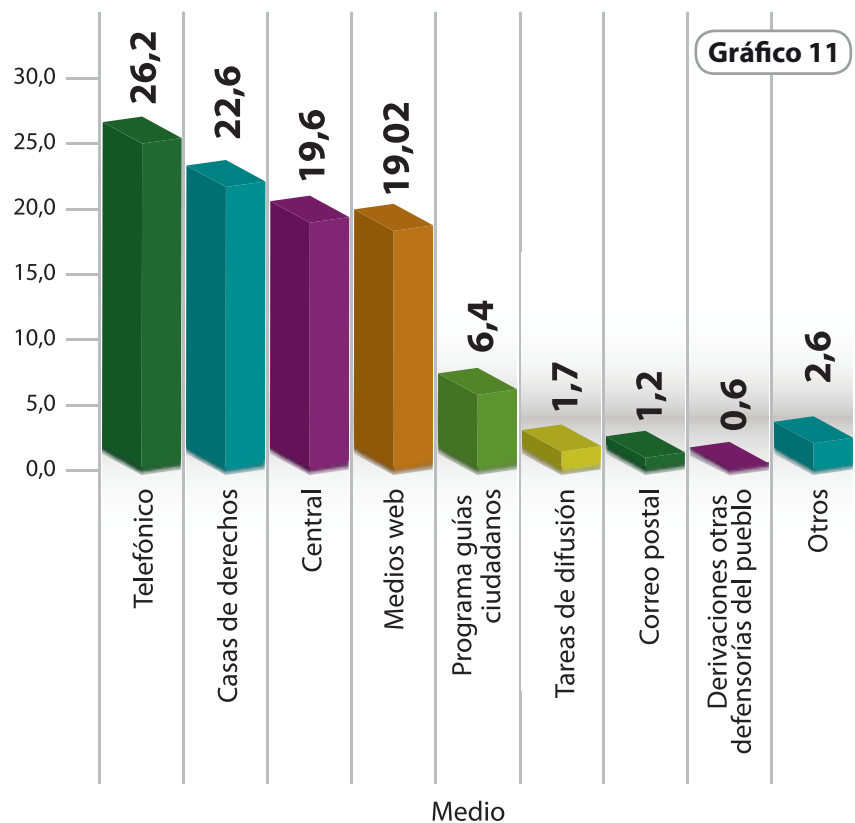
Respecto a la distribución de consultas por tipo de trámite, puede observarse que las guías presentan una distribución similar a la general, siendo las primeras categorías “Salud” y “Servicios públicos”, con el 27.5% de los casos, seguidas por “Consumidores” y “Seguridad vial”.

La distribución de los expedientes, en tanto, se encuentra mucho más concentrada en los casos de salud, guardando ésta categoría una distancia de 23.5 puntos porcentuales, respecto de la segunda (“Servicios públicos”). En tercer lugar se encuentra “Funcionarios públicos y órganos de gobierno”. Las diferencias en las distribuciones pueden explicarse en gran medida por la naturaleza de cada trámite y el tipo de intervención que requiere por parte de la Defensoría.



c. Medio por el cual ingresa la queja. Período 1-5-13 al 30-4-14.

Origen quejas según medio de ingreso, en términos porcentuales. Mayo 2013 - Abril 2014.

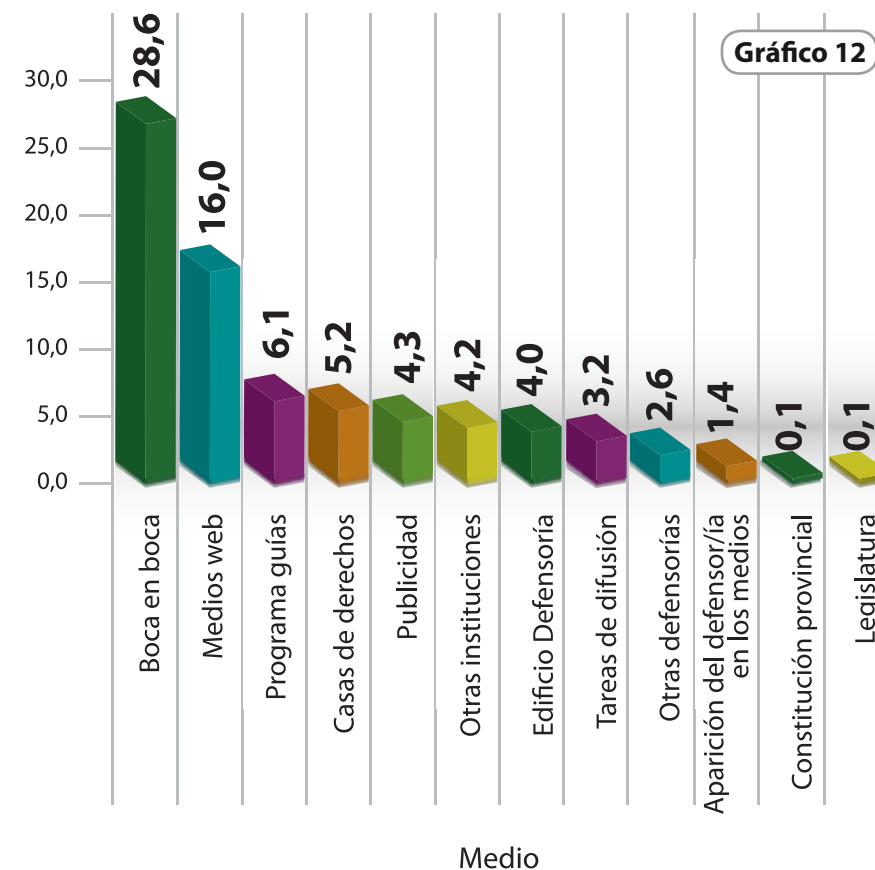


En el análisis sobre el origen de las quejas, también puede apreciarse la estrategia de descentralización llevada adelante por el Defensor del pueblo. La sumatoria de tres de las cuatro principales categorías (a saber “telefónico”, “casas de Derechos” y “medios web”) alcanza al 68% de la distribución. Las consultas ingresadas en “central”, en tanto, acumulan el 19,7%.



d. Cómo conoció al Defensor del Pueblo.

Principales medios por los que la defensoría fue conocida, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014



A partir del gráfico 12, se aprecia que el principal medio por el cual las personas que iniciaron una consulta conocieron la Defensoría es “boca en boca”, lo cual puede entenderse también como un indicador de satisfacción de las personas que acudieron a ella para la resolución de un problema. Otra interpretación posible, y complementaria, responde a las campañas de difusión y promoción, y el efecto replicador que logran. A





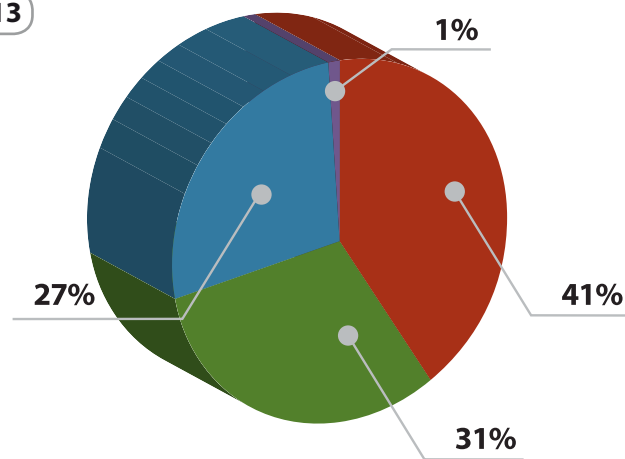
medida que más cantidad de gente conoce la existencia, función y medios de contacto de la Defensoría, mayor repercusión interpersonal se produce, y mayor recepción de consultas.

En segundo lugar se encuentran los medios web, mientras que en tercero y cuarto “programa guías” y “casas de Derechos”. Ambas categorías responden a la estrategia de desconcentración y cobertura territorial desarrollada desde la institución.

#### e. Regiones desde donde provienen las consultas

### Distribución de quejas según región, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

Gráfico 13



● Capital ● Conurbano ● Interior ● Otra provincia

La distribución de quejas por región, evidencia la cobertura territorial de la Defensoría del pueblo, siendo el área “conurbano” la de mayor peso relativo, con el 41% de los casos, seguida por el área “interior”, con el 31% y “capital”, que agrupa al 27%.



#### f. Distribución de quejas según temática, por región

Con respecto a la composición relativa de quejas por temática principal, al interior de cada una de las regiones, se observa una distribución similar entre aquellas que provienen de la provincia de Buenos Aires y que concentran la mayor cantidad de quejas.

Las quejas sobre “Servicios públicos” y “Salud” representan entre el 10% y el 20% en la región “conurbano”, “capital” e “interior de Buenos Aires”. En el caso del interior de la provincia de Buenos Aires, es importante destacar, que las temáticas “Consultas generales” y “Consumidores” también reúnen más del 10% al interior de esta región, y en las restantes regiones ninguna otra supera el 10% de las quejas. Por otro lado, la región “otra provincia” presenta una distribución diferente por temática principal, representando “Seguridad vial” más del 50% de las quejas (62.4%).

A continuación se presentan cuatro gráficos, detallando la composición porcentual por temáticas para cada una de las regiones.



**Temática principal según región, en términos relativos.**  
**Región Capital**



**Gráfico 14**



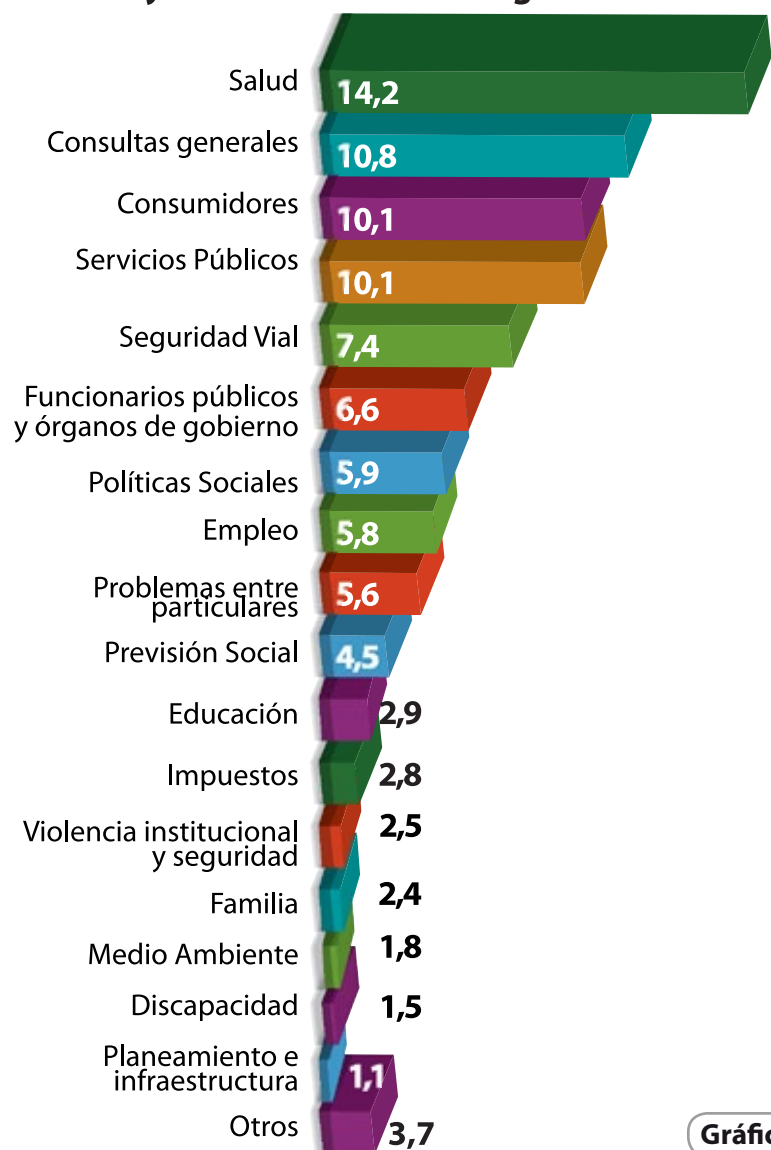
**Temática principal según región, en términos relativos.**  
**Mayo 2013 - Abril 2014. Región Conurbano**



**Gráfico 15**



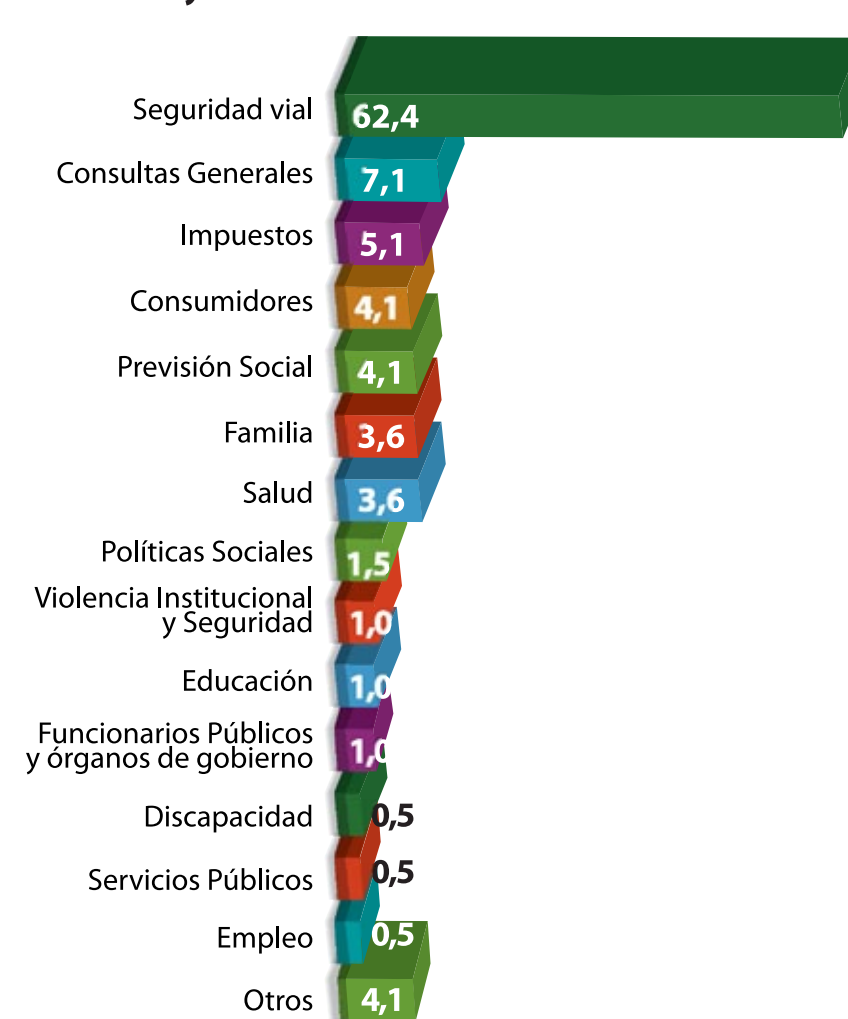
**Temática principal según región, en términos relativos.  
Mayo 2013 - Abril 2014. Región Interior Bs. As.**



**Gráfico 16**



**Temática principal según región, en términos relativos.  
Mayo 2013 - Abril 2014. Otras Provincias**

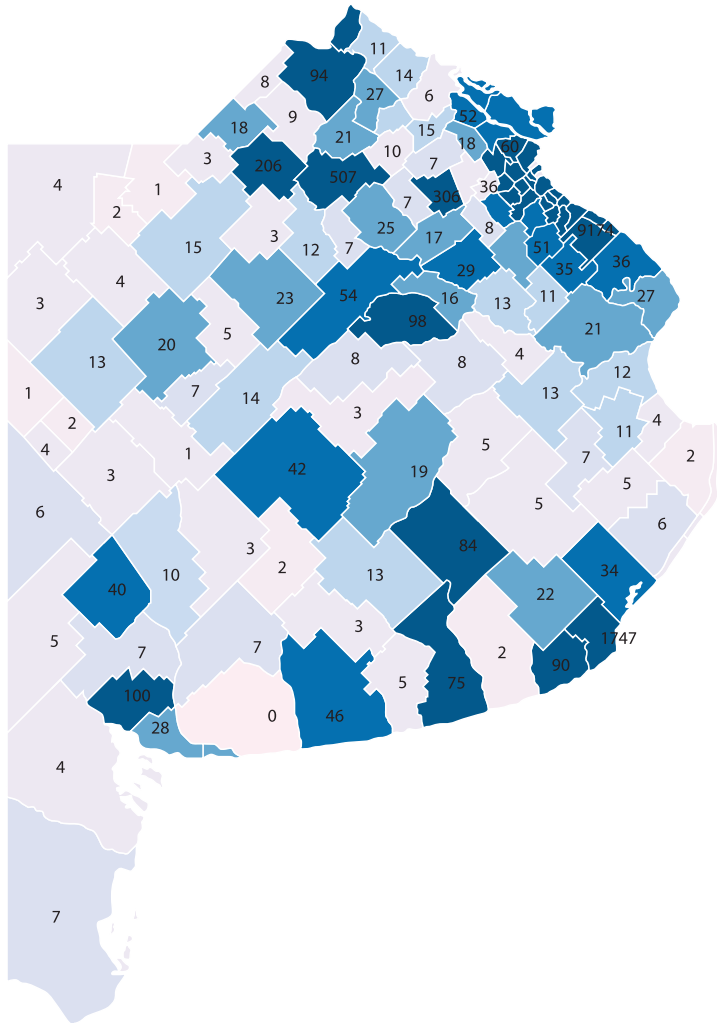


**Gráfico 17**



### g. Mapa de recepción de consultas

El presente mapa muestra todos los sitios desde los cuales han proveni-  
do consultas a la Defensoría del Pueblo, evidenciando los resultados de  
una continua política institucional para que la Institución sea accesible a  
todos los y las habitantes del territorio.



### B.2. Análisis de la Dimensión Proactiva

El presente apartado tiene como objetivo principal referenciar a todas  
aquellas iniciativas de trabajo realizadas desde las diferentes áreas de la  
Defensoría, ya no para responder a consultas específicas de algún habi-  
tante, sino a partir de las definiciones generales del Defensor y de la base  
de datos de la Institución, a fin de desarrollar acciones proactivas para la  
defensa, garantía y promoción de los derechos.

#### a. Medias Carátulas

En este sentido, cada proyecto institucional se materializa en expe-  
dientes que se denominan internamente como “Medias Carátulas”; con-  
teniendo las mismas, las definiciones metodológicas, los alcances, los  
objetivos, y demás cuestiones procedimentales, a fin de llevar adelante  
diferentes intervenciones tales como: actividades de promoción y difu-  
sión, jornadas, capacitaciones, visitas a escuelas, firmas de convenios de  
colaboración, proyectos de investigación, entre otras.

Podemos sostener que las acciones proactivas de la Institución tuvieron  
los primeros años el claro objetivo de dar a conocer la existencia de la  
misma, a fin de garantizar el derecho a la información para todos los y  
las habitantes de la Provincia. Sin embargo, aunque las acciones vinculadas  
a la promoción y difusión continúan concentrando la mayor parte de las  
medias carátulas (58.8%), esta tendencia está cambiando debido a que se  
comenzaron a realizar, en el período del presente informe, múltiples tareas  
puntuales vinculadas a la defensa particular de determinados derechos,  
al trabajo interinstitucional de cooperación y asistencia recíproca, al de-  
sarrollo de investigaciones a fin de generar información y datos que per-  
mitan incidir en las políticas públicas. A continuación se presenta un cua-  
dro detallando el porcentaje que representa cada una de estas acciones.



### Distribución de medias carátulas por tipo de acción, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014

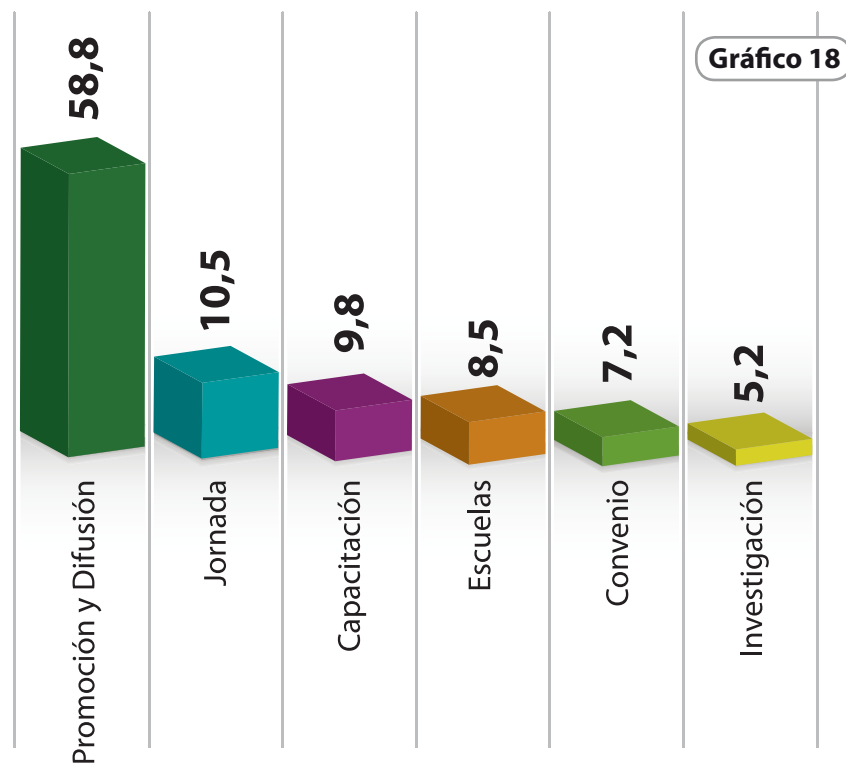


Gráfico 18

En este mismo sentido, se destacan dentro de las acciones proactivas, no sólo las actividades de difusión en el territorio (25.5%) y las presentaciones institucionales (19.6%) sino también aquellas destinadas a los grupos más vulnerables como niños, niñas, jóvenes (17.6%), al tratamiento de la problemática violencia de género (5.2%), y a la elaboración de talleres sobre derechos (5.2%). Acciones que evidencian la puesta en práctica de la decisión del Defensor de estar cerca de los más desprotegidos y humildes.



### Distribución de medias carátulas por temática, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014.

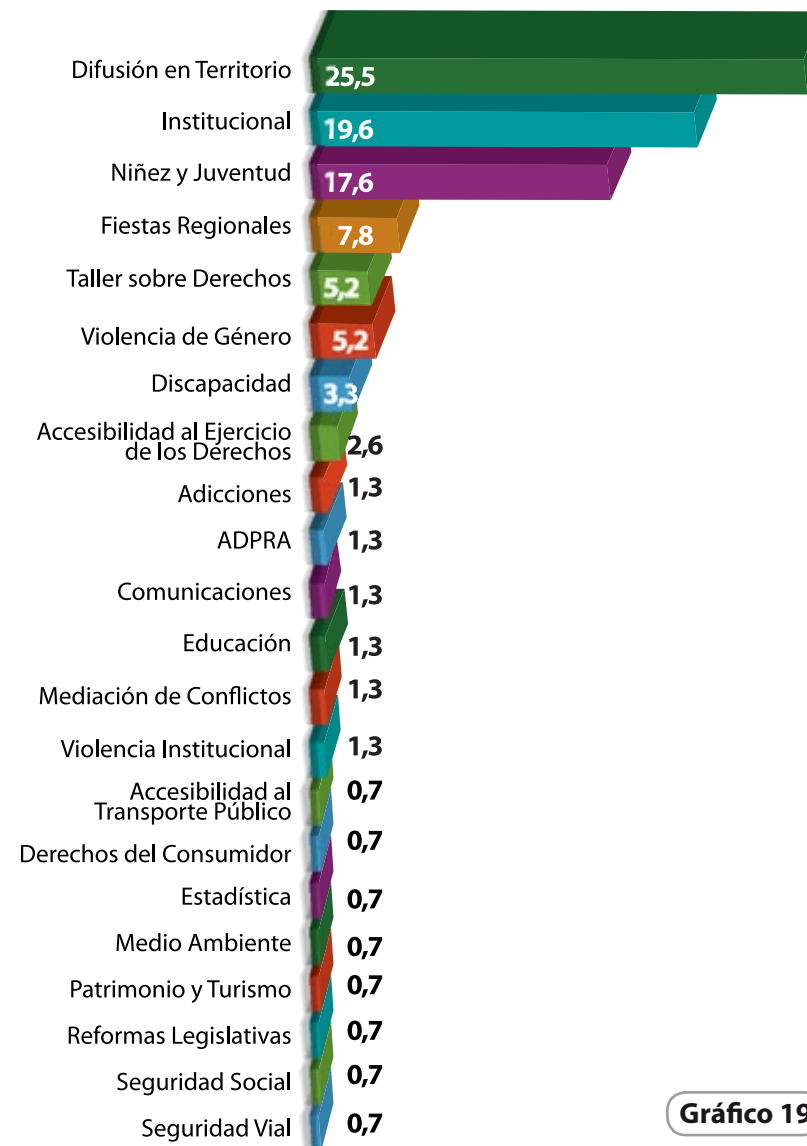


Gráfico 19



### b. Relevamiento del precio del gas en garrafa

Durante los últimos meses correspondientes a este período de análisis, la Defensoría se encuentra realizando un relevamiento aleatorio al interior de la provincia de Buenos Aires, sobre las características en la comercialización del gas envasado. El objeto de análisis y su corte temporal responden a la necesidad de comparar la disponibilidad de este producto antes y durante la época invernal.

Esta iniciativa surge a partir de los reclamos que años anteriores se han recepcionado en la Institución sobre el abuso por parte de los comerciantes en relación al precio de las garrafas no respetando el valor de la garrafa social. Como una política de prevención, y adelantándose a una problemática que es recurrente cada año, el Defensor inició esta investigación para poder construir una base de información propia a fin de actuar de oficio así como también poder dar respuesta a las futuras consultas y reclamos.

Las dimensiones de análisis contempladas en esta instancia fueron: disponibilidad de distintos tipos de gas envasado, precio, capacidad de reparto a domicilio.

### c. Relevamiento sobre el valor de la tierra

El acceso a la tierra y la vivienda es uno de los derechos que influyen directamente en la calidad de vida de las personas y las familias. Durante el período de análisis, con la implementación de diversas políticas públicas orientadas a la asignación de créditos para la construcción (principalmente el crédito PROCREAR), surgieron numerosos artículos periodísticos marcando el aumento exponencial del precio de los terrenos aptos para acceder a ellos producto de la especulación inmobiliaria.

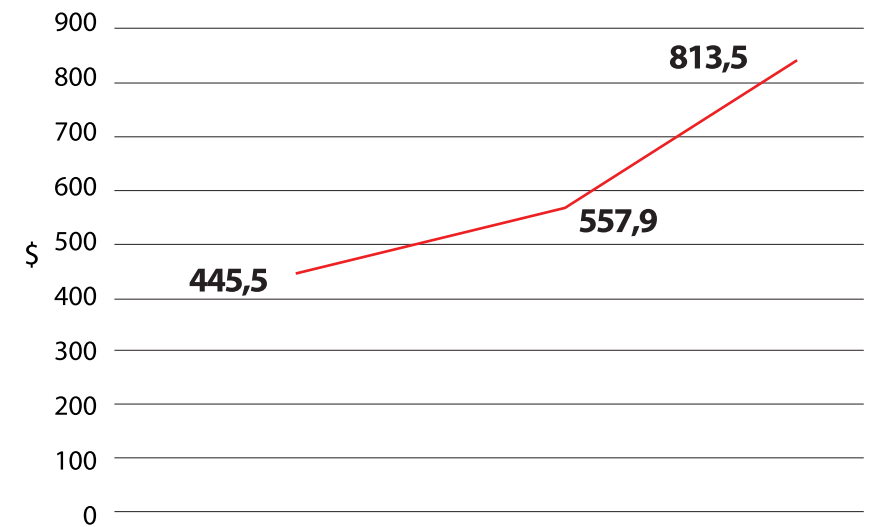
A partir de la situación arriba mencionada desde la Institución se realizó una recolección de datos propia, en la provincia de Buenos Aires, con la intención de comprobar esta evolución en los precios de los terrenos. Se tomó el área de La Plata y el Gran Buenos Aires, dividiendo tres áreas a su interior: Área Norte, Sur y Oeste, atendiendo a las diferencias entre cada una de estas zonas. A su vez se realizaron cortes temporales, a fin de comparar al interior de cada zona, en distintos momentos.



Los resultados a los que se arribaron deberán ser entendidos en un contexto de falta de información y no se los podrá considerar como concluyentes, no puede identificarse una tendencia clara en la variación de precios, lo cual seguramente no responde a la lógica del mercado. A fin de lograr la comparación entre distintas zonas, tamaño de terrenos y monedas, se calculó el precio por metro cuadrado (de aquí en más m<sup>2</sup>), para cada período.

El trabajo permite concluir en términos generales que durante el año transcurrido desde diciembre de 2012 a diciembre de 2013 hubo un traslado de la cotización de la tierra hacia el dólar. Se presentan más terrenos cotizados en la moneda extranjera, que en moneda nacional, conforme transcurren los meses. Ello supone un doble aumento: El nominal, es decir el aumento en la cantidad de dólares para obtener un m<sup>2</sup>, y el relativo, que se relaciona con el valor en pesos que tiene cada dólar. La variación (generalmente en alza) del precio del dólar implica el desembolso de una mayor cantidad de pesos para adquirir dólares y por ello, esfuerzo mayor por parte de los compradores para acceder a la tierra.

**Evolución precio de la tierra por cuatrimestres, en pesos. Diciembre 2012 - diciembre 2013.**



**Gráfico 20** 1º cuatrimestre 2º cuatrimestre 3º cuatrimestre



#### d. El Defensor en los medios

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires tiene dentro de sus funciones principales la promoción y defensa de derechos. Frente a este panorama complejo, la presencia en lugares diferentes y la promoción de la existencia de la Defensoría obligan a tomar contacto con todas las expresiones de la comunidad, por lo tanto el objetivo es lograr que el Defensor del Pueblo opere como un promotor de ciudadanía contribuyendo a la eficacia efectiva de la acción estatal orientada a resolver problemas de la gente.

Dentro de esa problemática, hoy en día, los medios de comunicación constituyen una herramienta que permite mantener la continua comunicación con los distintos sucesos sociales, políticos y económicos tanto a escala nacional, como provincial o local.

Los medios son parte esencial de los procesos de comunicación en las sociedades modernas, y en estos tiempos es imposible negar la gran importancia de los medios de comunicación en un proceso de socialización en el que actúan con distintos grados de combinación y coexistencia con los otros, en una situación de reforzamiento constante.

Los medios masivos de comunicación en la sociedad de hoy muestran una creciente influencia como transformadores culturales, ya que determinan en gran medida nuestras ideas, hábitos y costumbres. Su influencia es innegable y son, en muchas ocasiones, los intermediarios entre la sociedad civil y la sociedad política y las instituciones democráticas.

La prioridad de la Defensoría en materia de comunicación es utilizar los medios para lograr que los ciudadanos y las ciudadanas tengan, en tiempo y forma, la información necesaria sobre las novedades de nuestras gestiones para su quehacer diario como también sobre las novedades del organismo, para que no solamente estén informados, sino también formados para las situaciones del día a día y que esto les sirva para hacer valer sus derechos.

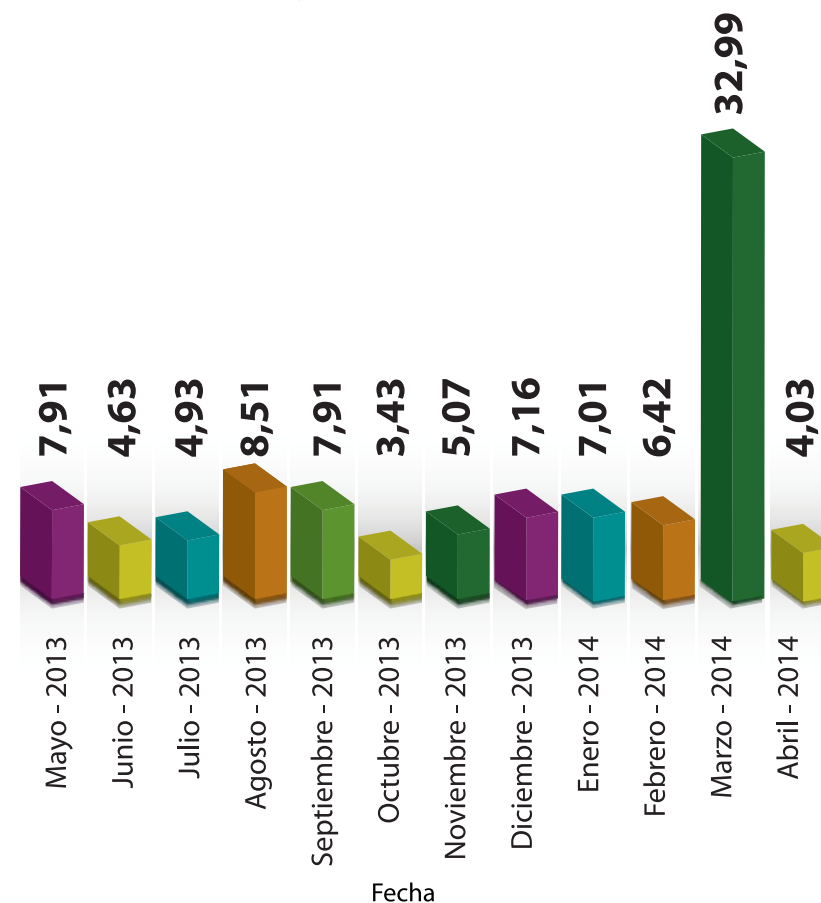
En ese marco, el proceso de instalación en la sociedad de la figura Defensoría y Defensor del Pueblo consiste en acercar la institución a la gente a través de un mensaje masivo, claro e integrador desde distintos canales:



aportar a la comunicación en función del plan de acción del Defensor del Pueblo y hacerlo comunicable.

A continuación se presenta la distribución de salidas en los medios de comunicación, por mes, desde el mes de Mayo de 2013 a Abril de 2014 inclusive:

**Distribución de salidas en los medios de comunicación del Defensor, por mes. Mayo 2013 - Abril 2014.**





Como se evidencia en el gráfico, en el mes de Marzo de 2014 existe un notable crecimiento respecto de los otros meses debido a la intervención de nuestro organismo como mediador en el conflicto entre el Gobierno provincial y los gremios docentes. En ese momento el Defensor del Pueblo convocó al gobierno bonaerense y a los gremios que nuclean a los maestros a una mesa de diálogo, para habilitar una nueva instancia de análisis, debate y posibles acuerdos, que permitieran superar los obstáculos que derivaron en la excesiva prolongación del conflicto docente y garantizar el cese de los perjuicios provocados a los derechos de niños y padres que utilizan el servicio de educación pública.

En los meses de Agosto y Septiembre de 2013, la temática principal fueron las elecciones primarias, abiertas, simultáneas y obligatorias (PASO) del 11 de agosto. Frente a esta problemática, la defensoría, firmó un convenio con la Dirección Nacional Electoral, a fin de realizar acciones de trabajo conjunto tendientes a fortalecer la participación política de todos los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, además de brindar información y asesoramiento a todos los ciudadanos sobre todas las cuestiones referidas a la elección misma. Más de 600 jóvenes de 16 y 17 años, que participaron de las elecciones por primera vez, asistieron a una serie de charlas que brindó la defensoría en escuelas del Conurbano bonaerense para promocionar e informar acerca del derecho al voto. La actividad se denominó «Voto joven + DDHH», y tuvo lugar en distintas escuelas públicas de las localidades de Almirante Brown, Quilmes y Lomas de Zamora.

En el siguiente gráfico se puede observar la distribución de salidas en los medios de comunicación del Defensor del Pueblo, por temática principal.



### Distribución de salidas en los medios de comunicación del Defensor, por mes. Mayo 2013 - Abril 2014.

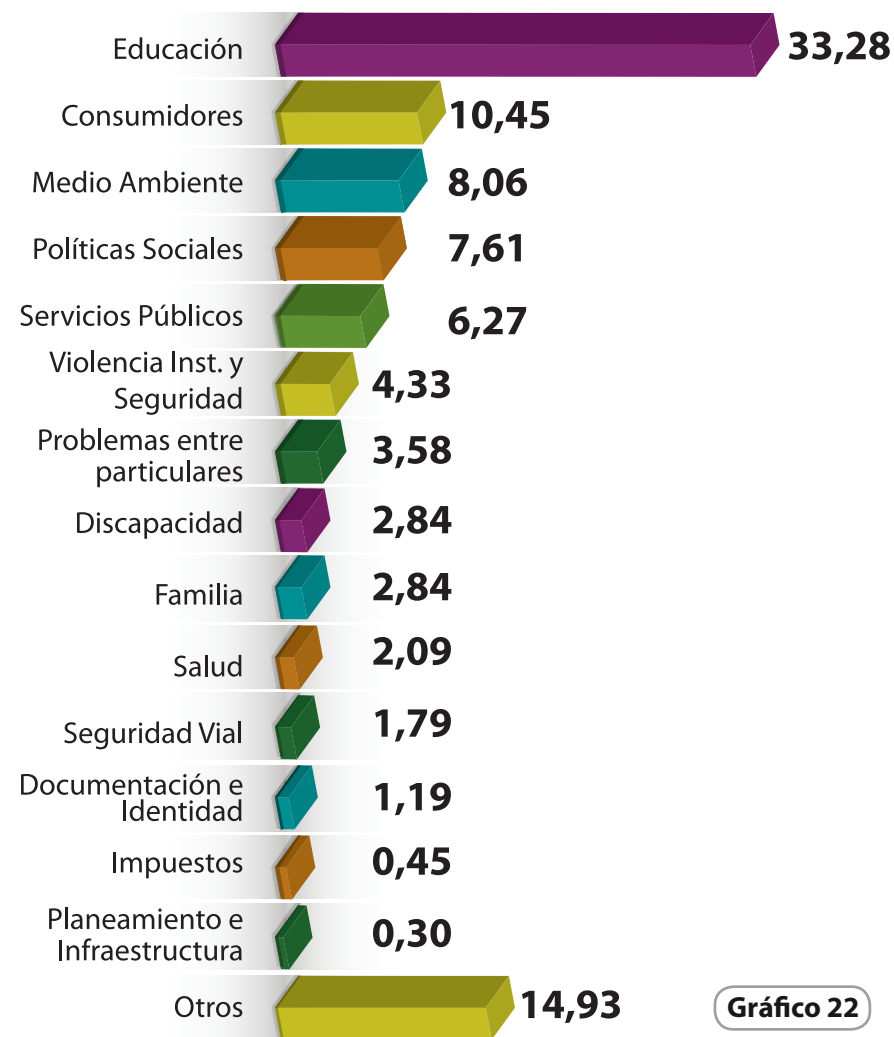


Gráfico 22

Puede observarse a la temática “educación” encabezando la lista, eviden-





ciendo la importancia que ha tenido el conflicto docente en la sociedad y la participación de nuestra Defensoría como mediadora en el mismo. La intervención del Defensor se originó a partir de la preocupación de numerosas familias que, frente a la interrupción de clases manifestaron su inquietud por los problemas educacionales que se desprendían de la inactividad escolar, y que afectó la vida cotidiana de muchos sectores de la población, en especial de las familias más humildes.

La temática que le sigue es “consumidores” donde la Defensoría tuvo un rol protagónico en los temas de sobrefacturación de diferentes empresas prestadoras de servicios. Se destaca dentro de esta temática la problemática de los programas “mirar para cuidar” y “precios cuidados”, donde La Defensoría del Pueblo adhirió a las iniciativas del Poder Ejecutivo Nacional pretendiendo apoyar todas las medidas que permitan cuidar el poder adquisitivo de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, y garantizar los intereses de los sectores con menores recursos.

Por último siguiendo con la línea de problemáticas de consumidores se destacan las referidas a la telefonía móvil donde el Defensor del Pueblo participó de la convocatoria realizada por la Secretaría de Comunicaciones de la Nación para que usuarios, asociaciones y entes gubernamentales participen en la discusión del nuevo Reglamento de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones Móviles. Además, para que los usuarios y consumidores obtengan un resarcimiento en el caso de mal prestación del servicio según lo estipula la ley de defensa del consumidor, y haciendo valer las responsabilidades de las empresas en la manutención para brindar la calidad del servicio.

La difusión, la visualización y la identificación del organismo con la sociedad mejoró a partir del conflicto docente, pero siguen apareciendo temáticas importantes como la de consumidores, medio ambiente y políticas sociales que hacen que la Defensoría mantenga una relación constante con los medios de comunicación y la población en general.

Es importante que partiendo desde ahí el Defensor, como institución de garantía, no sólo de contralor del Estado, deba bucear en el impedimento del ejercicio de un derecho, con el ánimo de llegar a todos los sectores sociales, conformar una estadística real y direccionada de los

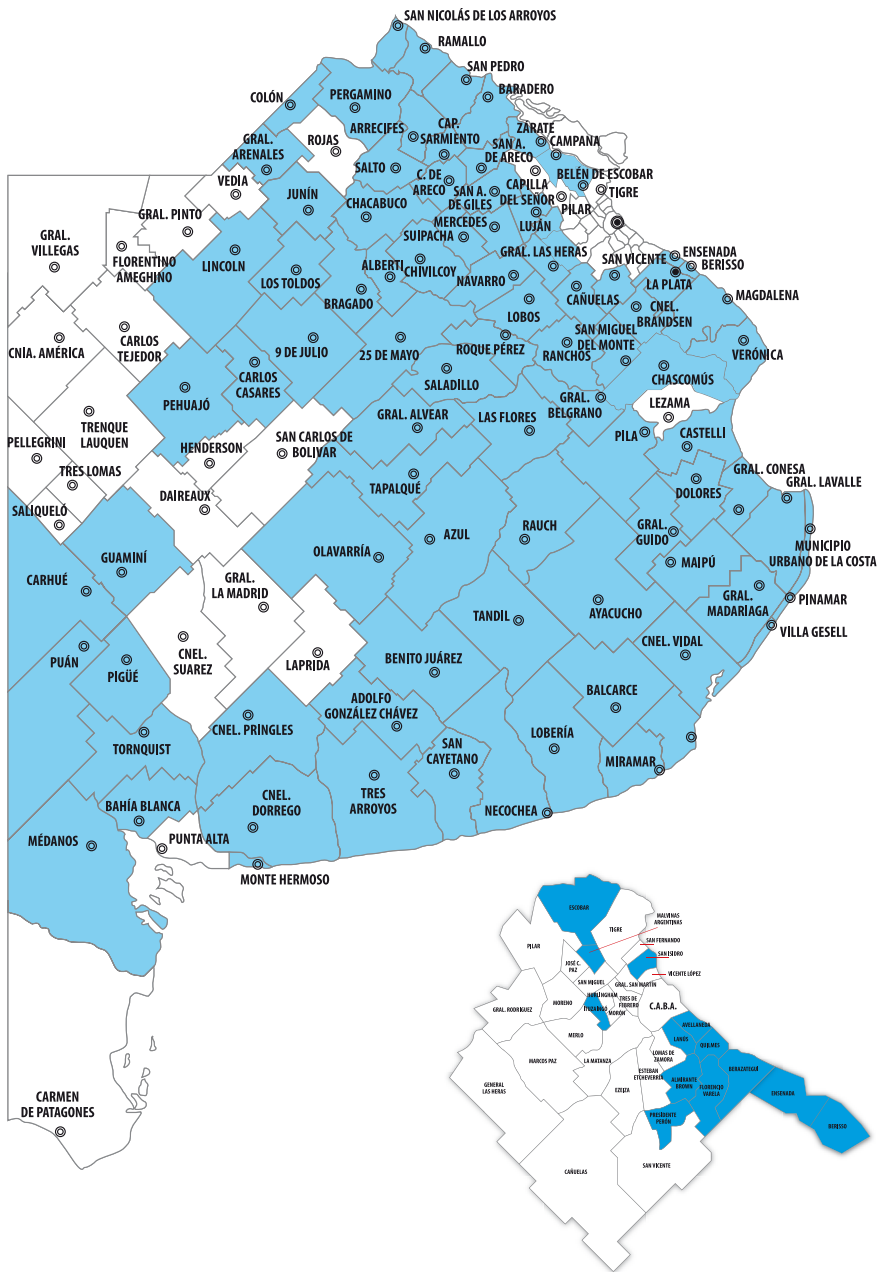


distintos problemas existentes, y conseguir un modo más abierto, más plural y más económico de desplegar la acción en la extensa geografía provincial.

Frente a la complejidad reseñada, el objetivo es llegar a todos los rincones de la Provincia a fin de atender el reclamo de los que no tienen voz y a su vez difundir acciones y actividades propias de la Defensoría, generar contenidos de interés para los medios, contribuir a la creación de una identidad institucional estableciendo canales de comunicación y vinculación entre la institución y la sociedad.

#### **e. Mapa de lugares visitados por los equipos de la Defensoría**

El presente mapa muestra todos los sitios visitados por personal de la Defensoría del Pueblo, a fin de realizar diferentes tareas tales como: jornadas de difusión y promoción; talleres de capacitación; visita a reclamantes en su territorio; visitas institucionales a ONGs, Universidades, Colegios Profesionales; entre otras actividades.



**4**  
**CUARTO**  
**INFORME**  
**ANUAL**  
**2013 / 2014**  
 a las Cámaras  
 Legislativas  
 de la Provincia  
 de Buenos Aires





## POLÍTICAS DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

### *Desarrollo interinstitucional*

#### **A.1. Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR**



>> Luciano Mariz Maia, Procurador de los Derechos del Ciudadano del Brasil; Manuel Páez Monges, Defensor del Pueblo de Paraguay; Rolando Villena Villegas Defensor del Pueblo de Bolivia; Rafael Follonier, Coordinación General de Asuntos Técnicos de la Unidad Presidente; Patricio Benalcázar Alarcón, Defensor adjunto de Ecuador; Lorena Fries Monleón, titular del Instituto Nacional de Derechos Humanos; Wendy Torres, directora general de la Fundación "Juan Vives Suría y Escuela de Derechos Humanos" de la Defensoría del Pueblo de Venezuela; Carlos Bonicatto, Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y Sebastián Vinagre, presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), en el cierre de la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, celebrada los días 20 y 21 de marzo de 2014 en la ciudad de Buenos Aires.





El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto, organizó, en calidad de Coordinador Delegado de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) ante los Defensores del Pueblo de UNASUR, la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, que tuvo lugar los días 20 y 21 de marzo de 2014 en la Casa Patria Grande “Néstor Kirchner”, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina).



>> Marcelo Honores, Secretario General de la Defensoría del Pueblo de la Provincia; Julio Alak, ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación; Sebastián Vinagre, presidente de ADPRA y Pablo Vilas, director de Casa Patria Grande, en la apertura de la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR.

El antecedente inmediato de esta Conferencia resale al encuentro realizado en marzo de 2013, ocasión en la que los Defensores del Pueblo de Paraguay, Bolivia, Ecuador, Argentina, la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) firmaron un Acta Acuerdo para la creación de un Observatorio de Derechos Humanos a nivel latinoamericano, nucleando a las Defensorías de nuestros pueblos y encargándose de investigar problemáticas que signifiquen una vulneración de Derechos Humanos a nivel regional. Dicho encuentro, realizado en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, contó con la presencia de los mencionados Defensores del Pueblo, los Defensores del Pueblo locales de Argentina, el Ministro de Justicia



de la Nación (Dr. Julio Alak), el Secretario de Justicia (Dr. Julián Álvarez) y la Ministra de Gobierno bonaerense (Arq. Cristina Álvarez Rodríguez), finalizando el mismo con la recepción de la Presidenta de la Nación, Dra. Cristina Fernández, en la Casa Rosada.

En lo que se refiere a la Conferencia del año 2014, la misma contó con el auspicio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, la Casa Patria Grande “Néstor Kirchner”, la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO).

Con las miras puestas en instaurar una instancia permanente de trabajo para los y las Defensores/as del Pueblo –o sus equivalentes institucionales– a nivel Sudamericano, la jornada del 20 de marzo se inició con las palabras de bienvenida a cargo del Director Ejecutivo de la Casa Patria Grande “Presidente Néstor Carlos Kirchner”, Sr. Pablo Vilas, seguido por el Secretario General de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Marcelo Honores, el presidente de ADPRA y Defensor del Pueblo de Avellaneda, Dr. Sebastián Vinagre, y concluyó con las palabras del Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Dr. Julio Alak.



>> Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, en Casa Patria Grande “Presidente Néstor C. Kirchner”, ciudad de Buenos Aires.

A continuación de dicha introducción, tuvo lugar la primera sesión de disertación de la conferencia, bajo el título “La labor de los Defensores del Pueblo en relación a los ámbitos que afectan la dignidad de los y las ha-



bitantes de Sudamérica". En esta sesión disertaron: el Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, Sr. Rolando Villena Villegas, bajo el título "Las Defensorías del Pueblo frente al cumplimiento y vigencia de los derechos humanos de los migrantes en los países sudamericanos"; el Sub-Procurador dos Direitos do Cidadão de la República Federativa de Brasil, Dr. Luciano Mariz Maia, quien disertó sobre "Na estrada: migrantes e ciganos"; la Sra. Patricia Pérez, Miembro del Grupo Asesor de la Sociedad Civil de ONU Mujeres a nivel mundial, hablando de "ONU Mujeres hace un llamado mundial frente a la Violencia de Género"; y la Mg. Laurana Malacalza, Coordinadora del Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, quien cerró con una exposición sobre "Observatorio de Violencia de Género: Diseño y ejecución de una experiencia innovadora. Violencia de Género y Políticas Públicas". Durante la sesión, la Dra. Lorena Fries Monleón, Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, hizo las veces de relatora.

Durante la segunda sesión, titulada "Los Defensores del Pueblo ante las problemáticas ambientales y la progresiva implementación de los DESC en Sudamérica", la relatoría estuvo en manos de la Dra. Wendy Torres, Directora de la Fundación Juan Vives Suría de la Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela. En ella expusieron: el Defensor del Pueblo Adjunto de la República de Ecuador, Dr. Patricio Benalcázar Alarcón, bajo el título "Las políticas públicas habitacionales como factor de integración social"; el Defensor del Pueblo de la República de Paraguay, Dr. Manuel María Páez Monges, quien disertó sobre "El ambiente sano y los retos de la producción"; cerrando el Dr. Norberto Liwski, Director Ejecutivo del Observatorio Social Legislativo de la provincia de Buenos Aires, quien habló de la "Protección de Derechos Económicos Sociales y Culturales en sectores vulnerables".

Paralelamente, los grupos técnicos de las respectivas delegaciones procedieron a consensuar los documentos que habían sido evaluados por cada institución, antes de su arribo a la Argentina, realizando una puesta a punto para los trabajos correspondientes a la mañana del día siguiente.

La primera jornada de la Conferencia se cerró con la intervención del Sr. Pedro Mouratián, interventor del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI). Presentado por el Secretario de Violencia Institucional de la Defensoría del Pueblo bonaerense, Dr. Guillermo Gentile, el funcionario compartió sus consideraciones acerca de la temática que reunía a los Defensores del Pueblo de la región en



la Conferencia y las potencialidades del trabajo en conjunto en forma institucionalizada y permanente.

La jornada del viernes 21 de marzo se inició con las palabras del Dr. Carlos Constenla, Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo (ILO), quien dio cuenta de las características que distinguen la labor de las Defensorías del Pueblo, así como también del rol institucional del organismo que representa y que sirve para dar impulso a la creación de Defensorías del Pueblo –o su equivalente institucional- a nivel provincial y municipal.

Sucesivamente a la mencionada introducción, los representantes de las distintas delegaciones sudamericanas, junto con el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y el presidente de ADPRA, expusieron sus posiciones acerca de la relevancia y la oportunidad de construir una instancia permanente de trabajo de sus respectivas instituciones dentro de una órbita Sudamericana.



>> Carlos Constenla, presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO) y Carlos Bonicatto, en la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR.

El cierre de estas exposiciones estuvo a cargo del Sr. Rafael Follonier, Coordinación General de Asuntos Técnicos de la Unidad Presidente de la República Argentina, quien compartió con los concurrentes su propia experiencia y su visión de los procesos políticos, económicos, sociales y culturales por los que ha estado atravesando la región sudamericana



en las últimas décadas, así como también puso en relieve los principales retos y desafíos de la región ante el cambiante mundo del siglo XXI.

Finalmente, la Conferencia concluyó con la lectura del “Acta Acuerdo para los trabajos preliminares de creación del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de Sudamérica” y su firma por parte de las delegaciones presentes. En dicha Acta se establece la voluntad de las instituciones participantes de profundizar la cooperación y los trabajos existentes, para llegar a la conformación del mencionado Observatorio. Para tal fin, se instituyó la figura de una secretaria *pro-tempore*, que deberá encargarse de la coordinación de dichas labores y que, se consensuó, quedará en manos del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Dicho cargo se mantendrá hasta tanto se conforme el Observatorio, meta a la cual se espera llegar en la Segunda Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, que tendrá lugar en la ciudad de Quito (Ecuador) durante el mes de julio de que año?.

Asimismo, durante el cierre de las jornadas de trabajo se logró consensuar y firmar, entre las delegaciones presentes, la Declaración Final de la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, la cual sentó la posición de nuestras instituciones en lo que hace a la naturaleza y características de las instituciones firmantes.

## **A.2. Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires a cargo de la presidencia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)**

La etapa final de la gestión del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, en ejercicio de la presidencia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), consolidó el modelo de gestión que desplegó durante el primer año, al poner el acento en la transversalidad y la participación de todos sus miembros, con el objetivo de fortalecer a la organización en el universo de las instituciones de Derechos Humanos de nuestro país.

Reconociendo que el fortalecimiento del conjunto de las defensorías del Pueblo regionales, nacionales y sub-nacionales refuerza el rol de los defensores, vigoriza sus opiniones y la recepción de sus recomendacio-



nes, la gestión logró consolidar la doctrina de la institución en base a los espacios de reflexión constituidos, principalmente, en los plenarios de la Asociación.

Los encuentros se desarrollaron periódicamente y además de las reuniones de la mesa directiva, centraron la atención en las charlas de capacitación sobre diversas temáticas a cargo de destacados especialistas.

Uno de los principales ejes de la gestión tuvo por objeto mantener canales fluidos de comunicación con todos los actores con quienes ADPRA se vincula a fin de llevar adelante los objetivos planificados por la presidencia, la mesa directiva y la asamblea de defensores.

Esa tarea abarcó tanto al plano interno como a las relaciones nacionales e internacionales, destacando el énfasis puesto en el manejo de prensa y comunicaciones: actualización y mantenimiento de la página Web (publicación de noticias de todas las defensorías, elaboración del newsletter, fotos, agenda, entre otros); comunicación de actividades, envío de propuestas, comunicados, intercambio y socialización de problemáticas y una conexión personal y permanente con Defensores, funcionarios y asesores de todas las defensorías del país.

La conjunción de esas herramientas motivó un nivel de visibilidad de la organización que superó los límites geográficos nacionales, quedando claramente expuestos los postulados fundacionales de las defensorías de Argentina: la promoción de derechos y la protección de las garantías de todos los habitantes de la Nación.

En este sentido, la socialización de los temas analizados por las defensorías de todo el país permitió una mirada más amplia de las problemáticas, lo que a su vez redundó en una mejora sustancial de las diferentes gestiones.

Durante los últimos dos años, el Defensor de la provincia de Buenos Aires desde su rol institucional en ADPRA, y como referente de las diez defensorías bonaerenses, tuvo una nutrida agenda de actividades.



## **Actividades destacadas de la presidencia de ADPRA**

### **Reunión del Consejo Federal de Derechos Humanos en Mendoza**

En Mendoza tuvo lugar la XVII reunión plenaria del Consejo Federal de Derechos Humanos, de la cual participó el Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, en representación de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Durante la jornada se presentó la propuesta llamada "Informes de Avances y Buenas Prácticas de Derechos Humanos", que fue aprobada por unanimidad y cuyo objetivo es sistematizar la información para el seguimiento de avances e identificación de políticas prioritarias y metas para el corto, mediano y largo plazo en materia de derechos humanos de los estados provinciales y CABA. Por otro lado, la Defensora General de la Nación, Stella Maris Martínez, expuso sobre la Campaña Nacional contra la Tortura, de la que también participa la secretaría de Derechos Humanos.

Durante la jornada, Taty Almeida, de Madres de Plaza de Mayo - Línea Fundadora, presentó la muestra "Ellos quieren contarnos", a cargo de la secretaría de Cultura de la Nación, y se llevaron adelante diferentes paneles de debate relacionados a la actualidad de las políticas de derechos humanos en el país.

### **Plenario de ADPRA en la ciudad de Santa Fe**

En el segundo plenario de ADPRA de 2013, los Defensores del Pueblo de todo el país declararon la necesidad de reconocer a la telefonía celular como un servicio público y generar los mecanismos necesarios para que el Congreso nacional la declare como tal. Esta exigencia se basó en los reclamos que reciben todas las defensorías y que muestran las innumerables deficiencias que experimenta el servicio de telefonía móvil en el país.

Los miembros de ADPRA proyectarán una serie de encuentros con legisladores de distintos puntos del país, con el objetivo de consensuar una normativa que apunte a normalizar las actuales deficiencias del servicio. También se analizaron diferentes problemáticas que reciben las defen-



sorías argentinas. En cuanto a los aumentos de las tarifas de los servicios, los defensores acordaron recomendar a las legislaturas provinciales que exijan a los distintos organismos la puesta en marcha de audiencias pública cada vez que se proyecten subas.

Además, se determinó la necesidad de dotar a la figura del Defensor del Pueblo de rango constitucional en todas las provincias, y pidieron profundizar la investigación sobre los reiterados episodios de violencia que afectan a las comunidades Qom en las provincias de Formosa y Chaco.

Por otro lado, la Asociación acompañó el reclamo de la Unión Cordobesa de Ciegos (UCORCI), quien exige que, ante el deterioro de los billetes, las autoridades produzcan papel moneda de diferentes tamaños para que de esa forma la comunidad no vidente no tenga dificultades a la hora de diferenciarlos.

Por último, se trató el reclamo de accesibilidad para personas con discapacidad en el transporte público; la formulación de planes de contingencia y asistencia recíproca en situaciones de catástrofes; la problemática de las infracciones labradas a través del sistema de cinemómetros; y se creó la Red de Mediadores de ADPRA.

### **Encuentro con el gobernador de Santa Fe, Antonio Bonfatti**

El día previo al plenario, los defensores mantuvieron un encuentro con el gobernador santafecino, Antonio Bonfatti, quien destacó el rol de las defensorías las cuales funcionan como alertas de la gestión de los gobiernos.

Durante esa jornada, se realizaron actividades por el 160 aniversario de la sanción de la Constitución de 1853, que fueron organizadas por ADPRA, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, la Universidad Nacional del Litoral (UNL), la Legislatura de la provincia de Santa Fe y el Club del Orden. En este acto, y luego de las gestiones del presidente del Club del Orden, Carlos Caballero Martín, la senadora nacional, Roxana Latorre, y el presidente de la Cámara de Diputados santafecina, Luis Rubeo, se recibió una réplica de la Constitución Nacional de 1853, que será expuesta en forma permanente



en la Legislatura provincial. Del evento participaron el vicegobernador santafecino, Jorge Henn, y la vicepresidente primera de la Cámara de Diputados, María Inés Bertero.

En ese marco, se realizó un acto académico sobre la figura del Defensor del Pueblo en el Consejo Superior de la UNL. En ese espacio, expusieron sus experiencias el Defensor del Pueblo de la provincia de Corrientes, Miguel Alegre; el Comisionado Parlamentario para las Cárceles de la República del Uruguay, Alvaro Garcé, y el catedrático de la Universidad de Paraíba, Brasil, Rubens Pinto Lyra.

### **Coordinador del Observatorio de Migrantes y delegado ante los defensores de la UNASUR**

En el marco del III plenario anual y al término de dos jornadas donde se debatió la tarea de las defensorías en las elecciones legislativas y se renovó el pedido para que se declare servicio público a la telefonía móvil, la Asociación eligió nuevas autoridades. Se designó al Dr. Sebastián Vinagre, Defensor del Pueblo de Avellaneda, como presidente, y al presidente saliente, Dr. Carlos Bonicatto, Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, como Coordinador del Observatorio de Migrantes y delegado ante los defensores de la UNASUR.

Con la presencia del Director Nacional Electoral, Lic. Alejandro Tullio, los defensores expusieron las diferentes experiencias de participación que tuvieron en las primarias abiertas simultáneas obligatorias (PASO) y la tarea de cara a las elecciones legislativas de octubre. Durante ese encuentro, el Defensor bonaerense, Carlos Bonicatto, realizó un balance de su gestión como presidente destacando la horizontalidad, el compromiso y la coordinación en la que pudo trabajar durante dos años a fin de proteger a los más humildes y desamparados.

Los defensores realizaron un emotivo homenaje a la recientemente fallecida, Beatriz Arza, ex Defensora del pueblo de General Pueyrredón y a Blanca Tirachini, ex Defensora de Neuquén.

Finalmente y como correlato del consenso, se anunció la nueva comi-



sión directiva de Adpra compuesta por: Sebastián Vinagre (Avellaneda), presidente; Víctor Galarza (Jujuy), vicepresidente primero; Ricardo Riva (Neuquén), vicepresidente segundo; Rocío Fernández (Escobar), secretaria; José Leonardo Gialucca (Formosa), prosecretario; Antonio Veliz (Frías), tesorero y Celeste Vouilloud (Vicente López), protesora. Como consejeros fueron designados Martín Díaz Achával (Santiago del Estero), Luis Rey (Villa María), Hugo Pozzi (Córdoba) y Silvia Caprino (La Matanza); Hugo Cabral (Tucumán) y Griselda Méndez Lizarro (Ciudad de Corrientes), revisores de cuentas; Edgardo Bistoletti (Santa Fe), delegado a la FIO por las defensorías provinciales y Marcelo Vairo (Posadas) por la municipales.

### **ADPRA se solidarizó con el Defensor del Pueblo boliviano**

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, expresó su solidaridad y apoyo irrestricto al Defensor del Pueblo de Bolivia, Rolando Villena Villegas. Este respaldo tuvo que ver con las acusaciones que sufrió Villena por parte de las máximas autoridades del Estado boliviano. En ese sentido, la presidencia de ADPRA expresó su acompañamiento ante los agravios del gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia, que menoscaban la figura del Defensor del Pueblo de ese país.

### **ADPRA mostró su apoyo al gobernador de Santa Fe**

La Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina expresó un enérgico repudio ante el ataque sufrido por el gobernador de Santa Fe, Antonio Bonfatti, en su domicilio, y expresó su respaldo para continuar en la lucha por la mejor Santa Fe y una Argentina en paz.

### **Los defensores del Pueblo objetan el valor de la tierra**

Los Defensores del Pueblo de la República Argentina manifestaron su preocupación por la revalorización del precio de la tierra en el país, ante la creciente demanda que genera la reactivación de los planes crediticios para la compra de terrenos y la construcción de viviendas.





En su cuarta reunión plenaria del año, en Vicente López, ADPRA, señaló su inquietud respecto del incremento del valor de la tierra, que obstaculiza la oportunidad de contribuir a saldar una deuda histórica, como es el déficit habitacional, frente al resurgir de herramientas crediticias útiles para mejorar el acceso a la vivienda de los sectores más vulnerables de nuestra sociedad.

### **A. 3. Trabajo con las Defensorías del Pueblo municipales de Buenos Aires**

#### **Defensores del Pueblo bonaerenses preocupados por la contaminación en la Provincia**

El encuentro tuvo como eje principal el análisis de la contaminación del medio ambiente provocada por las empresas radicadas en la Provincia. El debate sobre las distintas políticas a favor de la lucha contra la trata de personas y el repaso del estado de los servicios públicos, fueron algunos de los temas que trataron los defensores del Pueblo bonaerenses en un nuevo encuentro en Mar del Plata.

La discusión de los defensores de toda la Provincia sobre la situación medioambiental estuvo acompañada por la exposición del gerente de Calidad de Obras Sanitarias de Mar del Plata (OSSE), Marcelo Scagliola, a partir de la cual se estableció la necesidad de exigir una adecuación de los vuelcos industriales y de los afluentes, y la redefinición de las normas sobre la materia.

Siguiendo esta temática, las defensorías del Pueblo de Avellaneda y La Matanza analizaron el estado de la cuenca Matanza-Riachuelo. En ese sentido, se determinó la importancia de revisar las normativas sobre medio ambiente que rigen en esta zona, en particular, y de la Provincia, en general.

La lucha contra la trata de las personas fue otro de los ejes sobre los que trató el encuentro. Además de la puesta en común de las políticas



implementadas por las defensorías en relación a esta situación, el fiscal general de la Cámara del Fuero Federal de Mar del Plata, Daniel Adler, dio detalles de las acciones que se llevan adelante en esa ciudad para terminar con la trata y para acompañar a las víctimas de la explotación sexual.

Además se abordaron otros temas como: la ley de hábitat y el repaso a la ley de los paradores para los sin techo; los servicios públicos -puntualizando en los problemas que hay en Escobar con ABSA- y los cobros diferenciados que se hacen a la carga de la tarjeta SUBE; y las dificultades que se registran en algunas regiones de la Provincia con el servicio de prestación médica.

En el marco de la jornada, organizada por las defensorías de Mar del Plata y de la Provincia, los defensores junto a Leda Barreiro, miembro de Abuelas de Plaza de Mayo, colocaron en Diagonal Pueyrredón y Belgrano una placa que simboliza la lucha a favor de la memoria, la verdad y la justicia.

#### **Bonicatto participó de la asunción del Defensor del Pueblo de Ituzaingó**

El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires estuvo presente en la asunción de su par de Ituzaingó, Bruno Corbo, quien fue elegido para desempeñar, por primera vez, el cargo en la nueva institución creada por el Concejo Deliberante de ese distrito. El encuentro, que tuvo lugar en el salón de actos del Colegio Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús, donde se realizó la sesión especial del Concejo, fue presidido por el titular del cuerpo deliberativo, Marcelo Nadal; el intendente, Alberto Descalzo y el presidente de la Cámara de Diputados bonaerense, Horacio González. Del encuentro también participaron el subsecretario del Interior de la Nación, Alejandro Urdampilleta; el intendente de General Rodríguez, Juan Pablo Angheleri; los defensores del Pueblo de La Matanza, Silvia Caprino y de Morón, Abraham Gak.

Asimismo, estuvieron presentes el decano de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de La Matanza, Eduardo Roleri; el presidente de la Asociación de Magistrados, Fernando Bellido; el juez federal Jorge Rodríguez y el juez Carlos Romano, además de los secretarios de la Defen-



soría bonaerense, Amalia Goicochea, Néstor Piscioneri, Gustavo Ferrari y Guillermo Gentile.

### **Defensores del Pueblo de la Provincia apoyaron gestiones por la paz social**

Los Defensores del Pueblo de toda la Provincia manifestaron su total respaldo a la gestión del gobierno bonaerense y al acompañamiento que adoptaron los legisladores nacionales y provinciales de distintas fuerzas políticas, frente a los episodios de “linchamientos” que durante los últimos días alteraron la paz social. En ese sentido, el Defensor del Pueblo de la Provincia, Carlos Bonicatto y sus pares de Avellaneda, Sebastián Vinagre; de Vicente López, Celeste Vouilloud; de General Pueyrredón, Fernando Rizzi y Fernando Cuesta; de La Plata, Monserrat Lapalma; de Quilmes, José María Salustio; de Morón, su adjunto, Enrique Pochat, con la adhesión de las defensorías de Escobar, Pilar, La Matanza e Ituzaingó, hicieron hincapié en su convencimiento de “que la construcción y protección de derechos solo es posible en la plena vigencia y respeto de las instituciones democráticas elegidas por el pueblo”.

Además, los defensores repasaron una agenda de temas afines a todas las organizaciones: se trataron situaciones ligadas al programa de salud Profe y a las prestaciones del loma; casos medioambientales, de discapacidad y el proyecto de difusión de la tarea de las defensorías del Pueblo.

### **Defensores de toda la Provincia se reunieron con el responsable del programa “Incluir Salud”**

Conocer en detalle las particularidades del programa provincial “Incluir Salud”, y organizar líneas de acción conjuntas, fue el objetivo del encuentro que mantuvieron defensores del Pueblo de toda la Provincia y de Nación, junto a representantes del ministerio de Salud bonaerense.

La reunión, impulsada por la Defensoría del Pueblo provincial, sirvió para que los representantes de los organismos puedan coordinar con el responsable ejecutivo de la Unidad de Gestión Provincial del Programa “Incluir Salud” (ex PROFE), Gustavo Martínez, diferentes acciones orien-



tadas al cumplimiento de esta política. En ese sentido, Martínez dio detalles del convenio entre el Colegio de Farmacéuticos de la Provincia y el programa que dirige, con el fin de dar aplicación a la ley de genéricos bonaerense. Además, aseguró el abastecimiento de medicación oncológica y para diabéticos, como las insulinas y tiras reactivas.

Del encuentro, que tuvo lugar en la Sala de Situaciones del ministerio de Salud, participaron el secretario de Derechos y Garantías, Carlos Martiarena, y el director del área de salud, Ignacio Gil Miranda, de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires; Mónica Del Cerro, de la Defensoría del Pueblo de la Nación; la Defensora del Pueblo de Escobar, Rocío Fernández; el Defensor del Pueblo de Pilar, Orlando Bargaglio; la Defensora del Pueblo y su Adjunto de La Matanza, Silvia Caprino y Jorge Mira; el Defensor del Pueblo de Morón, Abraham Gak; el Defensor del Pueblo Adjunto de Quilmes, Santiago Llonti, y representantes de las defensorías del Pueblo de Avellaneda e Ituzaingó.

#### **A.4. Relaciones bilaterales con otras Defensorías**

##### **La Defensoría del Pueblo bonaerense homenajeó a Alicia Pierini**

Durante la jornada, que llevó el título “Qué aprendí en 10 años como Defensora”, se hizo un repaso de la gestión de Pierini, que culminó su mandato en marzo de este año luego de permanecer al frente de la institución desde 2003, y de haber sido una de las impulsoras de su creación durante su paso por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el marco del homenaje, la Defensoría del Pueblo de la Provincia también reconoció oficialmente a Pierini por haber brindado desde su experiencia innumerables aportes, no solo en el ejercicio de su función, sino también en su predisposición y colaboración.

Del encuentro participaron el Defensor del Pueblo de Avellaneda y presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), Sebastián Vinagre; la Defensora del Pueblo de La Matanza, Silvia Caprino; el Defensor del Pueblo de Paraná, Luis Garay; el Jefe



de Gabinete de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Tomás Dadic; el presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), Carlos Constenla; el integrante del Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, Fabián Salvioli; y los secretarios de la Defensoría del Pueblo bonaerense Marcelo Honores, Carlos Martiarena, Fernando Pantín Colombo, Guillermo Gentile y Amalia Goicochea.

### **Alicia Pierini festejó sus 10 años como defensora del Pueblo de CABA**

Con un encuentro multitudinario en el Salón Dorado de la Legislatura porteña, la defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alicia Pierini, festejó y repasó sus 10 años de gestión.

El encuentro comenzó con un panel integrado por el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Carlos Bonicatto; el ministro de la Corte Suprema de la Nación, Raúl Zaffaroni; el presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), Carlos Constenla y el titular de la Pastoral Social porteña, padre Carlos Accaputo.

## **A.5. Acuerdos institucionales de cooperación y asistencia**

### **a. Universidades**

Se suscribieron acuerdos complementarios al Convenio Marco de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca con la Universidad Nacional de Quilmes. El anexo 1 de 2013 correspondiente al Convenio Marco, permitió extender la duración del programa "Guías Ciudadanos". A partir de este acuerdo, la Defensoría refuerza su programa de descentralización, generando un contacto directo con las y los vecinas/os de localidades tales como Quilmes, Bernal, Berazategui, Wilde y alrededores.

Por otro lado, se suscribió con la misma Casa de Altos Estudios, el Protocolo 2 de 2013, mediante el cual la Defensoría del Pueblo en conjunto con la UNQUI lleva adelante el Diplomado de Educación Popular en Derechos Humanos, a través de la Secretaría de Extensión de dicha Universidad. Esta oferta académica tiene como particularidad que está dirigida



a todos/as los y las habitantes de la provincia, mayores de 16 años, sin requerir la finalización de estudios formales, lo cual permite articular con personas comprometidas comunitariamente de manera fluida, participativa y abierta.

Se suscribió con la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata, un Protocolo Adicional al Convenio Marco con dicha casa de altos estudios. El mismo tuvo como finalidad realizar un abordaje institucional-grupal con empleados/as del área de atención al público de la Defensoría del Pueblo, dado que las tareas del área tales como asistir, escuchar, analizar, decodificar y ejecutar acciones vinculadas a las demandas del público, conllevan un importante impacto emocional y social. El objetivo fue remover aquellos factores que influían negativamente y la promoción de herramientas que desarrollen las potencialidades del grupo.

### **b. ONG's**

La Defensoría y el Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia (Almirante Brown) firmaron un protocolo complementario al Convenio Marco vigente entre ambas instituciones, en pos de prolongar la realización conjunta del programa "Guías Ciudadanos". De esta forma, la Defensoría busca llegar de manera más directa a todo el territorio bonaerense, a través de actores sociales clave como vecinos y vecinas. Algunos de los barrios bonaerenses en los que tiene impacto este acuerdo son Almirante Brown, Esteban Echeverría, Longchamps, Glew, Claypole, Burzaco, José Marmol, Adrogué, Lomas de Zamora y Rafael Calzada.

Por otro lado, siguiendo la lógica de extensión territorial de las tareas de la Defensoría, se firmaron el Convenio Marco y el Protocolo Adicional 1 con el Centro de Análisis para la Elaboración de Políticas Públicas. Mediante el mismo se puso en marcha una nueva ampliación del programa "Guías Ciudadanos". En este caso el impacto se extiende hacia los barrios de Banfield, Remedios de Escalada, Lanús y Monte Chingolo.

Simultáneamente, se extendió el acuerdo entre la Defensoría del Pueblo y la Fundación Conurbano. Con la firma de un nuevo Protocolo Adicional, se da continuidad al trabajo conjunto en torno al programa "Guías Ciudadanos", que en este caso impacta directamente sobre las barriadas bonaerenses de Lomas de Zamora, Luis Guillón, Ingeniero Budge, Villa Centenario y Lavallol.



El resultado positivo que ha tenido el programa “Guías Ciudadanos” en los barrios del conurbano bonaerense, hizo que la Defensoría tomara la decisión de extender este programa hacia el interior de la Provincia. En esta intención, se firmó un Convenio Marco, y su respectivo Protocolo Adicional, con la ONG Pensar Junín. Este acuerdo facilita la llegada de la Defensoría a localidades alejadas de los grandes centros administrativos, como ser, además de Junín (centro): Villa Belgrano, Pueblo Nuevo, Morse, Fortín Tiburcio, A. Roca, Eusebio Mancilla, Foetra, Larrory, Arribeños, Gral. Arenales, Prado Español, San Martín y San Cayetano.

La Defensoría y el Foro Argentino de Radios Comunitarias (FARCO), firmaron un acuerdo en pos de seguir trabajando en forma conjunta. Por medio de dicho acuerdo, la Defensoría brinda apoyo a 20 radios comunitarias cuyas transmisiones llegan a distintas localidades de la provincia de Buenos Aires. Esto permite a su vez, realizar una amplia difusión y promoción de los derechos humanos y de la figura constitucional del Defensor del Pueblo.

### c. Organismos gubernamentales



>> Carlos Bonicatto, Defensor del Pueblo provincial; Julio Alak, ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y Florencia Carignano, directora nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, en la firma de un convenio de mediante el cual se cooperará con los 19 Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) que la cartera nacional tiene distribuidos en territorio provincial.



La Defensoría firmó un acuerdo con la Dirección Nacional Electoral, lo cual le permite trabajar aunadamente a este organismo especializado en la promoción y desarrollo de los derechos políticos. En este sentido, la Defensoría recibirá una constante capacitación por parte de la Dirección Nacional Electoral, y se comprometió a promover e informar a electores/as de entre 16 y 18 años, a autoridades y fiscales de mesa para las elecciones legislativas de 2013.

Por otro lado, se firmó un Convenio Marco con la Sub-Secretaría de Defensa del Consumidor de la Nación, a fin de realizar capacitaciones conjuntas, campañas de promoción, intercambio de información relevante para las partes. Por otro lado, la firma del Protocolo Adicional 1 formalizó la participación de la Defensoría del Pueblo en torno al Plan “Mirar Para Cuidar”, para el seguimiento del congelamiento de precios llevado adelante por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación.

Asimismo, la Defensoría firmó el Protocolo 2 del Convenio Marco con la Honorable Cámara de Senadores de la Provincia de Buenos Aires. A partir de este Protocolo, la Defensoría participará de los debates en Comisión de aquellos proyectos de ley cuyas temáticas tengan relación con las misiones y funciones que le fueron asignadas constitucionalmente.



>> Jornada de difusión del derecho al voto a los 16 años, en la Escuela Secundaria N° 16 de Quilmes.



>> Gabriel Mariotto, Vicegobernador de la provincia de Buenos Aires, y Carlos Bonicatto, en la firma del Protocolo N°2 del Convenio entre la Defensoría del Pueblo y la Honorable Cámara de Senadores de la provincia de Buenos Aires, el 25 de marzo de 2014.

La Defensoría rubricó un acuerdo con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, para trabajar específicamente con la Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia. En este sentido, se entendió que el acceso a la justicia, que trasciende la noción de acceso a la jurisdicción, se relaciona con la posibilidad de que las personas, en igualdad de condiciones, puedan reclamar y hacer valer sus derechos eliminando cualquier situación de violencia, maltrato, abuso o discriminación, especialmente aquella derivada de condiciones de vulnerabilidad económica y/o social. El acuerdo tiene por objeto la cooperación y la asistencia técnica mutua a los fines de efectivizar el acceso igualitario a la justicia de los habitantes bonaerenses. A tales efectos, el Ministerio, a través de los Centros de Acceso a la Justicia, opera como nexo entre los/las solicitantes y la Defensoría, derivando los trámites que recibe en cuanto sean materia de su competencia.

Por otra parte, la Defensoría y la Sub-Secretaría de Salud Mental y Prevención de Adicciones del Ministerio de Salud de la Provincia firmaron un acuerdo que les permite realizar por primera vez acciones en conjunto. El eje del trabajo será puesto en una investigación exploratoria en zonas en las cuales se presume que existe un consumo problemático de "pasta base", a fin de que los resultados de esta investigación sean utilizados para el diseño e implementación de políticas públicas de pre-



vención y erradicación de este flagelo social.



>> Alfredo Fernández, presidente de Fundación Conurbano; Carlos Bonicatto, Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires; Fernando Navarro, diputado provincial; Gonzalo Bugato, Secretario de Salud de Lomas de Zamora y Director municipal de Prevención contra la Violencia Institucional y Leonardo Grosso, diputado nacional en Jornada contra la violencia institucional en Lomas de Zamora, realizada el 18 de marzo de 2014.



>> Carlos Bonicatto junto a Alejandro Collia, ministro de Salud de la Provincia y Carlos Sanguinetti, subsecretario de Atención a las Adicciones, en la firma de un convenio para investigar el impacto de la pasta base en barrios del Conurbano bonaerense.



Asimismo, se firmó un Convenio tripartito entre la Defensoría, la Secretaría de Comunicaciones de la Nación y la Comisión Nacional de Comunicaciones. A partir del mismo, las partes se comprometieron a agilizar aquellos trámites de competencia de la Comisión Nacional de Comunicaciones que sean presentados por ante la Defensoría, para brindar así un mejor servicio de defensa de los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. Por otro lado, estos organismos se comprometieron a capacitar al personal de la Defensoría del Pueblo en materia de radiaciones no ionizantes (aquellas que provocan mayoritariamente las antenas instaladas sin autorización ni control).

#### d. Defensorías del Pueblo

La Defensoría del Pueblo logró un acuerdo con el Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, teniendo en cuenta que la población de origen boliviano que habita la provincia de Buenos Aires sigue en muchos casos sufriendo de discriminación y xenofobia. En este sentido, el compromiso asumido implica facilitar canales de comunicación interinstitucionales y brindar apoyo estratégico a las personas nacionales de Bolivia que requieran del accionar de la Defensoría bonaerense.

### A.6. Plan institucional de investigaciones

Terminando el cuarto año de funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, el proceso iniciado en agosto de 2011 mediante la puesta en marcha del Proyecto Institucional de Investigaciones (Disposición 22/11) entra en una fase de evaluación y redefinición de sus objetivos, modalidades y estrategias a adoptar.

Como fue mencionado en los precedentes Informes Anuales, el Defensor del Pueblo concibió el diseño e implementación de un plan de investigaciones para así reforzar su labor en lo concerniente a la protección de los derechos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires. De este modo, desde el inicio del mencionado proceso hasta la fecha, se han realizado diversos trabajos de investigación, vinculando estratégicamente a la Defensoría del Pueblo con centros de investigación –públicos y privados– y profesionales de reconocida trayectoria.



Durante el período que abarca el presente Informe Anual el trabajo en torno a las investigaciones se orientó, por un lado, a la evaluación de los contenidos de las mismas mientras que, contemporáneamente, se propició una articulación del material recibido en base a las necesidades y competencias de la Defensoría del Pueblo. De este modo, según la pertinencia y la temática de cada trabajo de investigación, se procedió a extraer recomendaciones del cuerpo de los trabajos—allí donde éstas se encontraran— para contribuir al mandato constitucional del Defensor del Pueblo.



>> María del Carmen Falbo, Procuradora General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia; Raúl Eugenio Zaffaroni, ministro de la Corte Suprema de Justicia de la Nación; Ricardo Casal, ministro de Justicia de la Provincia, y el Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto, en la presentación de los resultados de la investigación Homicidios Dolosos 2012 en la provincia de Buenos Aires.

Por otra parte, se dedicó un empeño considerable al trabajo de post-producción de las investigaciones, para dar a las mismas un formato que fuese accesible, tanto para los funcionarios vinculados a las respectivas temáticas como para los y las habitantes de la provincia en general. A su vez, en aquellos casos en los que el formato de la investigación no coincidiera con el tradicional estilo de una publicación académica tradicional, el equipo se abocó a la diagramación de una estructura idónea para presentar los instrumentos obtenidos.

Es así que, en el arco temporal cubierto por este Informe, se ha trabajado en la corrección, evaluación y edición –en conjunto con el Área de Co-



municación– de los siguientes trabajos, incluidos en el Proyecto Institucional de Investigaciones:

- Relevamiento de la utilización de agroquímicos en la provincia de Buenos Aires. Mapa de situación e incidencia sobre la salud.
- Seguridad vial en la provincia de Buenos Aires: estado infraestructural de las rutas, volúmenes de tránsito, formas de manejo y siniestralidad.
- Detección de la necesidad de puesta en funcionamiento de Centros de Transbordo de pasajeros en el AMBA.
- Accesibilidad al transporte público de pasajeros/as y discapacidad.
- Derechos Humanos y Democracia. Sistematización de los pronunciamientos de los órganos internacionales de protección de Derechos Humanos relativos a la Argentina.
- Derechos Humanos 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.
- Suelo, Tierra, Vivienda y Hábitat Social.
- Programa integrado de Monitoreo preventivo de conflictividad violenta.
- Proyecto Audiovisual: El deseo de la Imagen.
- Ejercicio de la maternidad de las mujeres detenidas en Unidades Carcelarias de la provincia de Buenos Aires.
- Violencia hacia mujeres detenidas en Unidades Carcelarias en la provincia de Buenos Aires.
- Situación de las mesas locales y refugios para víctimas de violencia en la provincia de Buenos Aires.
- Factibilidad socio-urbanística para el emplazamiento de unidades de formación, atención y promoción del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.
- Análisis crítico de programas sociales.

Por otro lado, entre mayo del 2013 y abril del 2014 fueron evaluadas diversas propuestas de investigación, algunas de las cuales implicaban la continuación y profundización de líneas ya existentes, mientras que en otros casos se trató de incluir nuevas dimensiones no abordadas, previamente, por el



Proyecto Institucional de Investigación. A su vez, a través de una evaluación de la modalidad con la cual se trabajó en las investigaciones pasadas, se decidió introducir algunas modificaciones en lo que hace al armado de los equipos de investigación y a la coordinación de los mismos. De este modo, si bien se mantiene la estrategia de realizar convenios con otras instituciones, también se ha optado por la iniciación de líneas de investigación cuya coordinación surja directamente de la estructura misma de la Defensoría del Pueblo, sumando investigadores/as que completen los equipos de trabajo designados. Finalmente, se puso especial énfasis en la producción de datos que pudieran servir de sustento al diseño e implementación de políticas públicas orientadas al resguardo y la promoción de derechos ciudadanos.

De este modo, se iniciaron los siguientes **Proyectos de Investigación**:

#### **Perfiles socioeconómicos, experiencias y representaciones de habitantes de barrios con un alto índice de homicidios dolosos en la Provincia de Buenos Aires**

*Objetivo:* Producir conocimiento sobre las múltiples dimensiones del fenómeno en la provincia de Buenos Aires a partir de la reconstrucción de las perspectivas, experiencias y perfiles socio-económicos de los habitantes de zonas con alta concentración de homicidios dolosos.

*Breve descripción del proyecto:* La presente investigación aspira a profundizar y desarrollar algunas dimensiones que se visibilizaron como significativas en las investigaciones previas llevadas a cabo por la Dirección General de Biblioteca e Investigaciones de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

La presente investigación parte del supuesto de que la concentración de homicidios dolosos es mayor en ciertos sectores poblacionales. Se propone destacar, de este modo, las condiciones materiales de vida de las personas que habitan estas zonas fuertemente victimizadas, así como el modo en que lo experimentan y significan cotidianamente.

El trabajo de investigación partirá del desarrollo de una caracterización socio-demográfica de una selección de zonas con alta concentración de homicidios dolosos, a partir de los datos recabados en fuentes oficiales actualizadas.

En un segundo momento, se pasará a reconstruir las representaciones de



los y las habitantes de los barrios que fueron victimizados sobre la relación entre la comisión de homicidios dolosos y las condiciones infraestructurales y sociodemográficas del barrio, la presencia y accesibilidad de la policía y las comisarías, las ambulancias y los servicios públicos de salud como hospitales y salitas, el transporte público, la asistencia jurídica, etc.

Finalmente, considerando que la mayor parte de los homicidios se cometen por ajustes de cuentas, riñas, discusiones entre conocidos e incluso dentro de la misma familia, cabe conjeturar que existe una lógica social y simbólica que estructura las redes de relaciones y los sistemas de reciprocidad, vinculada con definiciones del honor, las jerarquías, el género y otros marcadores sociales que conducen a que determinadas interacciones, conflictos y tensiones se tramitan a través de la acciones violentas fatales (en muchos casos intencionadas). Además, se supone que estas acciones violentas son significadas por los actores a partir de marcos de sentido más o menos compartido, que no necesariamente se ajustan a los dominantes, y que resultaría provechoso reconstruir.

La presente investigación aspira a contribuir a la producción de datos sobre dimensiones poco exploradas del fenómeno estudiado, con el fin de promover un avance en el estado de conocimientos sobre el tema, así como a sustentar académicamente posibles diseños de políticas públicas específicas y avanzar en los debates públicos sobre la materia.

*Instituciones vinculadas a la investigación:* Universidad Nacional de La Plata, Universidad Nacional de General San Martín, Universidad Nacional de Avellaneda, Universidad Nacional de La Matanza y Fundación Conurbano.

### **Estudio de la violencia institucional en la provincia de Buenos Aires: diagnóstico y recomendaciones para su prevención**

*Objetivo:* Profundizar el análisis sobre la violencia institucional en la provincia de Buenos Aires y formular recomendaciones a los respectivos poderes del Estado para la prevención y sanción de la misma.

*Breve descripción del proyecto:* Los hechos registrados por la Defensoría de Casación de la provincia de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo evidencian un carácter generalizado y sostenido de la violencia institucional a través del tiempo, a lo largo y ancho de la provincia de Buenos Aires, con especial referencia a la policía y al servicio penitenciario. Todo



lo cual conduce a la necesidad de aunar esfuerzos para profundizar los estudios precisando las metodologías comitivas, sus causas, motivaciones y demás circunstancias de modo, tiempo y lugar.

El objetivo de este estudio no sólo reside en el análisis de los datos obtenidos por ambas Defensorías, sino también se trata de desentrañar las motivaciones y la trama de sucesos que conllevan a la concreción de casos de violencia en los ámbitos de estudio. Teniendo en cuenta los resultados de los análisis empíricos de los estudios efectuados, será posible formular recomendaciones a las distintas autoridades responsables de las Instituciones vinculadas al fenómeno en cuestión.

La investigación será estructurada en dos fases: la primera etapa consistirá en tareas de compatibilización de los registros de hechos de violencia institucional que llevan a cabo cada una de las instituciones, diferenciando los ámbitos policiales y penitenciarios. Seguido a ello, se procederá a geo-referenciarlos y a tomar períodos de tiempo similares, para lograr la concordancia y homogeneización de los registros. De esta forma se genera una sinergia que permite fortalecer los datos obtenidos en cada Institución, permitiendo una radiografía de la situación de los lugares elegidos.

En un segundo momento, a partir del material consolidado, se llevarán a cabo una serie de análisis tendientes a formular recomendaciones de distintos tipos dirigidos a las autoridades de los tres poderes del Estado: recomendaciones de corto, mediano y largo plazo; y recomendaciones de políticas públicas y programas de actuación para la policía, Ministerio Público Fiscal, distintas ramas de la Judicatura, Defensa Pública, Servicio Penitenciario y Defensoría del Pueblo.

*Instituciones vinculadas a la investigación:* Defensoría de Casación de la provincia de Buenos Aires.

### **Alcance de los derechos económicos, sociales y culturales: los niveles de reconocimiento, exigibilidad y justiciabilidad derivados del derecho internacional de los derechos humanos y su influencia en el derecho interno**

*Objetivo:* Contribuir con la tarea desplegada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en relación a la promoción y defensa de los derechos económicos, sociales y culturales.





*Breve descripción del proyecto:* La puesta en marcha del proyecto implicará inicialmente una recolección de las fuentes normativas, jurisprudenciales y doctrinarias más relevantes y actuales, relativas a derechos económicos, sociales y culturales, con énfasis en aquellas que regulan: 1) aspectos conceptuales de alcance general, 2) las obligaciones inmediatas y mediatas que generan en los Estados, y 3) sus niveles de exigibilidad y justiciabilidad.

De su estudio y análisis se elaborará un documento que contendrá y explicará los postulados que resultarán útiles a la tarea de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, y guíen la conducta del Estado provincial (particularmente la de sus órganos legislativos, ejecutivos a nivel político y administrativo, y judiciales).

El resultado que se propone alcanzar por el proyecto no solamente es un producto que comienza y termina, sino que constituirá además un aporte básico para avanzar en una instancia posterior de investigación en la que será posible estudiar, desde su propia perspectiva, la jurisprudencia de los máximos tribunales de justicia existentes en los órdenes provincial y nacional en asuntos sobre derechos económicos, sociales y culturales, tendiente a producir un documento que recoja los principales fallos y estimule el empleo de los más adecuados antecedentes aplicables a cada caso.

*Instituciones vinculadas a la investigación:* Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Nacional de La Plata.

### **Biblioteca virtual, organizada y sistematizada, de la producción jurídica derivada de los órganos internacionales de protección de los derechos humanos. Primera parte.**

*Objetivo:* Promover la aplicación de estándares internacionales de promoción y protección de los derechos humanos facilitando el acceso a la producción jurídica emanada de los órganos supranacionales de supervisión y control.

*Breve descripción del proyecto:* La puesta en marcha del proyecto apunta a elaborar una biblioteca virtual de decisiones internacionales enriquecida con fichas técnicas que faciliten el conocimiento y acceso a la información, asistida por un ágil e integral sistema electrónico de búsqueda por categorías de análisis.



Para tal fin, el trabajo se dividirá en diversas etapas:

- 1) Comenzando por una identificación de las producciones internacionales derivadas de los órganos de supervisión de los derechos humanos, y
- 2) Una posterior selección de las decisiones a incluir en la primera parte del programa, únicamente definida por el tipo de procedimiento y la fecha de su publicación, para que el producto final adquiera desde el inicio una dimensión integral.
- 3) El diseño de una ficha técnica capaz de ser aplicada a cada pronunciamiento, con información concreta sobre:
  - a) el órgano actuante,
  - b) el tipo de procedimiento empleado,
  - c) el nombre del caso,
  - d) la identificación del país del que se trate,
  - e) la fecha oficial de la resolución,
  - f) una breve síntesis de los hechos ocurridos,
  - g) una lista de los derechos involucrados, y
  - h) una referencia a las temáticas abordadas.

Simultáneamente, el plan de trabajo requerirá el diseño y la construcción de un sitio web que permita alojar el producto de la investigación, equipado con sistemas de búsqueda según tipo de dato cargado.

Posteriormente, el trabajo implicará

- 1) La lectura y análisis de cada uno de los pronunciamientos escogidos,
- 2) La carga de la información pertinente en cada una de las fichas técnicas, y
- 3) La ulterior habilitación de la página con accesos no restringidos al público en general.

*Instituciones vinculadas a la investigación:* Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Nacional de La Plata.



### **La inclusión de los jóvenes en el diseño y apropiación del espacio público como estrategia de promoción de la participación política**

*Objetivos:* Conocer el modo en el que, a partir de la participación en instancias de tomas de decisiones sobre el diseño y uso del espacio público, los y las jóvenes han modificado o no sus representaciones sobre el Estado y la política.

*Breve descripción del proyecto:* el trabajo de investigación pretende abordar la temática de la participación juvenil a través de los mecanismos de participación en el diseño de los espacios públicos. Se propone hacerlo mediante entrevistas tanto a los y las jóvenes involucrados en estas experiencias como a funcionarios/as encargados/as de conducirlos.

La necesidad de realizar una entrevista se debe al hecho de que es central para el diagnóstico detectar el cambio de percepción que se produjo en el o la joven con respecto a la participación, al Estado y a la política.

El presente proyecto no pretende inferir por medio de sus resultados en grandes generalizaciones, sino ser un primer abordaje con el objeto de abrir el camino a nuevas investigaciones y aportar al diseño de nuevas y mejores políticas para este rango etario. A partir de estas entrevistas, y junto al relevamiento de datos y análisis de material ya publicado, se elaborarán conclusiones y se expondrá la información obtenida.

La metodología de selección de los casos seguirá el criterio de representatividad geográfica provincial, se buscará relevar al menos un caso en cada una de las zonas del conurbano (zona norte, oeste y sur) y al menos dos casos ubicados en el interior de la provincia. La cantidad de entrevistas en cada caso dependerá de la magnitud de la experiencia.

### **Juventud Urbana y Adicciones: Una mirada desde la cultura del consumo en las ciudades del conurbano bonaerense**

*Objetivo:* Identificar la presencia de la cultura del consumo en el uso de sustancias psicoactivas por parte de jóvenes estudiantes de enseñanza media en ciudades del conurbano bonaerense.

*Breve descripción del proyecto:* el presente proyecto de investigación pretende abordar la problemática del consumo de sustancias psicoactivas en los y las jóvenes estudiantes de enseñanza media del conurbano bonaerense. Pero, a diferencia de los estudios realizados en el país hasta la



fecha, se incluirá el análisis de una variable nueva: la cultura del consumo. Si bien se asociarán a ella resultados ya existentes e indicadores demográficos, se buscará indagar sobre algunas pautas de consumo en los y las jóvenes según el lugar en donde se hayan relevado las entrevistas.

La necesidad de realizar entrevistas se debe al hecho de que se sabe muy poco de las motivaciones y preferencias de los y las jóvenes, y sobre el nivel de conocimiento que estos tienen sobre las sustancias psicoactivas y sus consecuencias de uso y abuso.

A partir de las entrevistas, y junto al relevamiento de datos y análisis de material ya publicado, se elaborarán conclusiones y se expondrá la información obtenida. Pero antes de ello, se realizará un breve desarrollo sobre la noción de prevención, las políticas y legislación vigente, los tipos y usos de sustancias psicoactivas y los resultados más relevantes en materia de investigación. Asimismo, se explicará el concepto de cultura de consumo y su incidencia en los procesos de sociabilización de los jóvenes.

Por su parte, las entrevistas se llevarán a cabo en colegios secundarios, públicos y privados, a estudiantes del último año, varones y mujeres, y serán administrados por integrantes del equipo de investigación, debidamente capacitados para ello. Una vez concluida esta etapa, los resultados se volcarán a una matriz de datos, por medio de la cual se realizará el proceso de análisis y cruce de variables.

Los colegios serán seleccionados con un método no aleatorio según ubicación geográfica y características socio-económicas del grupo joven que asiste a la misma. Esta selección se realizará con motivo de conformar una población diversificada. A partir de esta diversificación se pretende encontrar resultados diferentes en las pautas de consumo y tipo de oferta de las sustancias mencionadas. Se pretende seleccionar 10 escuelas de 5 municipios diferentes del conurbano bonaerense, realizándose 30 entrevistas por colegio.

### **El consumo de pasta base en barrios vulnerables. Una mirada exploratoria acerca del sistema de salud y las barreras de accesibilidad al circuito crítico de atención de adicciones**

*Objetivo:* Generar información fehaciente y rigurosa que permita el diseño e implementación de políticas públicas en atención de problemá-



ticas de consumo de pasta base, así como también dimensionar la problemática de su consumo en los barrios vulnerables en la provincia de Buenos Aires.

*Breve descripción del proyecto:* el presente proyecto de investigación consiste en un estudio exploratorio-descriptivo, con un corte tipo cuali-cuantitativo. El universo que cubrirá el mismo consiste en la población que habita en los barrios: Altos de San Lorenzo (Gran La Plata), Villa Albertina (Lomas de Zamora) y en Puerta de Hierro (La Matanza).

Se realizará una muestra no probabilística y se seleccionará a los informantes claves de la comunidad, y por referencia de éstos se accederá a la población afectada por el consumo de paco. La unidad de análisis estará constituida por cada uno de los actores sociales comprometidos en la problemática del consumo de los mencionados barrios.

En lo que respecta a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se aplicarán entrevistas semi-estructuradas a través de un cuestionario a los informantes claves. Por otro lado se aplicará una encuesta a través de un cuestionario cerrado a los usuarios consumidores de sustancias psicoactivas en general, y en particular del paco.

*Instituciones vinculadas a la investigación:* Subsecretaría de Salud mental y Atención a las Adicciones de la provincia de Buenos Aires.

### **Acceso a la justicia de víctimas de violencia de género en la provincia de Buenos Aires**

El presente proyecto de investigación, a cargo del Observatorio de Violencia de Género (OVG) de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, consta de tres sub-proyectos:

*Agenda de Cuidado: el acceso a la vivienda y el empleo decente en las estrategias de acción frente a la violencia de género en la Provincia de Buenos Aires*

*Objetivo:* Fortalecer y/o implementar lineamientos de acción vinculados con el acceso a la vivienda y el empleo decente para las víctimas de violencia en la provincia de Buenos Aires.

*Breve descripción del proyecto:* A partir del contacto con funcionarios/as de áreas programáticas de género, referentes de Mesas Locales y operadores/as de estos espacios y coordinadores/as de refugios, se advierte



la necesidad de establecer nuevos lineamientos de acción que reporten mayor efectividad en la resolución de las situaciones de violencia de género.

En este sentido se han evaluado experiencias que podrían implementarse en el acompañamiento y seguimiento de las víctimas de violencia. Estas acciones se deberían desarrollar en conjunto desde diferentes áreas programáticas y responden a las necesidades de las víctimas de violencia:

#### 1) Situación habitacional de las víctimas de violencia de género.

Desde el OVG se analiza como un aspecto fundamental el acceso a la vivienda en el caso de las víctimas de violencia, por lo que se considera pertinente que se gestione desde la Mesa Local las articulaciones necesarias que permitan instar al gobierno municipal y provincial a generar políticas públicas a fin de encontrar soluciones para esta necesidad. En función de la sanción de la Ley de Acceso Justo al Hábitat, podría implementarse un seguimiento y recomendación de incorporar un cupo específico para víctimas de violencia.

#### 2) La situación del acceso al empleo decente en el caso de las víctimas de violencia.

Otro aspecto fundamental en los lineamientos de acción frente al abordaje de la violencia de género es el acceso al empleo decente para poder así propiciar el reposicionamiento subjetivo de las víctimas de violencia a través de su autonomía económica.

A partir del análisis efectuado por el OVG en el contacto con los y las referentes de distintas localidades se advierte la necesidad de que la Mesa Local, como área de gestión de políticas públicas en el territorio provincial, contemple la importancia de generar acciones que garanticen este acceso.

#### 3) En línea con los temas antes mencionados, este OVG considera de suma importancia la incorporación de una agenda de cuidado que desde el gobierno municipal, y a través de las Mesas Locales, implementen prácticas para fortalecer a las víctimas de violencia con estrategias de conciliación, brindando recursos e infraestructura para viabilizar el cuidado de niños/as, adultos mayores y personas discapacitadas que están a cargo de las mujeres que trabajan.



El ámbito por excelencia que se debería fortalecer para generar una agenda de cuidado es el educativo.

Otro aspecto central es la capacitación de las víctimas de violencia que las vincule de manera efectiva con el ámbito laboral, algo que al momento no está contemplado, teniendo en cuenta que tanto en los dispositivos de refugio que cuentan con actividades de taller feminizadas como tejido, costura, como en los diferentes ámbitos de atención a las mujeres víctimas de violencia, sólo se ofertan actividades que no tienen una salida laboral o de producción efectiva.

### **Gestión judicial del conflicto de la violencia de género en el ámbito familiar: el abordaje del Fuero de Familia**

*Objetivo:* Analizar el modo en que determinadas prácticas, procedimientos y marcos interpretativos que se promueven en el Fuero de Familia (Tribunales de Familia y Juzgados de Familia) de la provincia de Buenos Aires, respecto al abordaje de la violencia familiar.

*Breve descripción del proyecto:* El proyecto de investigación acción pretende profundizar la indagación realizada por este OVG en las definiciones de la política criminal respecto al abordaje y la gestión de la violencia contra las mujeres en el ámbito de la justicia civil.

De este modo, se apunta a relevar y analizar el modo en que los Tribunales y Juzgados de Familia de la provincia de Buenos Aires abordan la violencia intrafamiliar, a partir de la selección de tres departamentos judiciales (con la opción de incorporar uno más de acuerdo a los resultados parciales obtenidos).

A su vez, el trabajo incluirá el análisis del impacto de la nueva normativa instaurada por Ley N° 14.509 en el tratamiento de la problemática.

Por último, se buscará diseñar una propuesta de abordaje de la problemática por parte de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, que pueda brindar lineamientos destinados a optimizar el modelo actual de gestión judicial de la violencia familiar.



### **Trata y delitos conexos: las actuaciones de la justicia penal en la persecución del delito**

*Objetivo:* Analizar el modo en que determinadas normas, prácticas, procedimientos y marcos interpretativos que operan en el sistema penal respecto al delito de trata con fines de explotación sexual expresan los estereotipos que sustentan los lineamientos de la política criminal.

*Breve descripción del proyecto:* El proyecto de investigación pretende elaborar un diagnóstico del abordaje de la justicia federal a partir de la sanción de la ley de trata en la provincia de Buenos Aires y su correlato en la justicia provincial (delitos conexos a la trata).

El trabajo buscará, en primer lugar, analizar las modalidades de registro impulsado por la Procuración General de la SCJBA en relación con los delitos conexos a la trata con fines de explotación sexual. Seguidamente, se pasará a relevar las causas judiciales iniciadas en la provincia de Buenos Aires –desde el año 2008 al año 2012– por el delito de trata con fines de explotación sexual, con el fin de analizar las actuaciones de la justicia federal ante este delito.

Por otro lado, el proyecto de investigación apunta a relevar y analizar las causas judiciales iniciadas en la justicia de la provincia de Buenos Aires por los delitos conexos a la trata con fines de explotación sexual a partir de la selección de tres departamentos judiciales. A su vez, se busca indagar el impacto de la ley federal y la política de persecución penal provincial en términos cuantitativos y cualitativos.

Por último, el proyecto de investigación se propone diseñar una propuesta de abordaje de la problemática por parte de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires

### **B. Política de descentralización**

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha mantenido desde el 2011 una fuerte política de descentralización basada en diferentes estrategias de llegada territorial. En este sentido, es fundamental facilitar el acceso a la Institución de garantías a los y las habitantes en su territorio, comprendiendo la diversidad y extensión geográfica, la particular 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.



Tal como se ha sostenido en los Informes Anuales previos, la decisión del Defensor ha sido 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 de los grupos sociales más vulnerables.

En este entendimiento nacieron las Casas de Derecho en diferentes sitios de la Provincia, y a través de convenios celebrados con colegios de abogados se han abierto diferentes espacios de atención y orientación en dichas instituciones. En este sentido, se profundizó el desarrollo del Programa Guías Ciudadanos con la intención de fortalecer aún más la política territorial.

En pos de pensar el crecimiento e inserción territorial, se realizó un relevamiento con el fin de identificar zonas factibles para localizar instalaciones de la Defensoría. Este emprendimiento tiene como eje fundamental a las denominadas Unidades de Formación, Atención y Promoción (UFAP) del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, que se erigen en una profundización de la estrategia que se llevó adelante con las Casas de Derecho.

Es dable destacar algunos datos que ejemplifican el crecimiento de estas políticas Institucionales. En el período que incumbe a este Informe Anual, las Casas de Derecho han recibido 4.091 consultas mientras que el Programa Guías Ciudadanos 958. La sumatoria de ambas instancias, 5.049 consultas, representan el 23.7% del total de consultas recibidas en el período.

## B.1. Casas de Derecho

### a. Casa de Derechos de Mar del Plata

#### **Mesas Locales de Violencia de género**

Durante el mes de mayo de 2013, personal de la Casa de Derechos de Mar del Plata, junto a representantes del OVG de la Defensoría del Pueblo provincial, participaron de la Mesa Local sobre Violencia de género, organizada por la Secretaría de la Mujer, del municipio de General Pueyrredón.



En la misma estuvieron presentes miembros de la Dirección Provincial de la Mujer, personal de Fiscalía de Estado, representantes del Departamento de Derechos Humanos del Hospital interzonal general de agudos de Mar del Plata, directivos de la Comisaría de la Mujer y del Centro de Ayuda a la Mujer Maltratada (CAMM), así como personal del Área de Asistencia para la Violencia Infantil.



>> Carlos Bonicatto y la diputada nacional Margarita Stolbizer en la jornada "Mar del Plata le dice No a la Trata", celebrada el 27 de septiembre de 2013 en la ciudad de Mar del Plata.

Por su parte, el encuentro realizado en el mes de julio del mismo año, tuvo como sede la Casa de Derechos de Mar del Plata. A la misma asistieron representantes del OVG, el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto y autoridades municipales, a fin de realizar un intercambio de la información recabada hasta el momento, sobre los casos registrados en el Partido de General Pueyrredón.

También se participó activamente en las Mesas Locales de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2013, a fin de darle continuidad a las problemáticas planteadas y un seguimiento a los casos recepcionados en la Defensoría del Pueblo.

#### **Reuniones de Gestión**

El día 15 de mayo de 2013, se realizó una reunión con el Director regio-



nal de IOMA, de la localidad de Mar del Plata, el Sr. Omar Ceverino, en la cual se trataron las diversas problemáticas que afectan a los afiliados que se acercan a la Casa de Derechos de Mar del Plata en busca de ayuda y una solución.

Durante el mes de junio de 2013 se llevó a cabo una reunión con el Diputado Provincial del Frente para la Victoria, Dr. Rodolfo Iriart, a fin de avanzar en el tratamiento de los temas vinculados con las problemáticas burocráticas de los organismos provinciales, y la falta de respuesta ante los reclamos.

En el mes de julio de 2013, junto con el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto, el personal de la Casa de Derechos de Mar del Plata se reunió con la Defensora General Oficial, Dr. Margarita Boeri, para coordinar acciones conjuntas de trabajo sobre las denuncias recibidas desde el Centro de Contención de Menores, de la cárcel de Batán.

Durante la misma jornada se realizó una reunión con la Directora del Hospital general de agudos "Salvador Allende", la Dra. Susana Gómez, mediante la cual se delinearon posibles líneas de trabajo conjunto para abordar la problemática de la demora en la asignación de turnos para pacientes que requieren medicación oncológica.

En el mes de enero de 2014, el Secretario General de la Defensoría del Pueblo, Dr. Marcelo Honores, acompañado por personal de la Casa de Derechos de Mar del Plata, se reunió, con la presidenta del Concejo Deliberante de General Pueyrredón, Vilma Baragiola, con quien analizó temas de índole institucional.

En esta oportunidad se presentaron las distintas investigaciones que la Defensoría viene desarrollando, sobre un amplio abanico temático que va desde la violencia de género, la trata de personas y seguridad vial, entre otras, y se expuso sobre las campañas de promoción y difusión de derechos que se realizan año a año, especialmente en temporada de verano, debido a la gran afluencia de gente que de toda la provincia que hay en la localidad de Mar del Plata.



### **Mesa Interinstitucional sobre Trata de personas**

Durante el mes de mayo de 2013, se realizó la reunión mensual en la Fiscalía General Federal sobre Trata de Personas, a fin de coordinar la expropiación del refugio "casita azul" y abordar y definir las futuras acciones a desarrollar en la campaña contra la Trata de personas que lleva adelante la Mesa interinstitucional, y organizar las jornadas que se llevaron a cabo en el mes de septiembre.

Participaron de esta reunión, la Fiscal Dra. Gabriela Trill; el Fiscal Federal, Dr. Daniel Adler; el Fiscal Dr. Pablo Larreira; la Dra. Laura Bucci, a cargo de la Dirección de la Mujer; Liliana Mastrángelo, del CAMM; Susana Méndez, de la Comisión provincial por la Memoria; personal de la oficina local de Migraciones y asesores de los Diputados provinciales Rodolfo Iriart, Fernanda Raverta; y el Director de Inspección General de la Municipalidad de Mar del Plata, Dr. Eduardo Bruzzetta.

A raíz de esta actividad, se tomó el compromiso de hacer el seguimiento de la expropiación de "Casita Azul", por lo que en el mes de junio de 2013, la Casa de Derechos de Mar del Plata junto al Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica de la Defensoría del Pueblo, Dr. Fernando Pantín Colombo, se participó en la sesión especial de la Comisión de Derechos Humanos de la Cámara de Diputados que se realizó en el recinto del Concejo Deliberante de la localidad de Mar del Plata, para dar tratamiento a este tema.

El objetivo de la Mesa es crear allí un establecimiento para la memoria y lucha contra el delito de trata de personas. La convocatoria contó con la presencia de representantes de todo el marco político de la ciudad y legisladores/as locales, también estuvieron presentes integrantes de las instituciones que conforman la Mesa como la Fiscalía Federal y provincial de Mar del Plata, la Defensoría del Pueblo local y provincial, la Dirección de la Mujer de la Municipalidad de General Pueyrredón, la Comisión Provincial por la Memoria, el Centro de Asistencia a la Mujer Maltratada, la Universidad Nacional de Mar del Plata, APDH, el Sindicato de Prensa Mar del Plata, la Red PAR y otros referentes locales en temas de trata y violencia de género.



### **Jornada “Mar del Plata le dice NO la Trata”**

Durante los días 26, 27 y 28 de septiembre de 2013, Mar del Plata fue sede de la Jornada Nacional contra la trata de personas, organizada por la Mesa Interinstitucional sobre Trata de personas.

Las mismas contaron con charlas debates de destacados especialistas en aspectos jurídicos, sociales, culturales, políticos y medios de comunicación, entre los que se destacaron Susana Trimarco, madre de Marita Verón; la Procuradora General de la Nación, doctora Alejandra Gils Carbó; y la Ministra de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, María Cristina Álvarez Rodríguez.

Además de paneles de debate, se presentaron muestras fotográficas y expresiones artísticas con el objetivo de visibilizar este delito que mantiene desaparecidas y cautivas a cientos de mujeres en el país.

Desde la Mesa se buscó dar continuidad a las actividades que se vienen realizando para contribuir a la difusión de la problemática social que significa la trata, impulsar la generación de políticas de prevención y de asistencia a las víctimas.

### **Visita a Escuela de Educación Media N° 30**

El 8 de noviembre de 2013, personal de la Casa de Derechos de Mar del Plata, asistió a la muestra anual de la Feria de Ciencias realizada por los alumnos de la Escuela de Educación Media N° 30 de la localidad de Mar del Plata.

En esta oportunidad, y aprovechando que la muestra tenía como temática central los cuidados del medioambiente, se brindó una charla sobre medioambiente a los alumnos, sobre derechos al agua y se comentó sobre el rol del Defensor del Pueblo y cómo puede ayudar la Defensoría del Pueblo en el respeto por los derechos y las libertades individuales y colectivos de todos los habitantes.

Se brindaron modos de contacto y se repartió folletería y demás material institucional.



### **Charla sobre donación de órganos**

Con la participación de los Dres. Gregorina Baccolo y Patricio Zanardi, representante de CUCAIBA (Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la provincia de Buenos Aires), se llevó a cabo en el mes de noviembre de 2013, en la Casa de Derechos de Mar del Plata, una capacitación destinada tanto al personal de la Institución como al público en general.

La misma tuvo como objetivo brindar información precisa sobre cómo funciona el sistema de donación de órganos en la provincia de Buenos Aires, la cantidad de pacientes en lista de espera, cuantos implantes se realizan por año, y toda la información relevante y actualizada al respecto.

### **Jornadas “Por la erradicación de la violencia de género”**

Durante el mes de noviembre de 2013, la Casa de Derechos de Mar del Plata, participó en las jornadas “Por la erradicación de la violencia de género” organizadas por el Consultorio jurídico Gratuito del Colegio de Abogado de Mar del Plata.

En la misma disertaron representantes del Colegio de Psicólogos de Mar del Plata, de la Comisaría de la Mujer y Secretaria de la Mujer de la Municipalidad de Gral. Pueyrredón, entre otros.

b. Casa de Derechos de Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### **Acuerdo con el Centro de Acceso a la Justicia sede Constitución**

En el marco del convenio firmado entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires con el Ministerio de Justicia de la Nación, durante el mes de mayo de 2013, se realizaron varias reuniones con los responsables del Centro de Acceso a la Justicia dependiente del Ministerio. Las mismas tuvieron como finalidad el acuerdo por medio del cual el



Centro de Acceso a la Justicia del barrio de Constitución, brinda asesoramiento y facilita la gestión de trámites relacionados con temas de Derechos Humanos, cuestiones de género, DNI, trámites de reincidencia y de migrantes, a partir de reclamos que llegan a la Casa de Derechos.

### **Acuerdo con la revista “Hecho en Buenos Aires”**

Debido a la cantidad de casos de personas en situación de calle que llegan a esta sede, se estableció contacto con la Revista. En mayo de 2013 se realizaron reuniones con el Director y el Jefe de redacción donde se intercambió información sobre las actividades e incumbencias de cada organización para saber en qué se podía trabajar en forma conjunta.

La revista se dedica a ayudar a gente desempleada o en situación de precariedad laboral, otorgando números de la revista que la persona debe vender en la vía pública. Del dinero recaudado, solo un porcentaje mínimo se entrega a la revista, el resto queda para quien lo haya vendido.

Hecho en Buenos Aires posee una sede donde brindan un espacio a las personas en situación de calle donde pueden asearse, dormir y comer. También les brindan talleres como los de “Ciudadanía y Derechos Civiles” y de artes plásticas. A partir de lo expuesto se acordó que cuando la Casa de Derecho de CABA no pueda brindar soluciones a la gente en esta situación se los derivará a la sede de la revista a fin de que ellos los asistan.

### **Accidente de trenes en Castelar**

El día 13 de junio de 2013, a raíz del accidente de trenes ocurrido en la localidad de Castelar, personal de la Casa de Derechos de Ciudad Autónoma se organizó en dos grupos, en conjunto con la Secretaría de Gestión Territorial y la Casa de Derechos de Ituzaingó y el área de transporte de la Defensoría del Pueblo: uno se acercó al lugar del accidente para colaborar en la asistencia a las víctimas, brindar asesoramiento y ayudar en la difusión de información sobre el lugar a donde eran derivadas las víctimas y su estado; y otro grupo se instaló en el Hospital Interzonal de



Agudos Luis Güemes, de Haedo, para brindar contención a los familiares de las víctimas y mantuvo una reunión con el Director del Hospital Güemes, Dr. Marcelo Marmonti, a fin de ponerse a disposición para cualquier necesidad.

En esta oportunidad, el ministro de Salud de la Provincia, Dr. Alejandro Colliá recibió al personal de la Defensoría que se había acercado al lugar y estableció contacto con el Defensor del Pueblo para coordinar las actividades de asistencia.

El objetivo del trabajo fue no sólo asistir a las víctimas en el lugar del hecho sino también hacer un seguimiento de las necesidades personales que surgieron luego del accidente, como por ejemplo: recuperación de la documentación, reclamos por pérdida y reposición de telefonía celular, contacto con familiares y empleadores, traslados, etc.

### **Disertación Dr. Baltasar Garzón**

En septiembre de 2013, miembros de la Casa de Derechos participaron del encuentro “Los Derechos Humanos en los procesos de integración regional”, a cargo del Dr. Baltasar Garzón. El mismo fue organizado por la Comisión de Derechos Humanos del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Cancillería Argentina.

La mesa estuvo integrada por el embajador Oscar Laborde, Coordinador General del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Cancillería Argentina; la Licenciada Elsa Laborde, Coordinadora Ejecutiva del Consejo; el Director General de Derechos Humanos de la Subsecretaría de Política Exterior del Ministerio del Exterior, Mtro. Federico Villegas Beltrán; y el jurista español, Dr. Baltasar Garzón.

El Dr. Baltasar Garzón, referente internacional por la defensa de los Derechos Humanos, es un representante emblemático de la lucha contra el terrorismo y los crímenes de lesa humanidad. Actualmente preside el Centro Internacional para la promoción de los Derechos Humanos (CI-PDH) de la UNESCO, desde donde fomenta y promueve la educación por y para la memoria.





Durante la exposición se puso especial énfasis en dejar de entender a los Derechos Humanos de manera encapsulada, como hasta ahora, y resaltó que el esquema de trabajo aún es muy débil por lo que se necesitan aunar esfuerzos entre el Estado y la Sociedad Civil, para que este modelo tenga el éxito que se espera.

Asimismo planteó varios aspectos sobre la problemática de la integración, haciendo alusión a las políticas migratorias a nivel mundial, a las políticas de seguridad y a la relación entre los Derechos Humanos y los derechos políticos y económicos.

### **Actividades de Promoción de Derechos: difusión y encuestas**

Con el objetivo de acercar la Defensoría del Pueblo a todos los habitantes de la Provincia, que, por diferentes motivos, circulan por Ciudad Autónoma de Buenos Aires, personal de la Defensoría recorre, desde el mes de septiembre de 2013, las zonas de Retiro, Once y Constitución, realizando tareas de difusión y encuestas.

Más de 2 millones de personas de la Provincia, ingresan diariamente a Ciudad Autónoma, tanto por cuestiones laborales como por temas personales (trámites, salud, etc.). Es en este contexto, que desde la Casa de Derechos de Ciudad Autónoma, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, brinda asesoramiento y gestiona reclamos de todas estas personas en tránsito.

Promocionar el rol social del Defensor del Pueblo y de la Institución y brindar asesoramiento a quienes lo requieran, es el objetivo central de esta campaña que consiste principalmente en tomar contacto con la gente en la calle, el reparto de material institucional sobre diferentes problemáticas (violencia de género, medio ambiente, derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otros) y el relevamiento de los temas que más preocupan a la gente.

Cabe destacar que, a raíz de esta actividad, que se desarrolla desde el mes de septiembre hasta la actualidad, se logró incrementar la cantidad de consultas y reclamos que ingresan a la Casa de derechos, tanto en forma presencial como telefónica.



Durante este período se realizaron más de 1500 encuestas. Las mismas tienen como objetivo conocer las formas en la que los habitantes de la Provincia interactúan con la ciudad de Buenos Aires, cómo viven ese tránsito de un sitio al otro y cuál es el estado de los servicios públicos que utilizan. Los resultados parciales se presentan bimensualmente en un informe detallado.

### **Actividad Día del Voluntariado**

El personal de la Casa de Derechos participó en la organización, difusión y coordinación de la actividad realizada en forma conjunta entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia y la de Ciudad Autónoma con motivo del Día del Voluntariado, en septiembre de 2013.

De la misma participaron más de 150 ONGs que actualmente trabajan en forma conjunta con las Defensorías. Todas ellas recibieron una mención por parte de ambos Defensores, Dra. Alicia Pierini y Dr. Carlos Bonicatto, y un reconocimiento por su labor y su compromiso social.

Durante la actividad se entregaron menciones especiales a diferentes miembros de ONG destacando la labor realizada y los Defensores dedicaron sus respectivos discursos a destacar la importancia que tienen las ONG para los sectores más vulnerados y postergados de la sociedad.

### **Jornada "30 años de Democracia"**

Personal de la Casa de Derechos asistió a las jornadas organizadas por la Fundación Espacio Progresista, realizadas durante los días 30 y 31 de octubre de 2013. En la misma disertaron Juan Carr y Rubén Mercado acerca de inclusión social, y el Dr. Raúl Zaffaroni y Federico Storani sobre Derechos Humanos y civiles, entre otros.

### **Colecta de Juguetes**

Con motivo de la llegada de la Navidad, y por segundo año consecutivo, la Defensoría del Pueblo de la Provincia organizó una colecta de jugue-



tes, destinada a promover la participación de toda la población y para ser entregados a niños de hogares y comedores de toda la provincia de Buenos Aires.

En esta oportunidad, la colecta se replicó en todas las Casas de Derechos que la Defensoría del Pueblo tiene distribuidas en la provincia.

La Casa de Derechos de Ciudad Autónoma recolectó más de 500 juguetes que entregó en comedores de Avellaneda y Quilmes, luego de arreglarlos, limpiarlos, clasificarlos según género y edad y envolverlos para regalo.

### **Video Institucional**

Durante los meses de noviembre y diciembre, personal de la Casa de Derechos de Ciudad Autónoma, junto al Área de Comunicación y diseño audiovisual realizaron el diseño y producción del video institucional de la mencionada Casa de Derechos.

El mismo consistió en registrar imágenes tanto de la ciudad y del barrio, como del trabajo diario realizado por personal del Área de Atención y Orientación.

Posteriormente, desde el Área de Comunicación se procedió a la edición y musicalización del mismo, que luego fue distribuido en las redes sociales y página web oficial de la Defensoría del Pueblo Provincial.

### **Capacitaciones**

En agosto de 2013, miembros de la Casa de Derechos asistieron al curso del Sistema Previsional, brindado por el Instituto de Previsión Social de la Provincia.

En el mes de febrero de 2014, se realizaron las capacitaciones del plan PROGRESAR y Formulario Cero (nuevo sistema de gestión de reclamos de la Defensoría del Pueblo).

En los meses de marzo y abril de 2014, se llevaron a cabo charlas de capacitación sobre problemáticas de Seguridad Vial y Discapacidad,



teniendo como eje trabajar sobre los reclamos que lleva adelante esta Casa de Derechos.

### **c. Casa de Derechos de Ituzaingó**

#### **Acciones Institucionales con el municipio de Ituzaingó por temática de discapacidad**

Durante el mes de junio de 2013, la Casa de Derechos de Ituzaingó, de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, realizó acciones con diferentes organismos del municipio relacionados a la temática de la discapacidad, donde procedió a presentar la Institución y hablar de su trabajo, alcances y responsabilidades.

En la reunión mantenida con la asesora del Centro de Estimulación Temprana (CEMETRI), la Lic. Marisa Cristo, se coincidió en la necesidad de establecer vínculos que propicien una tarea conjunta, se acordó la participación en la elaboración de la red, se planteó la posibilidad que las instituciones establezcan tres ejes de trabajo que incluyan las temáticas más relevantes y que permitan elaborar futuras recomendaciones.

En el mismo mes se realizaron visitas y reuniones con diferentes instituciones relacionadas con el área de discapacidad, entre ellas:

- A la Asociación de Padres y Amigos de Niños Atípicos (A.P.A.N.A.), con Rosa Ángela Ruffa
- Al Centro de día Soles de Abril, con la Lic. Luciana Paludetto
- Al Colegio Idea y Jardín IESDENE, con Gabriela Reveré
- A la Escuela Especial Picasso, con Lucía Valentino

El objetivo de las reuniones fue presentar la Defensoría del Pueblo de la Provincia con representantes de las entidades del municipio de Ituzaingó que desarrollan tareas en el Área de Discapacidad e informar la apertura de la nueva sede de la Institución en dicha localidad.

Se expuso la necesidad de conocer y relacionarse con estas instituciones a fin de conocer los recursos con que contamos con la finalidad de trabajar en red a nivel regional. También se entregaron folletos informativos y se orientó a los miembros de dichas instituciones sobre cómo efectuar



los reclamos ante la Defensoría del Pueblo.

Las entidades manifestaron las dificultades con que se encuentran a diario junto a las familias que asisten, como por ejemplo la falta de asistencia psiquiátrica infantojuvenil, la falta de asistencia odontológica, el mal funcionamiento del Consejo de Discapacidad de la zona, la excesiva burocracia de los organismos destinados a atender las necesidades básicas de estas instituciones, la falta de cobertura de las obras sociales o el corte en las prestaciones.

### **Charlas sobre discapacidad en Adultos mayores**

Abordando la discapacidad desde la óptica de la tercera edad, durante el mes de junio de 2013 se realizaron reuniones en la sede de la Casa de Derechos de Ituzaingó, de la Defensoría del Pueblo, en las que se procedió a presentar las funciones y alcances de la Institución, su constitución y áreas temáticas, a los fines de establecer un vínculo o red con las instituciones presentes. Asimismo, se explicó la figura del Defensor, como organismo unipersonal y constitucional. Se planteó la necesidad de constituir una red entre las instituciones, para arribar a una cultura de derecho.

En la misma estuvieron presentes miembros de la Dirección de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo provincial, funcionarios de la Dirección de Discapacidad dependiente de la Municipalidad de Marcos Paz, y docentes de la escuela niveladora "Un Lugar para Vivir". A partir de dichas reuniones se aborda la tarea de elaborar un eje de temas para poder acercar los diferentes municipios de la región según afinidad de las problemáticas que se presentan.

Cabe destacar la falta de información y conocimiento, por parte de la comunidad, de los derechos en general y en especial de las personas con discapacidad.

En el mes de septiembre se realizaron nuevas reuniones entre personal de la Defensoría del Pueblo (Dirección de discapacidad y de la Casa de Derechos de Ituzaingó) y representantes de instituciones dedicadas a la problemática de la discapacidad, entre ellos Patricia Pazos Morales, de la Escuela Ángel de la Guarda e IESDENE del Consejo Municipal de



Hurlingham; Lic. Patricia Terranova, Inspectora de Educación Inicial de la Dirección de Educación de la Provincia, por el Distrito de Tres de Febrero; Lic. Liliana Machín, Inspectora de Artística de Hurlingham, por Jefatura Regional N°7 de la Dirección de Educación de la Provincia (DIPREGEP); Cecilia De María, de la Dirección Provincial de Educación de la Gestión Privada, de Hurlingham; Héctor Busconi, Presidente del Centro de Día Taller Protegido "Parque Quirno"; Lic. Miriam Maluh, trabajadora Social del Centro de Formación Integral "Platerito"; Representantes de la Escuela 502 y 501; Profesionales que trabajan en el Taller Jesús de Nazareth.

Durante el mismo mes se llevó a cabo una reunión para abordar la temática de la discapacidad en la educación. La misma se realizó en la sede de la Casa de Derechos de Ituzaingó y contó con la presencia de diferentes organismos abocados al tema, entre ellos el Sr. Bernardo Llamas, Inspector Distrital de Jefatura de Tres de Febrero; la Lic. Cecilia De María, Inspectora Regional Especial de DIPREGEP; Ángel Pousa, representante del Taller Protegido municipal "Luisa Giacuzzo" dependiente de la Secretaria de Promoción Social del municipio de Tres de Febrero; Lic. Valeria Testadiferro de la Escuela Especial N° 501 y 502; Lic. Haydee Sánchez de la Escuela Especial N° 503; Lic. Mirta Liliana Álvarez de la Escuela Especial N° 504; Corina Harguindey, Vicedirectora de "Siembra", escuela de Comunicación y Lenguaje; Lic. María Eugenia Cueto Méndez, del Centro provincial de estimulación temprana, Lic. Lorena Herrera del Centro de Formación Laboral N° 1 Rotary Club de Santos Lugares; y la Lic. Marta Bojanda del Centro de Formación Laboral N° 2 "Esperanza"

### **Acciones Institucionales con el municipio de Ituzaingó por temática de Educación**

El día 14 de junio de 2013 se realizó una reunión con la Vice Presidenta primera del Consejo General de Cultura y Educación de la Provincia, la Prof. Jorgelina Fitipaldi, donde se acordó la metodología de abordaje en las instituciones educativas, como así también el dictado de una resolución interna del ministerio a fines de facilitar la tarea.



>> Firma de convenio de cooperación entre la Defensoría y el municipio de Marcos Paz. En el acto estuvieron presentes Carlos Bonicatto; Ricardo Curutchet, intendente de Marcos Paz, y Amalia Goicochea, secretaria de Gestión Territorial de la Defensoría.

Ese mismo día se realizó la primera reunión con inspectores regionales y distritales donde se presentó a la Defensoría del Pueblo y se acordó la participación en la red local.

Se elaboró un plan de trabajo en conjunto que contempla el desarrollo de actividades de promoción para los alumnos, reuniones distritales con docentes para presentar la Institución y sensibilizar a los mismos respecto de la necesidad de trabajar en conjunto.

### **Acciones Institucionales con el municipio de Ituzaingó por temática de Consumidores**

En el mes de junio se llevó a cabo una reunión con autoridades Municipales de Ituzaingó con la intención de fomentar la creación de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) en el municipio, siendo el único de la región que carece de la misma.

Se acordó, con el área de consumidores de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires propiciar una tarea de capacitación y evaluar con los distintos municipios integrantes de la región Oeste, qué acción conjunta podría llevarse a cabo.



### **Firma de Acuerdo con OMIC de Marcos Paz**

El día 17 de julio de 2013 se realizó la firma del acuerdo entre el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto, y el intendente de esa ciudad, Ricardo Curuchet, con el fin de fortalecer la relación con la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Marcos Paz, de forma tal de profundizar la protección de los derechos de los consumidores.

El convenio también apunta a promocionar el consumo responsable y la enseñanza formal en derecho al consumidor, y sirve como base para futuros trabajos en conjunto sobre salud, medio ambiente, servicios públicos, discapacidad, violencia de género, entre otras problemáticas.



>> Reunión el 14 de junio de 2013 en la Regional Oeste de la Defensoría del Pueblo entre la Secretaria de Gestión Territorial, Amalia Goicochea, y la Vicepresidenta primera del consejo Gral. de Cultura y Educación de la Provincia, Prof. Jorgelina Fitipaldi, donde se acordó la metodología de abordaje en las instituciones educativas, como así también el dictado de una resolución interna del ministerio a fines de facilitar la tarea.

### **Acciones Institucionales con el municipio de Ituzaingó por temática de medio ambiente**

Durante el mes de junio de 2013, se realizaron reuniones de trabajo entre personal de la Defensoría del Pueblo y diferentes organismos abocados a problemáticas de medio ambiente.



Durante la reunión mantenida con el Dr. David Kuczynski, biólogo, ecólogo y especialista en impacto ambiental, de la Universidad de Morón, se le propuso participar del área de Medio Ambiente de la Defensoría del Pueblo, desarrollando tareas como técnico asesor con el objetivo de formar una red de trabajo y contar con la mayor cantidad de información técnico-científica posible para abordar las problemáticas ambientales en su conjunto.

### **Acciones Institucionales con el municipio de Ituzaingó por temática de violencia de género**

Junto al Observatorio de Violencia de Género y la Secretaría de Gestión Territorial, se realizó en la Casa de Derechos de Ituzaingó, el día 27 de junio de 2013, una reunión con representantes del Consejo de Mujeres de Ituzaingó para presentar la Institución, el trabajo que se realiza desde el OVG y tratar temas referidos a la igualdad de género.

### **Acciones institucionales con los Municipios**

El día 10 de julio de 2013, en el Palacio Municipal de Marcos Paz, personal de la Casa de Derechos de Ituzaingó y de la Secretaría de Gestión Territorial se reunió con el intendente, Ricardo Curutchet. Entre los objetivos de la reunión, se destaca la presentación de la Defensoría del Pueblo a las autoridades municipales, permitiendo establecer un vínculo de compromiso entre la Defensoría y el Municipio a fin de mejorar la atención y respuesta de las problemáticas locales.

En esta oportunidad, se planteó la necesidad de crear una Defensoría Municipal, para lo cual, la Defensoría del Pueblo provincial ofrece al Municipio poner a su disposición toda la documentación para la elaboración de una ordenanza de creación de esta institución.

En otra reunión, realizada el 22 de julio de 2013, en el Palacio Municipal de General Rodríguez, entre miembros de la Defensoría del Pueblo y el intendente de dicha localidad, Sr. Juan Pablo Anghileri, se abordaron ítems similares en cuanto a presentación institucional y la necesidad de



creación de una Defensoría del Pueblo municipal.

Esta misma gestión se realizó el 23 de julio en la localidad de Berisso, mediante una reunión celebrada con el Jefe de Gabinete del Municipio, Sr. Luis Estangati; el 24 de julio en la ciudad de San Vicente, con el intendente, Sr. Daniel Di Sabatino; el 26 de julio en San Fernando, con el Secretario de Gobierno Arq. Eduardo Barbieri.

### **Jornada abierta "La Justicia y el Vecino. Conozca sus derechos"**

Con el fin de difundir información y promover el conocimiento sobre los derechos de los habitantes, en el mes de junio se llevó a cabo en el barrio San Alberto de la localidad de Morón la mencionada Jornada.

El objetivo del encuentro fue el de brindar atención a las problemáticas de los ciudadanos locales en las distintas temáticas: derecho civil y comercial, violencia de género, derecho de las víctimas, familia, laboral y defensa.

La Defensoría del Pueblo participó con un stand a cargo del personal de la Casa de Derechos de Ituzaingó, atendiendo y asesorando a las personas que se acercaron.

### **Presentación Institucional de la Defensoría del Pueblo: Discapacidad - Educación**

Durante el mes de octubre de 2013, se realizaron en la Casa de Derechos de Ituzaingó una serie de reuniones con diferentes organismos municipales del partido de Moreno, especialmente vinculados con temáticas de educación y discapacidad.

El objetivo de esta actividad, fue la presentación de la Casa de Derechos de Ituzaingó, de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, por parte de la Secretaria de Gestión Territorial, Amalia Goicochea, quien explicó las funciones de la Institución, cómo está constituida, cuál es su misión y alcance, haciendo especial énfasis en la necesidad de crear una red de trabajo local entre las instituciones



a los fines de arribar a una cultura de derecho.

Por su parte, el Director de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, Sergio Nahabetian, tuvo a su cargo la exposición sobre el trabajo que realiza la Institución en materia de discapacidad tanto en los ámbitos laborales, educativos como socioculturales.

Entre los asistentes, se pueden detallar a Viviana Pereyra, terapeuta ocupacional de la municipalidad de Moreno; Fernanda Ramírez, Inspectora Nivel Inicial de la DIPREGEP; María Rosa Segovia, Asistente Social de la E.E.E. 501; Olga Del Rosario, Vice directora de la E.E.E. 502; Oscar Arellana, Asistente Social de la E.E.E. 505; Carlos Piluso, Asistente Social de la E.E.E. 506; Aldana Preisach, Asistencia Social de la E.E.E. CREE; Lic. Carolina Carbone, de A.C. CHECAR; Carlos Marcelo Gómez, de I.E Adultos; Carlos Venini, de A.C. ANDAR; María Emilia Colángelo, de Instituciones sin fronteras; y María Elena Arteman, de FUNDALMA La casa de María.

Esta serie de reuniones se realizó con la intención de promover los derechos de las personas con discapacidad a los fines de lograr su autosuficiencia para que se puedan desempeñar por sus propios medios, "dado que uno puede exigir únicamente lo que conoce", fomentar la integración e inclusión y la toma de conciencia, porque el primero en discapacitar es la misma sociedad y la necesidad de constituir una red, con todos los actores territoriales, para arribar a una cultura de derecho; mantener un fluido contacto para no trabajar en forma individual, sino en conjunto.

En cuanto a la inclusión en el área de educación, se concluye que la única forma de trabajo es en equipo, defensoría, educadores, educandos y padres. Cada caso es especial, cada temática tiene su resolución en forma particular. Se fomenta la inclusión del niño con discapacidad apoyado con maestros integradores en instituciones educativas adecuadas.

Durante el mes de noviembre, se replicó la actividad con autoridades municipales de Merlo, con el objetivo de dar a conocer la Institución de la Defensoría del Pueblo provincial, mediante su Casa de Derechos ubicada en la localidad de Ituzaingó, partido de Moreno, y de realizar la presentación formal ante los representantes de las instituciones de educación pública del municipio de Merlo.



Los representantes de las instituciones locales que asistieron a la reunión fueron Luis Ussai de la Jefatura Regional N°8; Olga Monselo de la E.E.E.N° 501; Adriana Ponce, Vicedirectora de la E.E.E.N°502; Florencia Amaro, Asistente Social de la E.E.E.N° 503; Mailen Seco, Asistente Social de la APYADD San Cayetano; Luis Cabrera, Asistente Social de la E.E.E. San José Obrero; Silvia Mazza, Psicóloga Inspectora de Morón; Enrique Rutemberg, Inspector de Educación Artística de Ituzaingó; Mónica Sánchez; Inspectora Nivel Inicial Morón; Nora Hansen, Inspectora Nivel Inicial Morón; Mariana Baviera, Inspectora EP Ituzaingó; Viviana González, Inspectora Nivel Inicial DIEPREGEP Ituzaingó; Lanpens Valeria, Inspectora Psicología Comisión Pediátrica Social de Ituzaingó; y Payero Isabel, Inspectora Modalidad Adultos de Merlo.

Cabe destacar que en esta reunión se enfatizó en la necesidad de crear una red de interrelaciones entre las instituciones públicas, ONG, habitantes, Defensor del Pueblo y Defensorías locales que permitan potenciar el trabajo individual de cada sector que compone el entramado social, remarcando la necesidad de promover los derechos de las personas con discapacidad a través de la capacitación, promoción y difusión entre todos los actores locales.

### ***Presentación de la Defensoría del Pueblo en la Jefatura Regional de DIPREGEP, de San Miguel***

Durante el mes de octubre de 2013 se llevó a cabo una presentación institucional sobre las funciones y misión de la Casa de Derechos de Ituzaingó ante las autoridades de la Jefatura Regional de DIPREGEP, Región N° 9 de la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires. Asimismo, se realizó una reunión con el Jefe Regional, Sr. Miguel Ángel Martín, donde se le entregó material institucional de la Defensoría del Pueblo.

El mismo mes se realizó otra reunión con la Sra. Ofelia Sasian, Inspectora Jefa de la Región N° 8 de Educación de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia, quien expresó un interés particular por la Casa de Derechos para iniciar un trabajo de articulación con los organismos e instituciones que la integran. Asimismo, se acordó la reunión



de presentación de la Casa de Derechos en el Municipio de Ituzaingó con las instituciones del área de discapacidad del Municipio de Morón dependientes de su Jefatura.

### **Exposición y Feria de Folklore, Tradiciones e Identidad Nacional "Mi Tierra"**

Con motivo de celebrarse la Feria anual Mi Tierra en la Plaza 20 de Febrero de la localidad de Ituzaingó, la Defensoría del Pueblo participó mediante un stand asistido por personal de la Casa de Derechos de esa localidad y miembros de la Secretaría de Gestión Territorial.

El objetivo de participar en dicho proyecto se basó en la participación de la Defensoría del Pueblo en la Exposición y Feria de Folklore, Tradiciones e Identidad Nacional "Mi Tierra" en su décima edición, con el fin de promover la Institución en su alcance provincial, y la Casa de Derechos en su alcance local, entre los vecinos del Municipio de Ituzaingó y localidades vecinas que asisten a dicha Feria.

La Defensoría del Pueblo fue el único organismo provincial que participó de dicho evento con un stand en el área dispuesta por el Municipio para Instituciones públicas, desde allí se brindó asistencia y orientación a los habitantes de la Provincia que se acercaban y se difundieron las distintas actividades que realiza la Defensoría. Además se registraron algunos reclamos de manera formal, los cuales se continuaron trabajando.

En el trascurso de la Feria se repartieron una cantidad aproximada de 1300 folletos institucionales.

Cabe destacar que "Mi tierra" está declarada de Interés Turístico por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, de Interés Cultural por el Instituto Cultural de la Provincia de Buenos Aires, de Interés Legislativo por la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires y de Interés Educativo y Cultural por la Dirección General de cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.

Participó como expositora en el acto central la Secretaria de Gestión Territorial de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, la



Sra. Amalia Goicochea, junto al Intendente del Municipio de Ituzaingó, Alberto Descalzo.

### **IV Jornadas de Educación Especial en el Instituto de Formación Docente "Dr. Ricardo Rojas"**

Con el objetivo de promover la participación de la Defensoría del Pueblo y promocionar su rol social e institucional ante la población, se participó en las IV Jornadas de Educación Especial, realizadas el 2 de octubre de 2013 en el municipio de Moreno.

En el marco de la Jornada se realizó un encuentro con representantes de la Subsecretaria de Promoción Social del Municipio de Moreno.

Participo como expositora la Lic. Elida Romero, integrante del equipo de trabajo de la Secretaría de Gestión Territorial de la Defensoría.

### **Firma de convenio del Municipio de Ituzaingó con el Secretario de Derechos Humanos de la provincia de Buenos Aires**

El día 3 de octubre de 2013, se realizó un acto para celebrar la firma del Convenio entre el Sr. Alberto Descalzo, Intendente del Municipio de Ituzaingó y el Dr. Guido Carlotto, a cargo de la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia.

La participación de la Defensoría del Pueblo en el acto fue de vital importancia debido a la incansable labor de la Institución en la promoción y defensa de los Derechos Humanos y porque dicho convenio facilita la rápida resolución de muchos de los casos atendidos en la Casa de Derechos de Ituzaingó.

### **Exposición de Trabajo en Conmemoración del Día Internacional de las personas con Discapacidad**

Con el objetivo de promover la participación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y con el fin de dar a conocer la existencia



de la Defensoría del Pueblo y sus actividades, permitiendo esto crear un ámbito de encuentro entre las diversas instituciones locales, habitantes del Municipio y la Institución, a través de charlas y actividades culturales, el 3 de diciembre de 2013, la Defensoría del Pueblo estuvo presente en la "Exposición de Trabajos en conmemoración del Día Internacional de la persona con Discapacidad", realizada en la Plaza San Martín de la localidad de Moreno

Dicho evento, es organizado por el Municipio de Moreno, quien solicitó la participación de la Defensoría del Pueblo a los fines de ser presentada ante la comunidad local en el marco de las actividades programadas para ese día.

Cabe destacar que la Defensoría realizó una presentación institucional formal ante los presentes, con quienes se permitió intercambiar inquietudes. Entre el público se destacaron la presencia y participación de docentes, personal de la Municipalidad, Directivos y profesionales de instituciones locales, entre otros.

### **Precios Cuidados en el Partido de Moreno y alrededores**

En el mes de octubre de 2013 el personal de la Casa de Derechos de Ituzaingó se organizó para poner en marcha el operativo de Precios Cuidados.

Con este fin, se recorrieron los super e hipermercados Disco, Coto, Walmart, Carrefour, Día, Changomas, Jumbo y Veá, de las localidades de Santos Lugares, San Martín, José C. Paz, Ituzaingó, Morón, Castelar, San Miguel, Pablo Podestá, San Antonio de Padua, Merlo y Hurlingham.

#### **d. Casa de Derechos San Nicolás**

Los objetivos trazados para el período comprendido por el presente informe se basaron en generar actividades y acciones concretas que ayuden a fortalecer la Casa de Derecho y se convierta en un referente de los habitantes de San Nicolás.

Dicho fortalecimiento se concreta con mayor presencia en los barrios y en las instituciones y ONGs locales, a los fines de crear un mayor acercamiento a la comunidad.



### **Control de Precios**

Al igual que muchos grupos del Programa Guías Ciudadanos, algunas Casas de Derechos participaron de los relevamientos realizados de Control de Precios, a fin de colaborar con el plan de congelamiento de precios impulsado por el Estado Nacional.

En esta oportunidad, la Casa de Derechos de San Nicolás organizó a su personal, para realizar relevamientos semanales, tanto de precios como de stock, en las cadenas de supermercados que adhirieron al acuerdo con el Gobierno. En la ciudad de San Nicolás, los relevamientos se realizaron sobre los dos supermercados Carrefour y Día, ya que para el resto de las cadenas no existen sucursales en la zona.

A partir del mes de noviembre de 2013, la cadena Día cerró sus puertas en la localidad de San Nicolás, por lo que el relevamiento de precios se continúa realizando solo en la cadena Carrefour.

### **Reuniones con Mesa Local de Violencia Familiar**

Durante todo el 2013 y lo que va del 2014, el personal de la Casa de Derechos de San Nicolás, participa activamente de las Mesas Locales que abordan problemáticas sobre violencia familiar, que funcionan en la localidad desde 2012. Los encuentros se realizan mensualmente en el Honorable Concejo Deliberante y la Defensoría del Pueblo decidió formar parte debido a la cantidad de denuncias que se reciben y a la cantidad de casos de violencia familiar que se registran en San Nicolás.

El objetivo de sumarse a esta actividad es poder aportar herramientas de asesoramiento y contención para que quienes sufren algún tipo de maltrato, puedan superar la situación por la que atraviesan.

Mediante estos mecanismos se intenta lograr un abordaje integral de la problemática y establecer una red de contención local y regional que proteja y ayude a las víctimas.





### ***Inundaciones en La Plata y alrededores***

Con motivo de las inundaciones sufridas en la ciudad de La Plata y sus alrededores en el mes de abril de 2013, la Casa de Derechos de San Nicolás, organizó una campaña local de recepción de donaciones.

Mediante contacto con los medios locales y la difusión por los barrios, se recibieron donaciones de alimentos, colchones, frazadas, ropa, elementos de limpieza, entre otras cosas, que fueron seleccionadas y organizadas para ser trasladadas a la sede central de la Defensoría del Pueblo y luego ser entregadas a los damnificados.

### ***Promoción de derechos a través del arte***

En el mes de mayo de 2013, junto al Área de Gestión e Inclusión Social de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, personal de la Casa de Derechos de San Nicolás, se realizaron actividades de abordaje y acciones en territorio sobre promoción y sensibilización en materia de Derechos Humanos.

En el marco de esas actividades se visitaron dos entidades educativas de la ciudad de San Nicolás. La primera fue la Escuela Provincial N° 3 “Constancio Vigil” de Villa Hermosa, La Emilia, donde se trabajó con los alumnos en la promoción de derechos a través del arte, se dialogó con los padres de los niños y con el cuerpo directivo del colegio, realizando promoción de derechos y recopilando inquietudes y necesidades de los ciudadanos.

La segunda institución educativa fue la Escuela Provincial N° 1 “Melchor Echagüe”, donde se trabajó con los alumnos en la promoción de derechos a través del arte; se dialogó con el cuerpo directivo del colegio quienes transmitieron sus preocupaciones y necesidades.

### ***Jornada de Violencia de Género y Políticas Públicas***

El 05 de junio de 2013 se realizó en el auditorio municipal de la ciudad de San Nicolás, la Jornada de Violencia de Género y Políticas Públicas, donde participaron integrantes del OVG de la Defensoría del Pueblo. La



apertura de la misma estuvo a cargo del Defensor del Pueblo de la Provincia, el Dr. Carlos Bonicatto, autoridades locales y la responsable del OVG, Laurana Malacalza.



>> *Jornadas sobre “Violencia de Género y Políticas Públicas” en el Auditorio Municipal de San Nicolás.*

Esta oportunidad sirvió para tomar contacto con los referentes locales en materia de violencia de género en la ciudad, abordar la problemática en forma integral y proponer líneas de trabajo conjunto.

### ***Jornada de trabajo institucional***

Durante la jornada del 04 de julio de 2013, la Casa de Derechos de San Nicolás desarrollo una serie de actividades de difusión y promoción de derechos e institucional. La misma contó con la presencia del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto, junto al Secretario de Derechos y Garantías, Dr. Carlos Martiarena, al Secretario de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, Dr. Guillermo Gentile y otros miembros de la Institución, quienes estuvieron reunidos con el Intendente de San Nicolás, Dr. Ismael Passaglia, concejales de distintos bloques, el fiscal general de Cámaras, Héctor Tannus y ONG’s ambientalistas locales.

El secretario de Atención y prevención contra la violencia institucional



recorrió el complejo penitenciario de San Nicolás, en donde tuvo encuentros con las autoridades, el personal y algunos internos. Esta visita se completó con la charla que brindó el Prof. James Vertiz Medina, en la Escuela de Policía descentralizada de San Nicolás, sobre derechos humanos y administración de la justicia.

El Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto recorrió la Asociación Civil Cooperanza, junto al Director Ejecutivo del área de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, Sergio Nahabetian.

Miembros del Área de Gestión e Inclusión Social, junto al Dr. Néstor Pacioneri, a cargo de la Secretaría de Atención y Orientación de la Institución, se hicieron presentes en la Escuela de Enfermería que funciona en el Hospital Interzonal de Agudos San Felipe, para explicar cómo funciona la Defensoría.

En el cierre de la actividad, el secretario de Promoción de Ciudadanía, Dr. Gustavo Ferrari, presentó la muestra fotográfica "Derechos Humanos y Democracia", que permaneció colgada en el salón de exposiciones del teatro Municipal de San Nicolás para visita de todos los habitantes de la localidad y sus alrededores.

### ***Jornada interinstitucional***

El día 16 de agosto 2013 la Casa de Derechos de San Nicolás participó del encuentro interinstitucional con distintos organismos oficiales y no estatales abocados al abordaje de la problemática de violencia familiar organizado por el equipo interdisciplinario de la Comisaría de la Mujer y la Familia de San Nicolás.

### ***Colecta de juguetes para Navidad***

La Casa de Derechos de San Nicolás se sumó a la colecta de juguetes organizada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia, con un fuerte compromiso tanto en la difusión de la actividad, como en el reparto de los mismos. Se recolectaron más de 200 juguetes que fueron clasificados y preparados como presentes para los niños que concurren al santuario



de la Virgen del Rosario de San Nicolás, en una jornada de recreación y juegos.

### ***Accionar durante las inundaciones***

En los primeros días del mes de febrero 2014, la ciudad de San Nicolás sufrió intensas lluvias que provocaron anegamientos e inundaciones en varios barrios de la ciudad, entre ellos Colombo, Florida, Virgen del Lujan, Floresta y Colombini.

A través la coordinación de actividades entre esta Casa de Derechos y el Área de gestión e inclusión social de la Defensoría del Pueblo, se estableció contacto con el ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires, a los fines de solicitar y canalizar ayuda para los damnificados.

### ***Encuentro Regional "Hacia un Plan Integral de Prevención, Atención y Erradicación de la violencia contra la Niñez y Adolescencia"***

El Encuentro fue organizado por la Comisión Interministerial de Promoción y Protección de los Derechos del Niño, de la secretaría provincial de Niñez y Adolescencia, y se llevó a cabo el 18 de marzo de 2014 en el salón Auditorio del Teatro Municipal. Participaron los Servicios Zonales de los municipios de San Nicolás, Pergamino, Colón, Ramallo, San Pedro, Baradero, Arrecifes y Capitán Sarmiento.

Durante el Encuentro se entregó la guía de orientaciones y recursos "Basta de Violencia" a profesionales vinculados con la niñez que desarrollan su trabajo en dichos distritos. La Guía es un protocolo de intervención, destinada a todos los organismos del Estado a nivel Provincial y municipal, y que contiene pautas sobre cómo actuar ante situaciones de violencia contra menores de 18 años y que incluye además información sobre todos los recursos públicos disponibles en la provincia a los cuales acudir.



### **Actividades de difusión y atención de casos**

Permanentemente se realizan tareas de reparto de folletería y material comunicacional de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, tanto en instituciones públicas (municipalidad, escuelas, hospitales, Registro Civil, etc.) como privadas (entidades bancarias, comercios, etc.) y en la vía pública.

En líneas generales se puede destacar que la mayor cantidad de quejas se relacionan al mal funcionamiento del servicio de telefonía fija de la empresa Telecom, deficiencia o falta de servicio de energía eléctrica de la empresa Eden S.A. durante los meses de diciembre y enero, al incremento de la tarifa del servicio de televisión por cable de la empresa Cablevisión y a las notificaciones o aplicación de multas por infracciones de tránsito tanto a nivel local como también las realizadas por radar o fotomulta en los alrededores de San Nicolás.

Otra problemática que se destaca por la cantidad de denuncias, son las consultas por casos de violencia familiar, viéndose mermadas la cantidad de estas consultas a partir del mes de junio de 2013 cuando se inauguró la sede local de la Comisaría de la Mujer y la Familia y el Centro Integral de protección familiar.

También se registran temas municipales, como la pérdida de agua en la vía pública, la falta de luminarias, bacheo de calles, ruidos molestos, deudas por tasas, etc., y consultas relacionadas a la compra de productos defectuosos. En menor medida, aparecen casos de falta de cobertura médica por parte de Obras Sociales o prepagas.

Desde principio de año se presentó un caso que tuvo repercusión en los medios, por tratarse de una queja por ruidos molestos planteada por vecinos de barrio La Loma contra el salón de fiestas "Casa del Litoral". Dicho local no cuenta con las medidas de seguridad, ni la habilitación pertinente. Tampoco respeta las ordenanzas municipales que aplican a este tipo de actividad. Por gestiones realizadas por esta Casa de Derechos, la municipalidad de San Nicolás decidió clausurar dicho local, el cual permanece cerrado hasta la actualidad.



### **e. Casa de Derechos de Chacabuco**

La Casa de Derechos Chacabuco de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires abrió sus puertas el 19 de julio de 2012 y fue inaugurada oficialmente el 19 de octubre de ese mismo año con la presencia del Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto; el Intendente municipal del Partido de Chacabuco, Dr. Mauricio Barrientos; autoridades locales y de la Defensoría del Pueblo.

Durante el primer año de trabajo, las actividades se centralizaron en la difusión, tanto de la Casa de Derechos (ubicación, horarios, etc.), como de la Institución en general (Rol del Defensor del Pueblo, alcances de la Defensoría del Pueblo, acciones que puede realizar, temáticas que abarca, etc.)

En esta etapa de difusión no solo se realizó reparto de folletos y afiches en las diferentes localidades que conforman el Partido de Chacabuco, sino que los medios locales acompañaron esta tarea brindando espacios para expresarse y comunicar a la sociedad las funciones sociales e institucionales de la Defensoría del Pueblo.

Superada la primera etapa de difusión y posicionamiento, se pasó a una segunda etapa, donde se puso el foco en conocer las diferentes problemáticas de la comunidad, abordarlas, gestionarlas. Se comenzaron a recibir casos derivados de otras instituciones locales o de vecinos que recomendaban a otros acercarse a la Defensoría del Pueblo.

### **Control de precios**

La Casa de Derechos de Chacabuco se sumó al operativo de Control de precios organizado por el área de Consumidores de la Defensoría del Pueblo de la Provincia. En una primera etapa, se relevaron los precios de La Anónima S.A., Día%, un supermercado de la cadena china y La Cooperativa de Granjeros Unidos que no adhería a ningún convenio, pero que sirvió como referencia tanto para precios, como para stock. En una segunda etapa, ya dentro del funcionamiento del Programa Mirar para cuidar, el relevamiento se organizó solo los supermercados La Anónima y Día%, pero tres veces al día, por la mañana, a primera hora de la tarde, y a última hora, previo al cierre.



### **Donaciones para inundados de La Plata**

Con motivo de las inundaciones sufridas en la ciudad de La Plata y sus alrededores en el mes de abril de 2013, desde la Casa de Derechos de Chacabuco y con la colaboración de la comunidad de la escuela primaria de Educación Católica y el jardín católico, se organizó la difusión en los medios de comunicación locales.

A los pocos días de iniciada la difusión, gran cantidad de personas se acercaron a la Casa de Derechos con donaciones de ropa. Colchones, medicamentos, agua y pañales. Se envió una camioneta llena a la sede de la localidad de La Plata.

### **Presentación del Observatorio de Violencia de Género (OVG)**

En el mes de mayo de 2013, el equipo del OVG, a cargo de Laurana Malacalza, realizó una presentación del OVG ante miembros de la casa de derechos y autoridades locales. En el Encuentro se realizaron talleres con integrantes de las Mesas de Violencia Local de Chacabuco y de la zona como Salto, Carmen de Areco, Suipacha, Junín, Rojas, etc.

Asistieron más de 100 personas de la comunidad y organizaciones locales, con un interés en la temática que quedó demostrado en la activa participación en los talleres realizados. La presentación se llevó a cabo en el Salón de los Espejos de la Sociedad Italiana sita en la Avda. Alsina 29.

La reunión con miembros de la Mesa local de Chacabuco se realiza todos los meses y personal de la Casa de Derechos de Chacabuco participa en forma sostenida en dichos encuentros.

### **39º Fiesta Nacional del Maíz**

Mediante un stand organizado por la Casa de Derechos de Chacabuco junto a diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo, la Institución tuvo una fuerte presencia en la 39º Fiesta Nacional del Maíz. El Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto, estuvo presente en el stand, donde habló con autoridades locales y brindó una conferencia de prensa para los medios de la zona.



>> Conferencia de prensa del Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto, junto al diputado provincial Darío Golía, en el stand de la Defensoría del Pueblo de la Provincia en la 39º Fiesta Nacional del Maíz, celebrada en Chacabuco en agosto de 2013.

El stand permaneció en actividad desde el 1 hasta el 5 de agosto, día de cierre de la Fiesta, que coincide con el día de la fundación de Chacabuco.

El Stand no solo sirvió para hacer difusión sino que también se tomaron reclamos de personas que se acercaron.

### **Jornada de capacitación “La promoción y protección integral de derechos”**

La Jornada, organizada conjuntamente con el Observatorio Social Legislativo, coordinado por Norberto Liwski, la Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires y la Municipalidad de Chacabuco, se realizó el 24 de septiembre de 2013 en el Teatro Italiano, de la localidad de Chacabuco. A la Jornada asistieron más de 300 personas entre profesionales, funcionarios, docentes involucrados en la temática y público en general.

La mesa de apertura estuvo a cargo del Intendente municipal, Dr. Mauricio Barrientos; el Director del Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires el Dr. Nor-



berto Liwski, y la Coordinadora de la Casa de Derechos Chacabuco, la Dra. Claudia Carolina Olmos.

### **Muestra fotográfica itinerante sobre “Derechos Humanos y Democracia”**



>> Inauguración de la muestra fotográfica “Democracia y Derechos Humanos”, el 19 de diciembre en Chacabuco. Estuvieron presentes el Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto, y el Secretario de Promoción de la Ciudadanía, Gustavo Ferrari.

La actividad, organizada en diferentes localidades de la Provincia, por la Secretaría de Promoción ciudadana de la Defensoría del Pueblo, fue inaugurada en el mes de octubre de 2013, con la presencia del Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto.

La muestra se presentó en la Escuela de Actividades Culturales de la municipalidad de Chacabuco y permaneció allí durante varias semanas, para ser visitada por el público. Se realizó la difusión de la actividad en los medios locales.

### **Actividades de difusión**

En el transcurso del último año se repartieron 500 ejemplares del diario



De Hechos Humanos, órgano de difusión de la Defensoría del Pueblo de la Provincia. Los mismos se repartieron en domicilios particulares. A su vez, se entregaron folletos en la vía pública en zonas céntricas, en horario administrativo, donde hay gran afluencia de gente. Se dejó stock de folletería en instituciones y organismos locales.

En el período previo a las elecciones legislativas 2013, se repartió gran cantidad de folletería y se pegaron afiches especialmente diseñados para tal fin, mediante los cuales se invitaba a la gente a acercarse a la Casa de Derechos en caso de tener dudas sobre el proceso electoral.

En el mes de octubre de 2013, personal de la Casa de Derechos de Chacabuco, junto al Área de gestión e inclusión social de la Defensoría del Pueblo asistieron a la Escuela Industrial de Chacabuco para brindar una charla a los alumnos. En esta oportunidad se utilizó la técnica de foto debate para abordar diferentes aspectos de la temática sobre Derechos Humanos.

El 18 de noviembre de 2013, en la Sociedad Española de Socorros Mutuos de Chacabuco, se realizó una charla sobre difusión de derechos de las personas con discapacidad, a cargo de miembros de la Dirección de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo de la Provincia.

También durante los meses de noviembre y diciembre de 2013 se realizaron:

- La presentación de la obra de teatro “Buscadores de tesoros”, a cargo del grupo de arte y del Área de Gestión e inclusión social de la Defensoría del Pueblo, para un grupo de niños pertenecientes al Centros de Atención a la Infancia de la sala Rafael Barrientos de la Escuela de Actividades Municipales “Dora Pietranera”.
- Se realizó un recorrido del barrio San Cayetano, de la localidad de Chacabuco con el fin de establecer contacto directo con los vecinos del lugar, conocer la situación social de la comunidad, tomar contacto con sus problemáticas y recoger los reclamos de los habitantes del barrio.

Y durante el mes de marzo de 2014:

- Se participó de la caminata organizada por la Comisaría de la Mujer y la Familia, en conmemoración del Día Internacional de la Mujer, reali-



zada el 8 de marzo, donde se partió de la esquina Avda. Solís y Acceso Hipólito Irigoyen hasta el Parque Temático de niños "Del Bicentenario". Allí se llevó adelante una suelta de globos y se compartió un refrigerio, entre los presentes.

- Se formó parte del acto por el día de la Memoria, por la Verdad y la Justicia, organizado por la Municipalidad de Chacabuco, el día 24 de marzo de 2014.
- Se asistió al Taller de Psicología Social cuya disertante fue la psicóloga social Lic. Gladys Adamson, realizado en el Patio interno de la Municipalidad de Chacabuco, el 28 de marzo, y organizado por el Instituto Agora.

### Concurso fotográfico "30 años de Democracia"

Conjuntamente con la Secretaría de Promoción de la Ciudadanía, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, y con el auspicio de la Municipalidad de Chacabuco, mediante la colaboración de la Escuela Municipal de Actividades Culturales, la Casa de Derechos de Chacabuco organizó el concurso de fotografías bajo la consigna de representar en las imágenes los últimos 30 años de la Democracia en la Argentina.

Se presentaron casi 50 participantes de la zona y sus alrededores. El jurado seleccionó 18 fotografías, entre las que, mediante un acto de entrega de premios realizado el 18 de diciembre, se destacaron:

- 1ª Premio: Sandra Marcela Frontera "Épocas que se quieren olvidar pero que siguen presentes"
- 2ª Premio: Carlos Alberto Bartomioli "Viven"
- Mención Especial: María Eugenia San Roman "Sangre de mi Sangre"
- Mención Especial: Virna Ventimiglia "Lo escrito en las paredes, transporta memoria y te hace libre"
- Mención Especial: Francina Cassino "En sus ojos se lograba ver lo que expresaba con su rebeldía"
- Mención Especial: Cristian Hernan Napoli "Crecer sin Miedo"



### Colecta de juguetes

La Casa de Derechos de Chacabuco se sumó a la actividad de colecta de juguetes para Navidad. Se solicitó la colaboración de los medios locales para la difusión de la actividad. Los juguetes recibidos por la comunidad, fueron entregados el día 20 de diciembre de 2013 en hospitales, centros de salud y comedores comunitarios de la zona.

#### f. Casa de Derechos Mercedes



>> Inauguración de la Casa de Derechos de Mercedes, con la presencia del diputado provincial Alberto España; el concejal Juan Ignacio Ustarroz; Fernando Florella, coordinador de la Casa de Derechos; Carlos Selva, intendente de Mercedes, y Carlos Bonicatto.

Con la intención de recibir los reclamos de los vecinos y apuntando a expandir la presencia de la institución en el interior de la Provincia, la Defensoría del Pueblo bonaerense, en el mes de octubre, abrió una nueva sede en Mercedes. La Casa de Derecho funciona en la calle 30 N°664 entre 27 y 29. Se comenzaron a recibir consultas de manera sostenida y se están llevando adelante tareas de capacitación y promoción.

Personal de la sede central visitó en diferentes ocasiones la localidad de Mercedes y, conjuntamente con el equipo de la Casa de Derechos, tomó



consultas y reclamos vinculados a diferentes problemáticas del lugar, tales como temas medioambientales, inconvenientes con los servicios públicos, problemáticas en torno a la salud, etc. Además, se repartió material informativo sobre el rol de la Defensoría y cómo contactarse con los referentes de la Casa de Derechos de Mercedes. A su vez, se concretó el primer encuentro del ciclo de capacitaciones internas para personal de la Defensoría del Pueblo sobre el Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROG.R.ES.AR).

La capacitación estuvo a cargo del grupo Jóvenes x los Derechos de la Defensoría del Pueblo, quienes no sólo explicaron los beneficios y alcances del programa, sino que brindaron al personal herramientas para poder difundir, asesorar y acompañar a aquellos jóvenes que se encuentran en condiciones de inscribirse en este programa.

#### g. Bocas de recepción

Debemos destacar también el acuerdo con el Colegio de Abogados de la provincia de Buenos Aires que le ha permitido a la Defensoría del Pueblo contar con puntos de recepción de consultas en el Colegio de Abogados de Pergamino, en el Colegio de Abogados de Junín y en la Asociación de Abogados de Saladillo.

### B.2. Programa Guías Ciudadanos

Con un crecimiento sostenido, el programa Guías Ciudadanos funciona desde marzo de 2011 en diferentes partidos de la provincia de Buenos Aires, como Quilmes, Avellaneda, Almirante Brown, Esteban Echeverría, Lomas de Zamora, Berazategui, Florencio Varela, San Martín, La Matanza y Junín; y sus zonas de influencia San Francisco (Florencio Varela), Plátanos (Berazategui), Ezpeleta Este, General Mitre (Berazategui), Villa Montero (Bernal) y Ribera de Bernal (Bernal), Longchamps, Glew, Claypole, Burzaco, José Mármol, Adrogué, Temperley, Rafael Calzada, Esteban Echeverría, Banfield, Laferrere, Luis Guillón. Y en el partido de Junín llega a localidades como Villa Belgrano, Centro, Pueblo Nuevo, Morse, Fortín Tiburcio, A. Roca, Eusebio Mancilla,



Foetra, Larrory, Arribeños, Gral Arenales, Prado Español, San Martín y San Cayetano norte.

El Programa fue creado para generar una relación de proximidad entre el Defensor del Pueblo y cada una de las personas que sufran una vulneración de derechos en las zonas más alejadas y en aquellos barrios con mayores carencias.

Para ello se desarrolla una estrategia de articulación destinada a la difusión y capacitación en Derechos Humanos de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, a través de la interacción con distintas organizaciones sociales, académicas, culturales y profesionales, dentro de las cuales se desempeñan personas que funcionan como referentes de los y las habitantes de dichas localidades, ante las problemáticas sociales que se presentan.

Guías Ciudadanos permite fortalecer la tarea de estas organizaciones y colaborar en la reconstrucción del entramado social para estrechar lazos que favorezcan el trabajo mancomunado de las instituciones, en materia de conocimiento y reconocimiento de derechos.

El Programa Guías Ciudadanos se desarrolla bajo los siguientes objetivos:

- Animar las redes sociales comunitarias mediante actividades culturales, recreativas y de formación ciudadana.
- Apoyar las diversas actividades de promoción de derechos en especial, aquellas desarrolladas entre los grupos juveniles de la comunidad.
- Componer una red plural, dinámica y representativa de organizaciones sociales, académicas, culturales y profesionales, identificadas con la tarea de promoción de los Derechos Humanos.
- 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).



### **Comunicación institucional**

En el mes de junio de 2013 se llevó a cabo un proceso de actualización y rediseño de los materiales de comunicación que el Programa Guías Ciudadanos utiliza para sus campañas de difusión.

Entre los materiales, se modificó la cartelería temática en materia de servicios públicos y acceso a la educación, la cartelería identificatoria del Programa Guías, y el folleto informativo.

Además, se diseñaron remeras y pecheras para la ONG Pensar Junín, con el objetivo de dar a conocer y referenciar socialmente a los miembros de la ONG que comenzaron a participar del Programa Guías en los primeros meses de 2013. La pechera funciona tanto como material de promoción, como para respaldar institucionalmente a quienes trabajan cotidianamente en los barrios.

Finalmente, se diseñaron instructivos por localidad, con el fin de poder entregar a cada miembro del Programa Guías un cuadernillo con información útil sobre los lugares a dónde debe dirigirse de acuerdo a los distintos problemas que puedan surgir en su trabajo cotidiano.

### **Charlas de Capacitación en Escuelas: Voto Joven**

Durante el año 2013 se llevaron a cabo elecciones legislativas en todo el país: las P.A.S.O. (Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias) en el mes de agosto y las definitivas en el mes de octubre. Durante los meses previos se realizaron charlas de capacitación en escuelas secundarias de diferentes localidades de la provincia de Buenos Aires, a fin de brindar información fehaciente y oportuna a todos los y las jóvenes de 16 y 17 años que por primera vez podían ejercer sus derechos a votar.

Esta actividad estuvo enmarcada en el Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Recíproca firmada con la Dirección Nacional Electoral que incluyó además, el intercambio de material de difusión, el diseño de material nuevo, necesario para las capacitaciones (folletos, afiches, etc.) y la incorporación de un micrositio web en la página oficial de la Defensoría del Pueblo.

En las semanas previas a las P.A.S.O., se realizaron distintas capacitaciones en establecimientos escolares secundarios del área metropolitana de Buenos Aires, incluyendo Lomas de Zamora, Banfield, Quilmes, Bernal y José Mármol, en los que se aprovechó para comentar el Programa



Guías y se presentó a los representantes de cada zona.

La actividad fue denominada "Voto joven + Derechos Humanos". En la misma se buscó promocionar e informar acerca del derecho al voto. Formaron parte de dicha instancia más de 600 jóvenes de 16 y 17 años que participaron de las elecciones por primera vez. Para ellos se diseñó un powerpoint con información completa y precisa sobre el proceso electoral y los pasos a seguir el día del sufragio.

En cada uno de los encuentros, personal de la Defensoría explicó a los alumnos en edad de votar los principales aspectos de las elecciones P.A.S.O. y las generales. También se realizó un recorrido histórico sobre el derecho al voto en la Argentina, hasta llegar a la sanción de la Ley de Ciudadanía Argentina (2012), que lleva la edad de voto a los 16 años.

Asimismo, los alumnos y docentes plantearon sus dudas acerca de la clasificación de los tipos de voto, la forma en que podían enterarse del establecimiento en donde votaban y qué tipo de documentos eran necesarios para sufragar.

Algunas de las escuelas visitadas antes de las PASO, fueron:

- Escuela Media N° 1 de Almirante Brown. Participaron de la actividad 100 alumnos y alumnas de entre 16 y 17 años.
- Escuela Media N° 4 de Lomas de Zamora y Escuela Secundaria N° 6 de Banfield. Asistieron alrededor de 80 alumnos y alumnas.
- Escuela Media N° 16 de Quilmes. Participaron de la actividad 150 alumnos y alumnas de entre 16 y 17 años.

A quienes participaron se les entregó material sobre Voto Joven. Además fueron entregadas cartillas informativas para autoridades de mesa, de la Dirección Nacional Electoral, y cartelería de elecciones 2013 para las carteleras del establecimiento.

En el marco de esta misma actividad, en el mes de agosto se realizaron charlas abiertas para autoridades de mesa. Las mismas se realizaron en la sede de la Defensoría de la Localidad de La Plata y asistieron docentes, ciudadanos que participaron como autoridades de mesa y miembros del Programa Guías Ciudadanos que luego serán replicadores de la información en sus territorios.





### **Mirar para Cuidar**

Desde el mes de junio, en el marco del programa de congelamiento de precios, impulsado por el Estado Nacional, los Guías Ciudadanos comenzaron con el relevamiento de precios en las distintas localidades donde se encuentra el Programa. Cerca de 50 personas se sumaron a la iniciativa y recorrieron los súper e hipermercados de la zona haciendo el primer relevamiento de precios y stock de los productos.

La dinámica de la actividad se mantuvo durante todo el año con relevamientos de precios periódicos en todos los supermercados e hipermercados de la zona.

### **Actividades de difusión**

Los miembros del Programa Guías Ciudadanos llevaron a cabo actividades de difusión en todo el territorio de incumbencia, entre las que se registraron:

- Folletería del Programa y charlas explicativas en escuelas y centros sociales de Quilmes, Burzaco
- Reparto de folletería, pegado de afiches, difusión de información general y recolección de firmas para pedir agua corriente para la Sociedad de Fomento San Javier, de Rafael Calzada.
- Reparto de folletería y conversación con los asistentes a la salita de atención primaria de la salud Dr. Tulio, de la localidad de Temperley.
- Reparto de folletería y toma de reclamos en las inmediateces de la sede del Correo Argentino de la localidad de José Mármol y de Adrogué. Zonas de gran concurrencia de gente.
- Reparto de folletería y toma de reclamos en Feria de las Naciones de Temperley y Lomas de Zamora.
- Reparto de folletería y material de difusión variado en estación de trenes de Glew, en zona comercial de Guernica, en remiserías de José Mármol, en el Centro de Jubilados de Burzaco.
- Pegado de afiches y reparto de folletería en kioscos y locales comerciales céntricos de Guernica.
- Reparto de folletos y asesoramiento a gente en zona comercial de Camino de Cintura y Combatientes de Malvinas, en Lomas de



Zamora.

- Folletería en estación de trenes y comercios en los alrededores de la estación de Claypole. Y en estación de trenes y comercios aledaños de la localidad de Longchamps.
- Folletería y afiches en comercios de José Mármol, Adrogué, San Francisco Solano, Burzaco y Longchamps
- Folletería entregada en mano a vecinos del barrio La Perla de Temperley.
- Reparto de folletería y asesoramiento personalizado en feria barrial de la estación de trenes y micros de Burzaco, y en la feria de José Mármol.
- Charla y entrega de material de difusión en la Unidad Sanitaria Bartolomé Mitre (límite entre Almirante Brown y Lomas de Zamora), en la Sala de primeros auxilios, Rivadavia, Temperley, Lomas de Zamora y en la Sala de primeros auxilios de Av. San Martín 3285, de Rafael Calzada, Almirante Brown.

### **Actividades realizadas en el último período**

Almirante Brown

#### *Capacitación en Servicios Públicos*

Durante el mes de junio se realizó una charla de capacitación sobre servicios públicos y derechos de los consumidores y usuarios, en el Barrio Don Orione, de Almirante Brown. Estuvieron presentes representantes del área de Servicios Públicos y el equipo de Relaciones Institucionales. En la misma se trabajaron distintas problemáticas del barrio, que tienen que ver con cortes de gas y saturación del sistema de saneado y cañerías. Esto tiene que ver con que el barrio está superpoblado, pero, además, las empresas de servicios públicos no han hecho las inversiones correspondientes para dar respuesta a las demandas de los vecinos.

Participó de encuentro el equipo de Guías Ciudadanos de Almirante Brown, del Centro Social de Capacitación para la mujer y la familia. El pedido de la actividad fue realizado por la ONG Pensar de Almirante Brown, a través de la cual los vecinos hicieron llegar los reclamos al Programa Guías.



Respecto de esta problemática, durante el mes de octubre de 2013 se realizó una reunión de mediación en el Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia, por expediente del Barrio Don Orione, para avanzar en el tratamiento de dichas problemáticas.

#### *Charla sobre adicciones*

Durante el mes de diciembre de 2013 se realizó una capacitación sobre adicciones en el Centro Social de Capacitación para la Mujer y la Familia, motivada por la necesidad de contar con herramientas específicas para abordar este tipo de problemáticas. La capacitación tuvo como objetivo poder contar con la experiencia en relación a las adicciones, centralmente en los sectores más jóvenes de nuestra sociedad, desde la organización Madres en Lucha.

La intención principal fue generar un espacio para compartir experiencias, para luego poner en común las situaciones que afrontaban las distintas instituciones y grupos que trabajan con jóvenes en la localidad de Almirante Brown.

A la charla asistieron cerca de 25 personas, entre los que figuraban representantes de distintas organizaciones que trabajan con niños y adolescentes con problemas de adicciones. Participaron también autoridades de escuelas especiales y de orientación pedagógica de la zona. Se contó a su vez con la participación del equipo de Guías Ciudadanos del Centro de Capacitación para la Mujer y la Familia, quienes coorganizaron la actividad.



>> *Charla de Capacitación sobre Adicciones en el Centro Social de Capacitación para la mujer y la familia. Exposición a cargo de Marta Gómez y Melina Capucho. De izquierda a Derecha: Melina Capucho, Marta Gómez (Marta Gómez), Belén Olivera (coordinadora Brown), Ana Perreta (guía), Iris Gabotti (Guía), Nicolás Jautuschenko (Coordinador Brown), Florencia Alcalá (Guía).*

Se logró trabajar específicamente sobre la problemática, proyectando posibles formas de intervención en los propios territorios. Se hizo posible la puesta en común de experiencias que no se conocían y que encontraron en los relatos, formas de actuar y pensar el tema desde sus particularidades.

Se propuso la generación de una red para abordar la problemática en la zona, pensando en la continuidad de reuniones de los grupos participantes.

#### *Capacitación sobre Plan PROGRESAR y Formulario Cero*

Con el objetivo de dar a conocer el Plan PROGRESAR para jóvenes de entre 18 y 24 años inclusive que quieran retomar sus estudios, se brindó durante el mes de febrero de 2014, una charla para los miembros del Programa Guías de Almirante Brown, para que puedan ser promotores de este nuevo Programa, y capacitarlos acerca de la forma de recibir reclamos sobre esta temática.

En esta oportunidad se aprovechó para capacitar a la gente en el uso del nuevo formulario con el que trabajará la Defensoría del Pueblo, a los fines de poder registrar de forma más eficaz el trabajo realizado por el Programa Guías.



>> Charla de Capacitación sobre Plan PROG.R.ES.AR y Formulario Cero en el Centro de Capacitación para la Mujer y la Familia destinado al Equipo de Guías Ciudadanos. De izquierda a Derecha: Gabriela Meneses (RRII), Martín Oriozabala (Coordinador Casas de Derechos), Joaquín Páez y Federico Saraví (Jóvenes x los Derechos), Belén Olivera (Coordinadora Brown)

#### *Jornada conjunta con redes de instituciones en Longhamps*

Durante la Jornada realizada en el mes de septiembre de 2013, participaron distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales con labor y participación social y comunitaria a saber: Secundaria Nro. 21, C.P.A. (Centro Prevención de Adicciones), C.A.P.S. Nro. 15 (Salud), Escuela Primaria Nro. 9, E.I.P.R.I. Equipo Interdisciplinario en Primera Infancia, E.D.I.A. Equipo Distrital de Infancia y Adolescencia, Jardín Nro. 938/919, C.O.F. Centro de Orientación Familiar, Mariposas de Villa París (O.N.G.), Servicio Territorial Longchamps (Desarrollo Social), La Vieja del Andén (O.N.G.), Enviñón Rayito de Sol, Practicantes de Trabajo Social Instituto Nro. 53, Escuela Primaria Nro. 30.



## Quilmes

### *Jornada de capacitación sobre Violencia de Género*

El 4 de julio de 2013 se realizó el encuentro sobre Violencia de Género, organizado por la coordinación de Guías Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia y los miembros del Programa Guías de Quilmes, dependiente de la Universidad Nacional de Quilmes.

La temática a desarrollar fue la de violencia de género y para ello se contó con la participación del equipo técnico del Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, quienes abordaron los principales aspectos de la problemática, en materia de Derechos Humanos, así como herramientas para el asesoramiento y la contención tanto de denunciantes como de receptores. Asistieron más de 30 personas de la comunidad, interesada en el tema, que participaron activamente mediante consultas particulares y generales.

### *Inauguración del Curso Compensatorio de la Diplomatura en Derechos Humanos y Construcción de Ciudadanías*

Durante el mes de febrero de 2014 se realizó la presentación del curso compensatorio de la Diplomatura en Derechos Humanos y Construcción de Ciudadanías. El mismo fue pensado con el objetivo de integrar a aquellas personas que se incorporaron de forma tardía como alumnos y alumnas de la Diplomatura para la segunda parte, además de quienes no pudieron asistir a las dos jornadas semanales en las cuales se dictó la primera parte. Se presentó el curso, informando sobre perspectivas y objetivos de la Diplomatura. Participaron los y las alumnos nuevos, despejando dudas sobre la dinámica de esta instancia de capacitación.

Durante la misma jornada, personal del programa "Jóvenes x los Derechos" de la Defensoría del Pueblo, realizó la capacitación sobre el programa PROG.R.ES.AR, tomando en cuenta la necesidad de difundirlo entre los alumnos y alumnas, con la intención de brindarles herramientas concretas de acción territorial.

Además participaron miembros de la Dirección de Relaciones Institucionales y el Secretario de Violencia Institucional, Dr. Guillermo Gentile, junto a representantes de ANSES Delegación Quilmes y personal de la Universidad Nacional de Quilmes.



>> Inauguración del Curso compensatorio de la Diplomatura en Derechos Humanos y Construcción de Ciudadanías. De izquierda a derecha: Melina Capucho, Representante del ANSES Quilmes, Daniel Carceglia (Coordinador UNQ), Guillermo Gentile, Federico Saraví.

### Reuniones de equipo

Para poder acompañar el trabajo de los equipos de Guías Ciudadanos, se realizaron reuniones periódicas con quienes coordinan cada uno de los grupos. El sentido de estos encuentros tuvo que ver con poder realizar balances de las actividades, detectando de forma temprana dificultades, inquietudes, necesidades y avances de los trabajos propuestos en cada zona. En este sentido, han sido de gran importancia para el sostenimiento de las actividades, ya que permitieron realizar mapas de situación sobre los cuales se proyectaron, entre otras cosas, las distintas capacitaciones temáticas que se evaluaron como indispensables para el desarrollo de las tareas.

A su vez, estos encuentros permitieron tener un contacto directo, en algunos casos, con los y las Guías. Sus aportes en estas instancias han sido fundamentales, ya que permitieron analizar, desde cuestiones cotidianas, los distintos barrios, detectando problemáticas comunes y dimensionando dificultades estructurales.

### Actividades de difusión territorial

En el mes de octubre de 2013, el grupo de Guías Ciudadanos de Quilmes visitó el barrio La Ribera de Bernal, donde se trabaja en forma constante, con los vecinos sobre cómo hacer reclamos colectivos en lo que respecta a la luz en la calle, el agua y la línea de colectivos que llega hasta el barrio.

Durante el mismo mes, se llevaron a cabo en Berazategui una serie de charlas sobre discapacidad. La primer instancia estuvo a cargo de la responsable del Centro de Desarrollo de redes de Pensionados, Florencia Artieda. La misma se enmarcó en el proyecto dependiente de la Secretaría de Extensión Universitaria de la Universidad de Quilmes.

La segunda de las capacitaciones se realizó en el mes de noviembre. Esta vez estuvo a cargo del área de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo. En la misma participaron Sergio Nahabetian y Gabriela Rocca.

La charla abordó la problemática de la discapacidad en materia de inclusión desde los diferentes ámbitos: educativo, laboral, social y legal. En ambas instancias estuvieron presentes las coordinadoras y equipo de Guías Ciudadanos, junto a vecinos y vecinas que se acercaron a participar de las charlas.

En noviembre de 2013, se visitó el barrio Villa Luján junto con los y las Guías de la zona, para trabajar emergentes de violencia en el barrio. También se visitó la Sociedad de Fomento del barrio con el fin de difundir el Programa Guías Ciudadanos y el trabajo territorial que realiza la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

También en el mes de noviembre, atendiendo la demanda del Barrio IAPI, de Bernal Oeste, se realizó el taller "Problemáticas locales de Medioambiente. Cómo abordarlas de forma colectiva". Participaron desde la Defensoría del Pueblo Mariano Purtik y Facundo Carranza, del área de Medioambiente, Melina Capucho y Marina Freixas, por parte del Área de Relaciones Institucionales.

El encuentro estuvo destinado al equipo de trabajo del Programa Guías Ciudadanos de la UNQ, a lo que se sumaron alrededor de 25 personas del barrio interesadas en el tema.

Los temas principales que se trabajaron fueron: Basurales a cielo abierto, ausencia del transporte para una recolección sostenida, contaminación del agua, aparición de roedores y focos de infección generados por estas problemáticas. El objetivo del encuentro fue poder proyectar alternati-



vas para solucionar de forma colectiva estos inconvenientes.

En este sentido se hizo especial hincapié en la necesidad de dejar de ver a los residuos como un desperdicio que se debe eliminar, revalorizando el trabajo de recuperación urbano, apuntando así a un cambio valorativo ante los residuos que producimos. La necesidad de proyectar acciones conjuntas, la toma de conciencia de la eficacia de las acciones colectivas de los ciudadanos/as en defensa de sus derechos a la salud y a un medioambiente más saludable fueron los ejes que se tomaron como prioritarios hacia el final de la jornada de trabajo.

#### Junín y alrededores

En junio de 2013, mediante un convenio firmado entre la Defensoría del Pueblo provincial y la ONG Pensar, de la localidad de Junín, en el marco del Programa Guías Ciudadanos se comenzaron a delinear acciones de trabajo conjunto en dicha localidad y sus alrededores.

En el contexto del mencionado convenio se desarrollaron actividades relacionadas, en primera instancia, con la difusión del acuerdo y del Programa Guías para brindar información y capacitar a los habitantes, y en segunda instancia, con temáticas de Derechos Humanos y políticas públicas propiamente dichas.

Cabe destacar que el trabajo del Programa Guías Ciudadanos en la localidad de Junín se ve fortalecido y respaldado por la Boca de Recepción de la Defensoría de dicha localidad que brinda a los guías las herramientas necesarias para su trabajo de difusión, asesoramiento y resolución de casos. Para ello los guías mantienen una relación fluida y constante, así como reuniones mensuales destinadas a repasar los casos más relevantes y el estado de los mismos.

#### *Campaña de difusión del Programa Guías*

Durante los primeros días de agosto de 2013 se realizaron actividades de difusión en el barrio Arribeños con el objetivo de difundir el alcance del Programa y poder tomar conocimiento de distintos tipos de demandas sociales.



Luego se replicó la actividad en el barrio Morse. Durante la misma se tomaron varias denuncias relacionadas con problemáticas de medioambiente. Del encuentro surgió la necesidad de abordar la problemática de manera comunitaria, a través de encuentros de debate y concientización.

También en el mes de agosto se realizaron actividades de difusión en barrio Capilla de Loreto, El Progreso y Villa del Parque, junto a personal de ANSES y del Centro de Acceso a la Justicia (CAJ). En ambas se recibieron consultas y se asesoró a las personas que manifestaban sus dudas.

Finalmente se realizó, en la Región Sanitaria III que abarca a la localidad de Junín, una disertación junto a personal voluntario del Centro de Acceso a la Justicia, en la que se explicó en qué consiste el programa Guías Ciudadanos del Defensor del Pueblo, su mecanismo para la promoción y difusión de derechos, la recepción de quejas y el modo de acción que posee la Defensoría ante tales demandas. Además se abordaron temas de problemática actual y la posible solución a los conflictos. Por último se proyectó un video explicativo de defensa de derechos.

En el mes de septiembre se realizó en la Plaza 25 de Mayo la difusión y entrega de material donde se indica cuáles son las herramientas de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires como así también la ubicación y horario de atención tanto de la Boca de Recepción como de la ONG donde se desarrolla el Programa.

Durante el mes de octubre de 2013, la ONG Pensar Junín a través del Programa Guías Ciudadanos participó de la Fiesta Regional del Cosechero. La misma se realiza desde hace 18 años. Con un stand, se difundió información tanto acerca de los derechos que asisten a los habitantes de la provincia, como así también las herramientas que les ofrece la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires para garantizarlos o restituirlos.

El espacio resultó muy valioso tanto para los Guías de los diferentes barrios que se vieron identificados por las características de la festividad y tenidos en cuenta por el organismo, como para la población de la localidad de Morse y de la zona rural, ya que circulan por la feria alrededor de 5000 personas. Se repartieron globos para los más pequeños y bolsas ecológicas del Programa de reciclaje de la ONG con folletería de medioambiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia.



### *Planificación para abordaje territorial en comunidades pequeñas: Habilitar la exigibilidad de los derechos*

Con intención de instalar el Programa Guía Ciudadanos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en pequeñas localidades cercanas a la ciudad de Junín, entre junio y agosto de 2013 se realizó un recorrido por las mismas que permitió establecer un marco de diagnóstico sobre el escenario sobre el cual trabajar.

Una de las dificultades que surgieron fue el temor de la gente a denunciar de manera formal, ya que la denuncia no se concibe como un elemento de exigibilidad de derecho sino como un medio que perjudica al funcionario público de turno lo cual implica temor al momento de solicitar datos personales (nombre y apellido, DNI, domicilio, etc.)

En este sentido se estableció que, en primer lugar se debe trabajar sobre los miedos de las personas y el sentido social de la denuncia a través de encuentros, debates y jornadas de información sobre problemáticas sensibles para la comunidad, para luego generar un espacio que habilite la exigibilidad de los derechos en forma exitosa.

En cada barrio se estableció un referente comunal, que es el nexo entre los vecinos y el coordinador del Programa Guías Ciudadanos. Bajo este esquema se estableció un mapa por barrio con sus respectivas problemáticas, de acuerdo a los relevamientos realizados:

*Laguna de Gómez:* precaria conexión de la luz, altos impuestos municipales, elevado precio del boleto del transporte (\$11), problema con los terrenos, ya que la Municipalidad está queriendo hacer uso de muchos de ellos.

*Arribeños:* reunión de seguimiento con vecinos que se encontraron con dificultades al momento de la firma de Libretas de Asignación Universal por Hijo, para ver si hubo alguna mejora en la atención en dicha cuestión o si es necesario seguir adelante. Se tomaron quejas en torno a servicios de electricidad, viviendas y salud, principalmente.

*Tiburcio:* se asesoró a los vecinos que querían presentar un petitorio con 30 firmas para pedir el mejoramiento de calles y vía pública en Tiburcio. Según la reunión mantenida con el delegado municipal, se informó a los vecinos, quienes decidieron posponer la presentación. Las mismas se comenzaron a hacer. Otro tema que surgió fue la posible creación de un cementerio en la mencionada zona, con la finalidad de que los vecinos



de dicho pueblo no deban de trasladarse hasta la ciudad de Junín, lo que hoy día les implica un gran costo económico. Surge con fuerza la dificultad para acceder a la prestación de salud, como así también el miedo para denunciarlo. Se realizaron asesoramientos jurídicos y sobre un beneficio de pensión no contributiva que efectivamente está en trámite.

*Morse:* Se trabajó la distribución del petitorio para obtener información acerca de la actividad que desarrolla la empresa de biodiesel instalada entre las calles Av. Las Acacias y Malvón. Fue solicitada por un grupo de vecinos de la comunidad. Aún no se completó. Se continúan relevando quejas donde la entrega de leche surge como un tema a abordar. Existen 5 familias que se quejan de la restricción a la entrega de la leche por una cuestión de edad de los pequeños. Asimismo, en los últimos días del mes se presentó el problema de violencia en la escuela.

*Saforcada:* A pedido de facilitadores de ANSES se acercó la devolución de casos pendientes a vecinos. Se recibieron gran cantidad de consultas y se brindó asesoramiento.

*Ascensión:* Se tomó contacto con la delegación de Caritas a fin de solicitar que brinden un espacio para realizar la presentación del Programa Guías Ciudadanos a los habitantes de los alrededores.

*Barrio Ricardo Rojas de Junín:* Se confeccionó un informe vinculado al déficit de acceso a la vivienda que ponen de manifiesto los vecinos, los cuales, la mayoría habita casas muy precarias. Se realizaron reuniones con los interesados a fin de informarles cuales eran las posibilidades en relación a las tierras del barrio.

*Barrio Villa Del Parque de Junín:* Se confeccionó, a pedido de los vecinos, un petitorio dirigido a la intendencia, para solicitar la ampliación y reconstrucción del puente ubicado en calle Lartigau, cruzando el Parque Municipal Intendente Borchex desde Av. de Circunvalación Julio A. Roca hacia calle Gaucho Argentino. Debido al escaso tamaño que posee este paso resulta imposible transitar en automóvil con lo que sólo se puede acceder a pie, moto o bicicletas, imposibilitando además, una doble circulación y sin contar con un espacio peatonal.

*Barrio Norte de Junín:* A partir de la información que emite el Sr. Faré en el canal de televisión local sobre la demora en cuanto a la realización de obras, específicamente la culminación del zanjeo ubicado entre calle Alberti y Ruta 188 y la instalación de luminarias sobre calle Alberti altura



1.180, entre Ruta 188 y calle Libertad, nos ponemos en contacto a efectos de ver la posibilidad de colaborar en la solución del problema. Se le plantea el derecho que tienen los/as vecinos/as a petitionar ante las autoridades públicas competentes. Finalmente se colabora en la confección de un petitorio sencillo para circular entre la comunidad del Barrio.

#### *Campana de difusión para miembros de otros Programas*

El jueves 8 de agosto de 2013 se realizó la presentación del Programa Guías Ciudadanos, junto a la proyección de un video y una charla-debate, con miembros del programa Eva Emprendoras, perteneciente al Ministerio de Trabajo de la Nación. Se explicó el rol de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, su articulación con otras entidades y su labor de difusión y promoción de derechos de los habitantes de la Provincia. En la charla-debate se abordaron distintos temas, en especial, asuntos vinculados a derecho de familia y tramitación en entidades públicas.

El día miércoles 21 de agosto la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires a través del programa Guías Ciudadanos realizó una charla de difusión para integrantes del Programa Impulsores. Se explicó el funcionamiento de la Defensoría, su mecanismo en la recepción de reclamos y distintos temas los que funcionaron como disparadores y su posible abordaje. Además se proyectaron videos institucionales que explican la labor de la Defensoría del Pueblo y su vinculación con la difusión y promoción de derechos.

#### *Jornada del día del Niño en Barrio FOETRA*

El domingo 18 de agosto se festejó el día del Niño en la plaza del barrio FOETRA, no solo mediante los talleres y actividades que la ONG Pensar presenta cada año, sino también mediante un stand de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, donde la gente podía acercarse para realizar consultas o solicitar asesoramiento en diferentes temas.

Durante la jornada, el stand funcionó bajo la temática de los derechos del niño, realizando charlas y actividades para los más chicos, pero también brindando información de variadas temáticas a todo el público.

La jornada fue un momento propicio para poder difundir el Programa



Guías, e informar sobre las funciones del Defensor del Pueblo en un contexto relajado donde se habilitó el debate y las consultas. Se repartió material institucional a fin de garantizar la accesibilidad de las herramientas que brinda el organismo. A su vez durante la jornada, se trabajaron consultas sobre casos concretos, y se difundió material sobre el derecho de los niños al juego y sobre trabajo infantil.

Como cierre de las actividades, se realizó una merienda para los niños que asistieron a la jornada.

#### *Encuentro de integrantes del Programa Guías Ciudadanos*

Durante el mes de septiembre se llevó a cabo un encuentro de todos los integrantes del Programa Guías de las diferentes localidades. Durante el mismo se expusieron consideraciones sobre cómo abordar los reclamos que se encuentran pendientes, realizando una división y asignación de tareas. Además se planificó la realización de un operativo para replicar en cada una de las localidades.

Se armó una propuesta para trabajar la problemática de la agresión y el acoso entre chicos en las escuelas. La misma incluye variantes para las escuelas primarias, secundarias y terciarias, según las edades de los alumnos, a los fines de difundir herramientas que fomenten el respeto y la diversidad en el marco de los derechos humanos. La propuesta incluyó el tratamiento del bullying, que afecta directamente a estudiantes primarios y secundarios.

#### *Jornada regional de capacitación, reflexión y promoción y protección integral de derechos*

El martes 24 de septiembre el Programa Guías Ciudadanos – Pensar Junín participó de la actividad realizada en la ciudad de Chacabuco, organizada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y la Cámara de Diputados de la Provincia. Estuvieron presentes, el intendente de Chacabuco, Mauricio Barrientos, diputados provinciales, miembros del OVG de la Defensoría del Pueblo, la referente de la casa de Derechos de Chacabuco, el fiscal de Responsabilidad Penal Juvenil de Junín, Dr. José Alvite Galante, referentes del Observatorio Social Legislativo de la HCD y de MIDDEN.



Los temas abordados fueron: adolescencia e integración social, derechos de las mujeres y la imputabilidad de pena de las personas menores de 18 años. Se participó de los talleres de género y de infancia donde se comentaron las experiencias recorridas desde las distintas instituciones y se acordaron propuestas para efectivizar las distintas leyes protectoras de las mujeres y de los jóvenes.

#### *Campaña de difusión "puerta a puerta"*

La primera semana de septiembre se puso en marcha la campaña de difusión "Puerta a Puerta", que comenzó por la localidad de Arribeños Norte. La misma consistió en la entrega de material de promoción, interactuando con los vecinos sobre el rol de la Defensoría del Pueblo de la Provincia y distintas consultas.

La segunda semana de septiembre, se realizó la campaña en la localidad de Saforcada y en la Escuela Media Anexo N° 20 de dicha localidad. Con el objetivo de difundir el organismo, escuchar y recolectar las demandas de los vecinos. La más relevante resultó ser el funcionamiento de la Unidad Sanitaria, donde trabaja un solo médico, quien se encontraba de licencia y no había quedado nadie en su reemplazo. Con respecto a los horarios estos se están cumpliendo pero se necesitan más horas de servicio de los profesionales de la salud ya que sólo atienden dos horas al día. Además no posee el equipamiento adecuado para la atención de los pacientes. Es necesario incorporar una psicóloga al equipo de trabajo de la unidad. También manifestaron la escasa iluminación que poseen en el pueblo.

Durante la última semana de septiembre se recorrieron las localidades de Morse y Fortín Tiburcio. En Morse se mantuvo un intercambio con el delegado Municipal, Jorge Bisio y se colocó además una mesa de difusión en la plaza principal. En Tiburcio se visitó la Unidad Sanitaria a fin de conocer su funcionamiento.

En el mes de octubre se realizaron tareas de difusión en el barrio Loreto de Junín, con especial hincapié en invitar a los vecinos a la Jornada de "Problemáticas locales de medioambiente: cómo abordarlas de manera colectiva". También se recorrió el barrio La Merced invitando a la gente a acercarse a la carpa ubicada en la plaza del barrio con stands del Programa Guías Ciudadanos de Junín, PAMI, CAJ y Ministerio de Trabajo de la Nación.



La misma actividad se llevó a cabo en el barrio Norte, en el Centro de Jubilados y Pensionados del barrio.

Se llevaron a cabo tareas de promoción y asesoramiento en el barrio Villa del Parque. A pedido de una vecina del barrio se llevó adelante una mesa de promoción y consulta junto a ANSES y al CAJ en la sociedad de fomento del barrio a fin de acercar a los/as vecinos/as las herramientas institucionales disponibles. Se aprovechó el momento para acercarnos al CAPS y consultar sobre los servicios que se brindan allí.

A fines del mes de octubre, se realizó un operativo articulado de promoción y asesoramiento en el Hospital Interzonal de Agudos "Dr. Abraham Piñeyro", de Junín, tanto en las salas de espera como en los lugares de recepción y otorgamiento de turnos. También se recorrieron distintos sectores del nosocomio, realizando difusión respecto de la actividad que lleva a cabo el programa y asesorando distintas cuestiones a las personas presentes en ese lugar.

#### **Presentaciones**

En el marco de una Jornada de Políticas Públicas que se desarrolló en el centro de Jubilados "Crear Fantasías" de Junín en conmemoración del Día del Jubilado, se realizó una pequeña charla introductoria sobre el rol social y las herramientas que brinda la Defensoría del Pueblo, y del Programa Guías Ciudadanos de Junín. De la misma participaron otras instituciones como PAMI, ANSES y Centro de Acceso a la Justicia (CAJ).

#### *Jornada: Los legislativos Municipales y la participación ciudadana: Fortalecimiento de las democracias Locales*

El miércoles 16 de octubre de 2013 el Programa Guías Ciudadanos participó de la Jornada organizada por el programa de Fortalecimiento Legislativo Municipal (Folem), del Instituto de Organización Popular (IOP), dependiente de la Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires y la Secretaría de Extensión Universitaria de la Un.No.BA. Se informó que el objetivo del mismo es modernizar y mejorar la calidad legislativa e institucional de los Consejos Deliberantes de la Provincia.

La participación de los Guías Ciudadanos consistió en mostrar a la Defensoría del Pueblo como una Institución dedicada al fortalecimiento de





la democracia mediante la concientización y la promoción del conocimiento sobre los Derechos Humanos.

*Jornada: Participación ciudadana de las personas con discapacidad*

El miércoles 23 de Octubre el Programa Guías Ciudadanos participó de dicha Jornada organizada por la ONG Pensar Junín, el CAJ y la Dirección Nacional del Salud Mental y Adicciones, donde se intercambiaron ideas sobre la aplicabilidad de las medidas de accesibilidad al voto para las personas con discapacidad. Participaron de la misma, referentes de justicia provincial, de la Región Sanitaria III, acompañantes terapéuticos, promotores de salud y familiares de personas con discapacidad.

*V Jornadas Nacionales: Hacia un control eficiente y una cultura de transparencia en la gestión pública*

Con el objetivo de profundizar el debate sobre control y transparencia en la gestión pública, los días 2 y 3 de octubre de 2013 el programa Guías Ciudadanos- ONG Pensar de Junín, participó de la mencionada Jornada, organizada por la Escuela de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UnNoBa.

En el encuentro se planteó el abordaje de la temática por representantes de los sectores político, legislativo y ejecutivo en todos los niveles; el de los diversos organismos de control, el gremial y el académico.

*Jornada deportiva y cultural del Predio del Ferrocarril*

Se participó del evento, realizado en el mes de octubre, en el predio ferroviario de Alvear y Primera Junta. La Jornada consistió en un evento deportivo y cultural donde circularon gran cantidad de personas a quienes se les brindó información sobre el rol de la Defensoría del Pueblo. En la misma, participaron Desarrollo Social de la Nación, el CAJ, Anses, PAMI, Región Sanitaria III, entre otros. En esta oportunidad se distribuyó principalmente el diario con noticias de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, folletería institucional y asesoramiento a quienes lo requerían.



*Encuentro de reflexión sobre "Juicio por Jurado"*

Con motivo de realizarse a fines del mes de noviembre de 2013 un simulacro de juicio por jurados en la ciudad de Junín, la Defensoría del Pueblo decidió tomar participación activa junto a la ciudadanía a fin de otorgar a los habitantes información precisa y oportuna sobre el proceso en cuestión y su relevancia en el contexto de la democracia.



>> El secretario de Promoción de la Ciudadanía Gustavo Ferrari, de la Defensoría del Pueblo, en un simulacro de "Juicio por jurados" en el Colegio de Abogados de la ciudad de Junín.

A los efectos de llegar preparados e informados a la participación del simulacro, se desarrolló un encuentro de intercambio, estudio y reflexión sobre el instituto de "Juicio por Jurado" destacando también, que la difusión del mismo, supone en sí, una noticia cívica, que informa al ciudadano sobre este nuevo derecho y a su vez deber. Derecho que se plasma en la posibilidad de participación popular en uno de los poderes del estado; ya que exige un compromiso cívico.

Este encuentro contó con la participación de miembros del Programa Guías de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, y los Jóvenes del Programa Más y mejor empleo, del Ministerio de Trabajo de la Nación, que realizan prácticas calificantes en el Centro de Acceso a la Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, los cuales se capacitan constantemente sobre temas referidos a empleo público, y también, prestan colaboración con la tarea diaria



desempeñaba por el CAJ.

La temática desarrollada, giro en torno al rol del jurado, haciendo hincapié en su integración, requisitos, finalidad, audiencias de selección, tipos de veredictos, deberes, entre otros.

El día 28 de noviembre de 2013 se realizó el simulacro de Juicio por Jurados en el Colegio de Abogados de Junín, que contó con la participación de miembros del Programa Guías Ciudadanos de diferentes localidades.

### Reuniones de articulación

Los miembros del Programa Guías Ciudadanos realizaron reuniones con los siguientes organismos a fin de establecer un contacto fluido y de adentrarse en las problemáticas de cada lugar:

*Sindicato de Empleados Municipales:* Se realizó una reunión con la mesa directiva del Sindicato para abordar la situación de los 7 empleados a los que no le renovaron el contrato.

*Comisión Provincial de Transporte:* Se llevó a cabo una reunión en la terminal de ómnibus de Junín con el delegado de la Comisión a fin de tomar conocimiento sobre los mecanismos para entablar reclamos ante dicho organismo, y a su vez, se pactó una nueva reunión a los fines de tratar detalladamente los numerosos reclamos sobre transporte de pasajeros a las localidades de Morse y Bragado.

*PROFE:* A raíz de una denuncia recibida sobre falta de cobertura de PROFE, el viernes 2 de agosto se mantuvo una reunión con el Dr. José Caruso, referente local de PROFE en Junín, quien se interiorizó en el caso y nos brindó información sobre los pasos a seguir. Información que más tarde le comunicamos al denunciante y acompañamos en la gestión. En una segunda reunión mantenida el 12 de septiembre se solicitó la afiliación de un reclamante. El 26 de septiembre y el 22 de octubre se volvieron a realizar reuniones a los fines de darle continuidad a las problemáticas planteadas.

*Junta Médica por Certificado Único de Discapacidad (CUD):* En la Unidad Sanitaria 12 del Barrio Belgrano funciona la Junta Médica, encargada de emitir el CUD. Concurrimos varias veces. Nos explicaron el mecanismo y los requisitos para poder acceder a dicho certificado y la documentación



necesaria para tramitarlo

*Programa provincial Banco de drogas:* A través de este Programa se otorgan medicamentos de forma gratuita a personas que no poseen ningún tipo de cobertura de salud. Además requiere declaración jurada de domicilio, historia clínica y completado de planillas por quintuplicado. Hay límite en el suministro. Es un trámite altamente burocrático que para quienes lo necesitan, es necesario el asesoramiento y acompañamiento por parte de los guías.

*Unidad Sanitaria de Tiburcio:* Se llevó a cabo un encuentro con profesionales de la sala de Tiburcio. Debido a las quejas sobre el funcionamiento de las salas de salud, se realizó un relevamiento de los mismos y un intercambio con los profesionales que allí trabajan quienes pusieron de manifiesto la falta de recursos y el salario mínimo que cobran por su trabajo en ese lugar.

*Delegación Municipal de Tiburcio:* Se realizó una reunión con el Delegado municipal, Hugo Figgini, en la cual se trataron algunas problemáticas propias de la localidad, entre las que se puede mencionar la distribución de leche que se realiza en la unidad médica y es entregada por la enfermera a las familias de la localidad; la sala médica que atiende solo 3 horas por día y cuando el médico no asiste no existe reemplazo (ya se está revisando la posibilidad de nombrar un segundo profesional); pavimentación, iluminación y mejoras, para lo que confeccionó un petitorio con la firma de los vecinos a los fines de solicitar al intendente obras y alumbrado en las calles (ya se están realizando obras de pavimentación en varias calles de la localidad).

*Delegación municipal de Morse:* Se mantuvo una entrevista con Jorge Bissio, delegado municipal de la localidad. En la misma se gestionó un espacio para la ONG en la fiesta provincial del Cosechero a fin de promocionar el Programa Guías y se abordaron dos problemáticas: la relacionada con la fábrica de biodisel (aclaró que la misma se mudará de la zona urbana) y el uso de Glifosato, para lo cual Bissio mostró una actitud abierta a participar de cualquier tipo de actividad para promover su regulación.

*Concejo Deliberante:* Se realizaron encuentros los días 1, 22 y 30 de octubre de 2013 con los ediles Juan Pablo Niriche y Maia Leiva, ambos pertenecientes al Frente para la Victoria. Con la finalidad de abordar las problemáticas en forma conjunta se trataron los siguientes temas:



- Terrenos en la Laguna
- Entrega de leche en los CAPS (Centro de atención primaria de salud)
- Sistematización de la normativa municipal: Necesidad de un DIGESTO
- Puente de Villa del Parque
- CAPS. Especialmente en los pueblos: El Concejo Deliberante presentó un proyecto para ampliar el horario de atención en los centros de salud.
- Transporte: Comentan que se realizó acuerdo con la empresa que hizo el estudio de impacto ambiental para instalar el Metrobus en Capital Federal. Asimismo se explica que en Villa María (Córdoba) se está implementando el sistema de colectivo municipal con subsidio de la Secretaría de Transporte de la Nación.

*Región Sanitaria III del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires:* Durante el mes de octubre se mantuvo una reunión con la Lic. Mariel Porte, directora adjunta de la Región Sanitaria III, a fin de seguir avanzando en el estudio del derecho a la salud en la Región conforme a las quejas presentadas. Se habló sobre la organización y funcionamiento de los CAPS, como así también el mecanismo para la entrega de leche la cual lo efectúa el Municipio a través de los centros de atención primaria. Respecto a la vulneración del derecho a la salud, en particular al acceso al mismo en los pueblos, Porte sugirió la posibilidad de hacer operativos conjuntos con el objetivo de posicionar a la salud como un derecho y no como un beneficio o una mercancía y empoderar a la ciudadanía en el reclamo.

Asimismo, ante el cierre de la única pista de avión para usar en caso de emergencia sanitaria, explicaron que en la actualidad, en caso de ser necesario, los traslados se realizarían en helicóptero, pero no hay una confirmación segura respecto del procedimiento.

#### *Participación en Feria de Sabores Naturales*

El día 15 de marzo de 2014 con motivo de celebrarse el día del consumidor, el Programa Guías Ciudadanos participó de la Feria, con la intención de aprovechar el espacio para la difusión y capacitación sobre los dere-



chos del consumidor en la localidad de Junín.

La jornada fue organizada de manera conjunta con la ONG Desarrollo Local Sustentable. El objetivo fue generar un espacio de comercio justo, en el que los emprendedores de la economía social puedan exponer sus productos frescos, proponiéndole al consumidor comprar productos de calidad, directamente al emprendedor. Se convocó para ello a productores locales que articulan con la ONG Pensar Junín.

### **C. Política de fortalecimiento institucional**

#### C.1. Recursos humanos

En el período del presente Informe se profundizaron políticas referidas a la administración de los recursos humanos, su coordinación, control y dirección. De acuerdo al proyecto integral de recursos Humanos, en el que se incluyen acciones dirigidas a consolidar la estructura administrativa, se destacan los siguientes puntos:

#### *Actualización permanente de los legajos individuales.*

A fin de actualizar la documentación respaldatoria de todo el personal de la Institución se realizaron nuevos relevamientos con cada uno de los agentes a fin de incorporar los datos nuevos o faltantes referidos a: sus antecedentes laborales, servicios, estudios de grado o post grado, cursos, función y destino, adicionales y bonificaciones, conceptos y menciones, y penas disciplinarias. Cabe destacar que esta tarea se realizada en forma permanente y continua.

#### *Seguimiento y fortalecimiento de los dispositivos destinados al cumplimiento y observación del régimen horario, asistencia, puntualidad y permanencia en el lugar de trabajo.*

A fin de perfeccionar los dispositivos destinados a regular la asistencia y el cumplimiento horario del personal de la Institución se han desarrollado tareas de ajuste con los "dispositivos de marcado de tarjeta" para la



asistencia. Esto se ha complementado mediante el cotejo de los partes diarios de asistencia generados por las áreas.

En esta inteligencia se está trabajando en la implementación de reconocimientos médicos a domicilio como instrumento para otorgar licencias médicas. De esta manera se desea regular el otorgamiento de licencias médicas sin que el personal deba salir de su domicilio.

*Recepción de la documentación relacionada al personal, archivo y custodia. Emisión de certificaciones de servicios a requerimiento del personal. Intervención en los ingresos del personal.*

Atención del trámite de actuaciones relacionadas con derechos y deberes del personal. Intervención en el otorgamiento de permisos, comisiones y pedidos de licencia. Agilización de procedimientos administrativos y digitalización de toda la documentación.

#### *Capacitaciones y cursos de perfeccionamiento.*

Conjuntamente con el área de Planificación Estratégica y Estadística se proponen capacitaciones para el personal que responden a políticas institucionales así como también a requerimiento de los diferentes equipos de trabajo. Estas iniciativas tienen como objetivo prioritario perfeccionar los recursos con los que cuenta la Defensoría brindando un beneficio para la Institución pero también al desempeño laboral de los agentes.

#### *Encuesta de Clima Laboral.*

Basándose en la necesidad de conocer la opinión de los agentes de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en relación al ámbito de trabajo se realizó, por un lado, una encuesta de clima laboral, anónima, que permitió indagar sobre era el grado de satisfacción con respecto al trabajo y al ambiente organizacional. Por otra parte, se realizaron entrevistas individuales, obligatorias, para todo el personal de la Institución, a fin de conocer las funciones específicas de cada uno, sus tareas y el desarrollo de su puesto de trabajo además de las opiniones sobre el grupo y sobre las autoridades jerárquicas.

Este diagnóstico permitió establecer que las principales necesidades



que surgían entre los empleados de la institución tenían que ver con las capacitaciones. Por otra parte, permitió también establecer criterios para la rotación y reasignación de personal como sucedió en la Secretaría de Atención y Orientación teniendo en cuenta a las necesidades de los agentes del área.

#### *Reestructuración de los planteles básicos.*

Con el objetivo de permitir individualizar el lugar a donde pertenece cada cargo, brindando seguridad jurídica a la estructura, se realizó un nuevo relevamiento de todos los puestos de trabajo y la reestructuración de los mismos.

#### *Evaluación y la calificación de los agentes pertenecientes a la Defensoría del Pueblo de la Provincia*

Se implementó un procedimiento para la evaluación y la calificación de los agentes pertenecientes a la Defensoría del Pueblo de la Provincia, con el objetivo de determinar la eficacia laboral de cada recurso humano y propiciar el desarrollo de la carrera administrativa mediante ascensos y promociones. Para ellos se confeccionaron Planillas de Calificación, en la que los evaluadores completaron las notas de acuerdo a los factores establecidos. La calificación final fue notificada a cada agente. Este procedimiento se realizó también a los agentes de casa de Derechos de Mar de Plata y Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

#### *Seguridad e Higiene*

Se participó de una mesa de trabajo, en la Defensoría del Pueblo de CABA, con la Jefa de la Unidad de derechos laborales y salud ocupacional, sobre temas de Seguridad e Higiene para su implementación en la Defensoría.

#### *Reorganización de la gestión de traslados de empleados de la Defensoría*

El área de Recursos Humanos junto con la Oficina de Planificación Estratégica y Estadísticas realizaron la reestructuración del procedimiento para la gestión del traslado de trabajadores que deban cumplir su fun-



ción en un lugar que no sea la Sede Central de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. A este fin se modificaron los procedimientos para la Solicitud de Vehículos Oficiales. No sólo responde a la agilización de la solicitud de vehículo, sino también al cuidado correspondiente de los recursos de la Institución, el estado de los vehículos antes y después de cada actividad, los materiales a transportar, etc.

#### *Medidas de higiene y seguridad.*

Teniendo en cuenta las normas sobre higiene y seguridad en el trabajo, las cuales procuran, ante los riesgos generales, que los empleadores provean los medios necesarios para la inmediata prestación de primeros auxilios frente a un accidente, desde el área de Recursos Humanos se propició la adquisición y distribución de botiquines de Primeros Auxilios, para uso del personal en todas las oficinas del Defensor del Pueblo.

#### *Solicitud de subsidios para inundados.*

Se promovió, para todos los agentes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires que hayan sido afectados por la inundación de la Ciudad de La Plata el pasado 2 de Abril de 2013, la tramitación de solicitud del subsidio que está otorgando la Municipalidad de La Plata. Asimismo, se recepcionó en el área, la documentación correspondiente a cada agente.

#### *Reestructuración del Call Center*

Recursos Humanos junto con la Oficina de Planificación Estratégica y Estadísticas han procedieron a la reestructuración del personal del call center (0800), así como también de los procedimientos de trabajo a fin de mejorar la situación laboral de los agentes y maximizar el rendimiento del mismo.



## C.2. Tareas de formación y perfeccionamiento

La capacitación y formación del personal de la Defensoría es prioritaria para mejorar la calidad de la atención y asesoramiento de las y los ciudadanos que se acerquen a esta institución contribuyendo así al fortalecimiento institucional.

En este marco, se destaca la capacitación "Herramientas de Exposición y Contención sobre los casos abordados en la Defensoría" dirigido al personal de la Secretaría de Atención y Orientación al ciudadano y del Observatorio de Violencia de Género. Esta capacitación estuvo a cargo de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata y permitió brindar herramientas al personal de estas áreas para resolver la exposición de los empleados ante los casos que les resultan más sensibles y comprometidos

En este mismo sentido, se llevó a cabo la capacitación "Atención en situaciones críticas" dirigido al personal de la Casa de Derecho CABA y a la encargada de la Boca de Recepción de la Institución en Chacabuco con el objeto de brindar herramientas de contención y acompañamiento a las/los agentes que atienden al público en situación crítica a partir de la exposición de casos de referencia de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta capacitación estuvo a cargo de la Licenciada María Gracia Quiroga jefa del Área de Promoción Humana de dicha defensoría.

A su vez, personal de la Defensoría Provincial participó del Primer Congreso de Victimología: Violencias, Subjetividad e Interdisciplina a cargo de Facultad de Psicología (UNLP) con el objeto de propiciar el análisis crítico de las prácticas vigentes en la temática para la elaboración colectiva de un esquema conceptual referencial operativo compartido, tendiente al desarrollo de Prácticas sustentadas en la plena vigencia del paradigma de los Derechos Humanos.

- Favorecer un acercamiento a los aspectos metodológicos básicos a partir del contacto concreto con actores fundamentales del campo victimológico.
- Promover la articulación interinstitucional e intersectorial de los efectores que intervienen desde distintos ámbitos, tendiente a reducir los procesos de revictimización.
- Propiciar la consolidación de un rol profesional consustanciado con



un compromiso social y ético en el marco del paradigma de los Derechos Humanos.

- Reconocer los distintos discursos que surcan y delimitan la praxis en el campo victimológico, destacando sus aportes y límites para el trabajo en equipo.
- Consolidar la incorporación de la problemática victimológica en el ámbito académico como campo posible del ejercicio profesional.
- Promover la Investigación acerca de las violencias, su incidencia en las problemáticas victimológicas, los métodos y posibilidades de prevención

Atendiendo a la necesidad de fortalecer la intervención del personal del área de Atención y Orientación y del área de Gestión Social en relación a la atención de casos en la problemática de género y violencia, se organizó el “Programa de Sensibilización y Formación en enfoque de género para la atención de casos de violencia familiar y de género”. Bajo la modalidad de taller se brindaron las herramientas necesarias para incorporar el enfoque de género en la atención y seguimiento de los reclamos del Área de Atención y Orientación y del área de Gestión Social para la recepción de casos específicos de violencia familiar y de género. De esta manera, se generan competencias eficaces para efectuar evaluaciones de riesgo y derivaciones adecuadas según la especificidad del caso fortaleciendo canales institucionales de manera formal a fin de garantizar una atención integral.

Por otra parte, debido a la demanda de consultas en relación a las elecciones y con el objeto brindar información de utilidad y calidad, se organizó una charla sobre las mismas dirigida a todo los agentes de la Defensoría brindando información básica y necesaria para resolver las consultas que surgieran por las Elecciones Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias.

También se realizó la capacitación sobre Base de datos del Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001 – REDATAM, brindada por Silvia Tomas de la Dirección Provincial de Estadística de la que participó personal del área de Planificación Estratégica y Estadística, de la Dirección de Relaciones Institucionales y del Observatorio de Violencia de Género. En la misma se trabajó sobre el procesamiento de grandes volúmenes de información censal en forma simplificada y en tiempos re-



ducidos a mínimos niveles de desagregación geográfica y preservando la confidencialidad de los datos individuales.

Además se desarrollaron capacitaciones y charlas sobre diversas temáticas específicas vinculadas con la protección y promoción de derechos como por ejemplo el Seminario Taller “Derecho a la Seguridad Social: Previsión Social en la Provincia de Buenos Aires” a cargo de la Escuela de Abogados de la Administración Pública perteneciente a Asesoría General de Gobierno. El mismo estuvo dirigido al personal del área Previsional de la Secretaría de Derechos y Garantías con el objeto de brindarles herramientas que les permitan abordar el tema de Previsión Social, conocer a los distintos actores de la Provincia de Buenos Aires y dar un adecuado encuadre inicial a los trámites previsionales.

También en dicha materia, se realizó la capacitación en temas previsionales de la que participaron personal del área de la Secretaría de Derechos y Garantías, de la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano y de la Casa de Derecho de CABA, brindada por la Abogada María Emilia Carroza y el Abogado Fernando Lilo Castaño. Esta capacitación de carácter más general tuvo como objetivo brindar las herramientas básicas que permitiesen comprender qué es la Jubilación y cuáles son los modos de obtenerla. De esta manera, se trató de contextualizar la previsión social, la cobertura de las contingencias sociales y, en particular, el régimen previsional de la Provincia de Buenos Aires. A su vez, se avanzó en la Identificación de los actores/dependencias/procesos de trabajo centrales que intervienen en el proceso de la jubilación, sus funciones, características y particularidades; como también en la identificación de las problemáticas más comunes que suceden en el traspaso de la actividad a la pasividad en la Provincia de Buenos Aires.

Esta capacitación se constituyó en un espacio de escucha de los asistentes al curso para asesorar en la búsqueda de soluciones a los problemas que se les plantean a diario.

A partir del lanzamiento del Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR), se realizó la capacitación correspondiente del personal del área de Atención y Orientación al Ciudadano y del área de Gestión Social con el fin de instruir a los agentes sobre los requisitos necesarios para acceder al plan. La misma estuvo a cargo de la Directora de Relaciones Institucionales de ANSES La Plata.

Por otra parte, en el marco de las charlas “Encuentros para pensar en



Democracia” se realizó la jornada de cierre a cargo del ex - Canciller Taiana sobre “Democracia, DDHH y desarrollo en América Latina” con la participación de representantes de todas las áreas de la Defensoría y de público en general.

Para finalizar, es destacable mencionar que siete agentes de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se recibieron de la Maestría “Derechos Humanos, Estado de Derecho y Democracia en Iberoamérica” de la Universidad de Alcalá (España) y del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI).

### C.3. Centro de Referencia Documental (CRD)

El Centro de Referencia Documental es una unidad de información que reúne, gestiona y difunde documentación jurídica especializada así como también se encarga de responder las consultas temáticas y específicas de los usuarios de esta institución y otras Defensorías brindando apoyo normativo y jurisprudencial a la Institución.

El objetivo principal del CDR es satisfacer al usuario a través de la correcta respuesta en la referencia jurídica y celeridad en las mismas, tanto como la conformación de una amplia base de datos que sirva como fuente de información y referencia a todas las Defensorías del Pueblo e instituciones de Derechos Humanos, y que, finalmente, sirva para establecer redes de contacto y cooperación con otras bibliotecas jurídicas.

El CRD elabora semanalmente un Boletín digital que resume las novedades jurisprudenciales en temáticas que hacen al interés de las Defensorías del Pueblo. Para ello, se hace un relevamiento diario y continuo de sitios de acceso irrestricto. Éste boletín se distribuye a todos los integrantes de las Defensorías del Pueblo de la Argentina y a otros interesados en la temática.

Además, se realizan “alertas” vía mail, de fallos o normas sobresalientes, las cuales requieren un análisis o estudio inmediato.

Por otro lado, el área se encarga de trabajar en la mejora y el mantenimiento actualizado del sitio web, el cual brinda acceso a distintos tipos



de documentación de las distintas defensorías del país, iberoamericanas, como así también, de material de jurisprudencia, doctrina y legislación. Éste sitio próximamente será publicado para uso del público en general.

Durante el periodo comprendido del presente informe anual el CRD ha editado 45 Boletines con un total de 607 novedades. Estas novedades, posteriormente, fueron procesadas y subidas a la base de datos indicando para la fecha señalada 483 documentos nuevos para un total de 921 documentos en base. Así mismo, se ha encargado de responder 151 consultas a través de 517 documentos digitales.

### C.4. Planificación Institucional

#### *Planificación Anual de cada Secretaría*

Hacia fines del año 2013 se observó la necesidad de comenzar a diagramar los planes de acción que pretende seguir la Defensoría por área. Teniendo en cuenta que, como organismo joven en la Administración Pública, no se encontraba en situación de planificar los objetivos de manera anual y segmentada sino que se establecieron de manera general y que además se abocó a la organización y a la estructuración de la Institución es que para este ejercicio 2014 se diseñaron planillas modelo a fin de que cada Secretaría, en virtud de su situación actual, su experiencia y sus expectativas, diseñe la planificación del período actual.

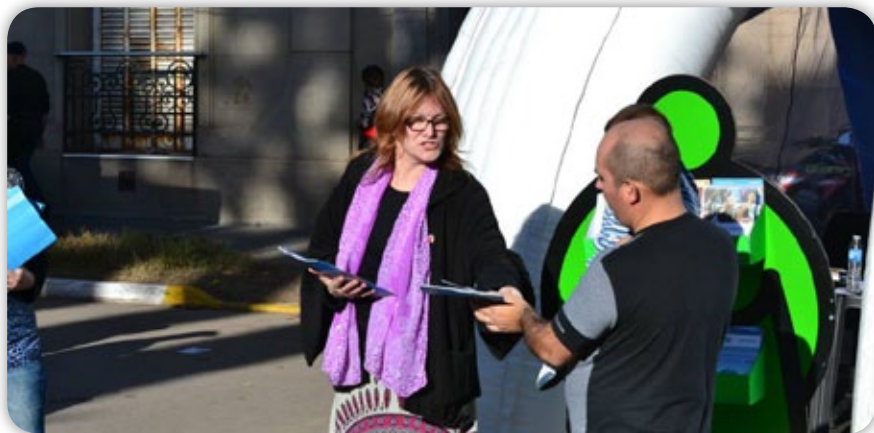
#### *Monitoreo sobre el Informe Anual*

Trimestralmente cada área de la Defensoría entregó sus planillas al Área de Planificación Estratégica y Estadística adjuntando las actividades realizadas, proyectos de investigación y casos relevantes que se hayan atendido. Este procedimiento fue fundamental, por un lado, porque se logró contar con información parcial para ser presentada cuando se requiera y por otro lado, resultó más eficiente para el armado del Informe Anual.



## D. Promoción de Derechos Humanos

Las intervenciones del Defensor del Pueblo estuvieron determinadas por dos ejes fundamentales de acción: la difusión del rol de la Defensoría como fortalecedora del sistema democrático, y la vinculación con la población a través de todas las instancias institucionales de articulación, así como también el contacto directo con los y las habitantes de la Provincia.



>> La Directora de Atención y Orientación al Ciudadano Silvia Pellegrino, en el stand de la Defensoría en la 39° Fiesta Nacional del Maíz, en Chacabuco.

En este sentido, el Defensor protagonizó, como lo viene haciendo en cada año de su gestión, instancias abiertas y participativas en las cuales se abordaron asuntos de interés para propiciar la protección y el ejercicio de los derechos de los y las bonaerenses. Estas intervenciones permitieron que la Institución establezca un diálogo directo con actores/as diversos/as, posibilitando la proyección de nuevos espacios de acción, en conjunto con quienes forman parte, en muchos casos, de sectores de la población en situación de vulnerabilidad.

De esta manera, el año 2013 encontró al Defensor profundizando lazos y relaciones que ya se encontraban en marcha –permitiendo mejorar la incidencia en el territorio y especificar ulteriormente los objetivos propuestos– así como también realizando nuevas vinculaciones estratégicas.



## D.1. Actividades centrales de promoción



>> 3° edición de la maratón "Sor María Ludovica", a beneficio del Hospital de Niños de la ciudad de La Plata.

La Defensoría del Pueblo, con el objetivo de promover e instalar en la comunidad el ejercicio de los Derechos Humanos, participó en diferentes instancias a través de las cuales buscó potenciar la función de la Institución como un organismo de garantía y protección, cercana a la población bonaerense.

En este sentido, se puede destacar, en primer instancia, la participación de la Defensoría del Pueblo en el I Congreso Nacional de Victimología: Investigación y Prácticas Profesionales, III Jornada de Victimología de la Facultad de Psicología y Encuentro Internacional de Estudiantes "Prácticas Sociales contra las Violencias", que se realizaron en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata. En ese marco, se presentaron los resultados de la investigación en materia de seguridad vial que realizó la Institución, al interior del Simposio "Tránsito y Violencia Vial".

Por otra parte, el Defensor del Pueblo formó parte de la jornada "Acceso del ciudadano a la administración pública", que se llevó a cabo en la ciudad de La Plata, organizadas por el Grupo Descartes en el Hotel Corredor. Durante la misma, el Dr. Carlos Bonicatto tuvo la oportunidad de disertar sobre el rol institucional que le compete y el modo en el que se





fue perfilando su gestión en la Defensoría a partir del 2010.

Es destacable también, en esta línea de acciones de promoción, la intervención del Defensor del Pueblo en la charla sobre organismos de control realizada en la sede del Instituto Superior de Enseñanza de IOMA, en la ciudad de La Plata, organizada por la Asesoría General de Gobierno de la provincia de Buenos Aires. En la misma, el Dr. Carlos Bonicatto expuso sobre la estructura, el funcionamiento, la función y el valor social de la Defensoría del Pueblo como organismo de control.

A su vez, con el firme objetivo de formar educadores/as que promuevan la organización, el conocimiento y la apropiación de los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ) crearon una Diplomatura en Derechos Humanos y Construcción de la Ciudadanía, dirigida a militantes sociales y personas ligadas a la promoción de los Derechos Humanos. En la misma participan sesenta estudiantes, quienes acceden a una formación específica sobre Derechos Humanos y Construcción de la Ciudadanía en materias como Educación Popular y Comunidad de Aprendizaje; Uso Social de las TIC's; Estado, Movimientos Sociales y Políticas Públicas y Derechos Humanos. La particularidad de la propuesta reside en que apunta a incluir también a personas que no tengan estudios secundarios completos. Esta iniciativa está pensada como posibilitadora de un nuevo espacio para reflexionar y acompañar la superación de las formas tradicionales impuestas, pensando nuevos modos de construcción, apostando a la democratización política y social de la cultura del pueblo. Se busca, además, colaborar con el empoderamiento popular en la lucha irrestricta contra las desigualdades y las discriminaciones, desde la reflexión y revisión de las experiencias vividas por estos grupos y su resistencia a lo largo de la historia.

En otra línea de actividades, es importante resaltar iniciativas que, por las repercusiones obtenidas en los años anteriores, fueron mantenidas y perfeccionadas. Tal es el caso de la maratón solidaria "Sor María Ludovica", organizada por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a beneficio de la cooperadora del Hospital de Niños. En su tercera edición, la misma contó con más de mil atletas y una nutrida cantidad de público, que acompañaron la jornada. La actividad deportiva se desa-



rolló en el circuito del bosque de la ciudad de La Plata y duplicó el número de participantes del año pasado, entre profesionales y amateurs. La maratón fue una nueva oportunidad para rendir homenaje a María Ludovica de Angelis, cuya obra fue de central importancia en la historia de la Provincia, y aún hoy sirve de guía por su ejemplo de solidaridad y de compromiso hacia los que menos tienen.

Siguiendo en línea con las temáticas que hacen foco en principios fundamentales para nuestra sociedad, como lo es la solidaridad, es de destacar la participación del Defensor del Pueblo en el ciclo "Seminario 2013. Sistema económico y solidaridad", organizado por la Pastoral Social de la Arquidiócesis de La Plata. En dicho evento, que tuvo lugar en el Colegio de Abogados de La Plata, el Dr. Carlos Bonicatto realizó una disertación dentro del panel "Repensar la solidaridad: el sentido del don, de la gratuidad, la lucha contra la pobreza", compartiendo la mesa de expositores con el Dr. Angel Plastino, Profesor Emérito, y el Dr. Alberto Rezzónico, miembro de la Pastoral Social. En su presentación, Bonicatto se refirió al rol y las obligaciones del Estado en la organización de la sociedad civil y la distribución de los recursos.

Por otra parte, y haciéndose eco de un tema que, progresivamente ha recibido mayor atención y compromiso por parte de la Institución, en la Defensoría se realizó la capacitación "Hostigamiento escolar" a cargo de la Lic. Eliana Vázquez Directora de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social de la Dirección General de Cultura y Educación y de la Subdirectora Lic. Claudia Lajud. El objetivo de esta iniciativa consistió en explicar las formas en que se expresa el acoso escolar y dar a conocer la modalidad con que la Provincia actúa.

Por último, en esta primera sección dedicada a las principales actividades de promoción de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo se reunió, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con el Secretario de Comunicaciones de Nación, para poder definir acciones para agilizar el sistema de recepción y atención de quejas en la Provincia. En este encuentro, el Dr. Berner compartió con el Dr. Bonicatto y el Dr. Jáuregui, Director General de la Secretaría Jurídica y Técnica, las acciones llevadas adelante por el Estado en los últimos meses, que apuntan a mejorar la calidad de las telecomunicaciones y a la defensa y ampliación de los de-



rechos de los y las usuarios/as, punto este último en el cual las partes en cuestión manifestaron su profunda voluntad de redoblar sus esfuerzos.

## D.2. Jornadas y disertaciones del Defensor



>> Reunión entre el Defensor del Pueblo, Carlos Bonicatto; el secretario de Coordinación Jurídica y Técnica de la Defensoría, Fernando Pantín Colombo, y el diputado provincial César Valicenti.

En el período del presente Informe Anual, desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se promovió la difusión de derechos tanto a través de la organización de jornadas temáticas como de la participación en instancias de discusión e intercambio, a las cuales el Dr. Bonicatto fue invitado como disertante, en las que fue posible dar conocer sus posicionamientos y las competencias de la Institución. En esta etapa de afianzamiento y fortalecimiento institucional, las actividades se vieron considerablemente incrementadas, evidenciando el desempeño de la misma como organismo garante de derechos.

Las temáticas que se abordaron en las diferentes instancias reflejan algunos de los principales ámbitos en los cuales el Defensor ha intervenido, entre las cuales se destacan:



>> Encuentro en la Defensoría con el Asesor General de Gobierno de la provincia de Buenos Aires, Gustavo Ferrari, junto al Defensor del Pueblo; el secretario de Coordinación Operativa, Ignacio Jaureguiberry; y los secretarios Carlos Martiarena, Fernando Pantín Colombo, Guillermo Gentile y Marcelo Honores.

### a. Democracia, políticas públicas y participación

Considerando que la Defensoría del Pueblo es un organismo que fortalece el ejercicio de la democracia, las participaciones del Defensor en este sentido continuaron profundizando lo realizado desde la puesta en funcionamiento de la Institución, participando en las discusiones en torno a cómo emprender dicha tarea y qué significa dar esa lucha desde el interior del Estado.

En esta inteligencia, el Defensor del Pueblo, participó del III Plenario de Políticas Públicas de provincia de Buenos Aires, realizado en el club Banfield. En esta oportunidad, Bonicatto disertó en la comisión "Justicia y Derechos Humanos", junto al Dr. Julián Axat, Defensor del Fuero de Responsabilidad Penal Juvenil, y el Dr. Lui Arias, Juez en lo Contenciosos Administrativo N°1 de La Plata, así como también con distintos referentes del ámbito de la justicia. En la mesa se trataron diferentes propuestas para mejorar el acceso de los y las habitantes bonaerenses a la justicia y para garantizar la defensa de los derechos de sectores vulnerables de la población.



En este mismo sentido, la Defensoría del Pueblo participó del “Congreso Federal sobre Reformas Legislativas”, encuentro en el que funcionarios/as judiciales, especialistas del país y extranjeros/as, periodistas y miembros de la sociedad civil debatieron la reforma judicial que impulsa el gobierno nacional. Las jornadas se desarrollaron durante tres días en la ciudad de Mar del Plata, y contaron, entre otros, con la presencia del Jefe de Gabinete de la Nación, Jorge Capitanich, el Ministro de Justicia y Derechos Humanos de Nación, Julio Alak y el Ministro de Justicia de la Provincia, Ricardo Casal, el Secretario de Justicia de la Nación, Julián Álvarez, la Procuradora General de la Nación, Alejandra Gils Carbó, la Defensora General de la Nación, Stella Maris Martínez y el presidente del Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS), Horacio Verbitsky.

Por otro lado, en la Casa de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires se realizó la jornada “Gobierno y medios locales” organizada por la Secretaría de Comunicación Pública de dicho organismo. El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires disertó sobre el “Rol de los medios locales ante las demandas sociales” en el encuentro que reunió a periodistas, funcionarios/as y empresarios/as vinculados/as a los medios, para debatir sobre la importancia de las relaciones entre los órganos gubernamentales y los medios a la hora de construir y difundir informaciones de interés para las personas. En la jornada, el Dr. Bonicatto compartió el panel con el Secretario de Espacio Público bonaerense, Eduardo Aparicio, el Director de Radio Provincia, Roberto Zarlenga, la Directora del diario Actualidad de Mercedes, Andrea Dematey y la Jefa de redacción de la Agencia Diarios del Interior Bonaerense (DIB), Virginia Pignaton.

### ***b. Justicia y seguridad***

Para el abordaje de estas temáticas, desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se llevaron adelante dos estrategias de participación.

La primera de ellas apuntó a la continuidad y profundización de la investigación sobre homicidios dolosos, realizada conjuntamente con el Ministro de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni, la cual tuvo inicio en el 2010. El Dr. Carlos Bonicatto, participó



de las presentaciones de los resultados de la última edición de esta investigación, realizada por el Instituto de Investigaciones de la Corte, que cubre los homicidios dolosos realizados en 2012 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (que tuvo lugar en esa misma localidad) y en los partidos judiciales de La Plata y del Conurbano bonaerense (que se desarrolló en la capital de la provincia de Buenos Aires). A su vez, en este período se dio inicio a una investigación cuantitativa y cualitativa denominada “Perfiles socioeconómicos, experiencias y representaciones de habitantes de barrios con un alto índice de homicidios dolosos en la provincia de Buenos Aires”, en sintonía con los resultados que viene arrojando el trabajo cuantitativo encabezado por el Dr. Zaffaroni. Estas intervenciones se consideran prioritarias, teniendo en cuenta las necesidades de producir datos confiables para llevar a cabo las discusiones y, en base a ello, posibilitar la implementación de políticas públicas eficientes en lo que se refiere a esta problemática.

La segunda de las estrategias de participación tiene que ver con la intervención del Defensor en diferentes jornadas sobre la justicia y la seguridad. De esta manera, la Institución tuvo presencia en el panel titulado “Prácticas policiales, jóvenes y redes de ilegalidad”, en el marco de la Campaña Nacional contra la Violencia a Institucional. En dicha ocasión el Defensor estuvo acompañado en su panel por Julián Axat, Defensor penal juvenil; Marcelo Saín, diputado provincial por Nuevo Encuentro; y Eduardo Toniolli, diputado santafecino del movimiento Evita.

Asimismo, el Defensor participó de la apertura de un centro contra la violencia familiar en Lincoln, creado para brindar atención integral a las mujeres víctimas de violencia en un mismo espacio. Allí funcionarán el Equipo Interdisciplinario de Orientación Familiar, el Servicio Local de Promoción y Protección de los Derechos del Niño, el Centro Provincial de Atención de las Adicciones, la Casa de la Mujer, la Oficina Policial de Recepción de Denuncias y un hospedaje temporario para la mujer y la familia.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y la Asociación Argentina de Juicios por Jurados (A.A.J.J.) han estado organizando diferentes simulacros del nuevo sistema de juicios por jurados, que se prevé será implementado durante el 2014.



En otra iniciativa relativa a los temas de seguridad y justicia, el Defensor participó de la "Jornada de capacitación en la articulación interjurisdiccional para los trabajadores de los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) de la provincia de Buenos Aires", organizada por la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Para finalizar, en el marco del ciclo de charlas organizadas por el Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB), el Defensor del Pueblo brindó una exposición acerca del rol de la Defensoría del Pueblo y sus funciones, dirigida a cadetes de primer año del SPB.

### **c. Violencia de género**

La participación de la Institución en esta temática se ha visto fortalecida por el trabajo que dentro de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires lleva adelante el Observatorio de Violencia de Género (OVG). Siguiendo las tareas realizadas en los años anteriores, desde el organismo se buscó poner a disposición de la sociedad la información producida y recopilada durante el período de este informe. En el marco de las acciones desarrolladas por el mencionado Observatorio, se realizaron las Jornadas "Violencia de Género y Políticas Públicas", en la localidad de Chacabuco.

En otra ocasión, el Dr. Bonicatto habló en la apertura de las jornadas de fortalecimiento de buenas prácticas de las mesas locales de violencia de género, en el Aula Magna de la Universidad del Noroeste bonaerense (UNNOBA).

Con la finalidad de lograr una articulación entre los organismos locales que trabajan en la prevención de la violencia de género, el OVG organizó una Jornada de "Violencia de Género y Políticas Públicas" organizada por el OVG, en la ciudad de Mar del Plata. Allí, el Defensor del Pueblo presentó la Institución ante los y las representantes de las organizaciones civiles ocupadas en la materia.

Por otra parte, el OVG, en representación del Defensor, fue convocado por la Universidad Nacional de Itapúa, de la ciudad de Encarnación (Pa-



raguay), para participar como único expositor en la jornada "Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires: diseño y ejecución de una experiencia innovadora".

A su vez, y a partir de las recomendaciones elaboradas por el OVG, el entonces Ministro de Desarrollo Social, Martín Ferré, y el Defensor del Pueblo de la Provincia, Carlos Bonicatto, acordaron la puesta en marcha del Programa ANDANDO, que prevé el otorgamiento de una ayuda económica mensual a víctimas de violencia de género.

Por último, se desarrolló el Foro Provincial contra la trata de personas con fines de explotación sexual, en la ciudad de Olavarría, organizado por la Legislatura de la provincia de Buenos Aires. Durante la jornada de apertura, el Defensor del Pueblo disertó sobre la trata de personas en el panel "Políticas públicas para la protección y garantía de derechos de las víctimas de trata por explotación sexual".

### **d. Derecho de los niños, niñas y adolescentes**

En lo que atañe a esta temática, es posible destacar la participación de la Defensoría del Pueblo en la "Jornada contra el abuso sexual infantil, el maltrato y los derechos del niño", que se llevó a cabo en el Círculo de Sub-Oficiales de Dolores, de la homónima ciudad.

### **e. Vialidad**

Respecto a las cuestiones vinculadas a la seguridad vial, es importante resaltar la continuidad del compromiso institucional asumido por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en precedencia. En cumplimiento del convenio firmado con los Vecinos Autoconvocados de la Ruta 6 y con las autoridades de Vialidad, y ante el requerimiento expreso de los y las vecinos/as de la zona, el Defensor del Pueblo recorrió el tramo de obras de reacondicionamiento, que van desde la localidad de Marcos Paz hasta el acceso a Plomer, en General Las Heras.



#### **d. Derechos civiles y políticos**

En lo que se refiere a la promoción y difusión de derechos civiles y políticos, se llevó adelante una iniciativa, denominada "Voto joven + DDHH", que tuvo lugar a lo largo de los meses de julio y agosto en distintas escuelas públicas de las localidades de Almirante Brown, Quilmes y Lomas de Zamora. Más de 600 jóvenes, de entre 16 y 17 años que iban a participar de las elecciones por primera vez, asistieron a las charlas que el personal de la Defensoría del Pueblo brindó, con el objetivo de promover e informar acerca del derecho al voto.

#### **e. Derecho a un ambiente sano**

Variadas han sido las intervenciones de la Defensoría del Pueblo en lo que atañe a un tema tan amplio cuanto complejo, como es el derecho a un ambiente sano, ya que dentro del mismo se interrelacionan una gran cantidad de problemáticas y se multiplican, a su vez, las formas en las que se puede dar una solución heterodoxa a las mismas.

Un ejemplo de ello es la mediación propuesta por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires para encontrar una solución al conflicto creado entre vecinos/as y dueños de un pub de Claromecó por ruidos molestos, que concluyó con la firma de un acta compromiso entre todos los actores.

El Defensor del Pueblo también tuvo un rol proactivo junto a los y las vecinos/as y funcionarios/as de la ciudad de San Nicolás, con el fin de coordinar acciones para el seguimiento y monitoreo en relación a una posible contaminación por parte de la empresa Atanor en la zona.

Por otro lado, con el objetivo de generar conciencia sobre los humedales y su relación con la salud y la cultura, la Defensoría estuvo presente en las jornadas que se llevaron a cabo en la Cuenca del Río Luján, en el marco del Día Mundial que celebra la protección de estas zonas. Estos encuentros, organizados por la Comisión Asesora del Comité de Cuenca del Río Luján y ONGs vinculadas a la temática, proyectan un número de actividades que se desarrollarán en Pilar, Mercedes y Escobar, partidos que forman parte de la mencionada cuenca.



#### **f. Derecho a la salud**

En base a la problemática de la producción, comercialización y consumo de medicamentos falsificados se llevó adelante una jornada sobre dicha temática, en la que participaron participó la Defensoría del Pueblo de la Provincia, conjuntamente con el Colegio de Farmacéuticos y el Consejo de Salud bonaerense. Los lineamientos centrales de la misma giraron en torno al hecho que el consumo de medicamentos falsificados es un riesgo para la salud y es la farmacia el único establecimiento seguro para adquirirlos.

#### **D.3. Actividades académicas y capacitación permanente**

Cabe destacar que, para el pleno ejercicio de derechos, el conocimiento de los mismos es una condición indispensable. Es por ello que, desde la Defensoría del Pueblo se ha constantemente buscado fortalecer la formación de los equipos de trabajo, pero fundamentalmente, brindar capacitaciones e instancias de información destinadas a los y las habitantes de la Provincia.

En relación al primer punto, la continuidad de este tipo de instancias formativas tiene como premisa ofrecer una respuesta calificada, pero también potenciar el acompañamiento y la contención de aquellas personas que se acercan a la Institución en busca de su intervención. En esta inteligencia, la Defensoría del Pueblo continúa llevando adelante el ciclo de capacitaciones para su personal, tanto de la sede central como de las Casas de Derecho y los equipos que integran el Programa Guías Ciudadanos. La continua capacitación de todos los agentes de la Defensoría del Pueblo de la Provincia tiene como principal objetivo garantizar a toda la población bonaerense un acceso más cercano, amplio y eficiente a sus derechos.

De esta manera, con el objetivo de brindar a los y las empleados/as de la Defensoría del Pueblo herramientas útiles y necesarias para el correcto asesoramiento de quienes requieran su intervención, se realizó la segunda etapa del taller de atención de situaciones críticas. En el marco del Conve-



nio de Cooperación Institucional suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, el taller tuvo como principales temáticas: los criterios de encuadre de la entrevista y el lenguaje en la misma, las técnicas de focalización y análisis de contexto, el vínculo con el sujeto consultante, los casos con compromiso psiquiátrico y el pensamiento interdisciplinario, entre otros. Además, la Defensoría del Pueblo realizó una capacitación sobre temas previsionales destinada a personal de la Institución.

En el marco de la articulación de la Defensoría del Pueblo con otros organismos del Estado y con organizaciones de la sociedad civil, se llevó adelante, en la sede central de la Institución, una capacitación interna sobre el Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROG.R.ES. AR), así como también, sobre el Programa de Crédito Argentino del Bicentenario (PRO.CRE.AR.).

En relación a las capacitaciones para los y las habitantes de la provincia, se desarrollaron talleres en los cuales se abordaron temáticas específicas, relacionadas a la protección de derechos. Se buscó, en este sentido, profundizar en cuestiones vinculadas con el lugar del Defensor como institución democrática, destacando que la protección de los Derechos Humanos es su objetivo principal. De ese modo se realizaron charlas en diferentes localidades de la Provincia y sobre diversas temáticas.

Es posible destacar, en base a cuanto mencionado, la charla a cargo del ex-Canciller Jorge Taiana, que dio inicio al ciclo "Encuentros para pensar la democracia". Esta serie de charlas, a cargo de referentes de los Derechos Humanos y la construcción democrática, se vio contextualizada en la conmemoración de los 30 años de continuidad democrática en la Argentina, apuntando a evaluar el actual proceso social, económico y político en nuestro país. También formaron parte de este ciclo el Secretario de Derechos Humanos de la Provincia, Guido Carlotto, la entonces Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Alicia Pierini y el Defensor ante el Tribunal de Casación penal de la Provincia, Mario Coriolano, entre otros/as funcionarios/as.



#### D.4. Promoción de derechos a través del arte

La puesta en marcha de actividades artísticas nace con el objetivo de acercar los Derechos Humanos a distintos grupos sociales, bajo el entendimiento que existe una multiplicidad de vías para poder cumplir con dicha meta. Promocionar los Derechos Humanos, colaborando en la construcción de ciudadanía y difundiendo el rol institucional de la Defensoría, son objetivos inherentes en la tarea del Defensor.

En este sentido, se propuso la utilización del arte como herramienta, lo cual ha permitido simbolizar, a través del lenguaje artístico, problemáticas subyacentes en los diferentes grupos con los que se abordaron las propuestas, como por ejemplo: niñez y adolescencia, discapacidad, salud mental, por citar sólo algunos.

Focalizando el juego como instancia protagónica, y en la integralidad de los derechos como mensaje principal, se potenció la participación activa en las actividades propuestas. Se buscó, así, partir de una perspectiva integral con el interés puesto en deconstruir mensajes estigmatizantes, desarrollando contenidos que no fomenten ni repitan estereotipos sociales.

La Defensoría del Pueblo, a través de su área de Gestión e Inclusión Social, presentó la obra de teatro "Buscador de Tesoros", con la que se buscó abordar, desde una propuesta artística, la promoción de los derechos de las personas. La obra infantil cuenta el encuentro entre dos personajes que están aislados del mundo y que buscan su propio lugar. Uno es un explorador que abandona a su familia para salir tras un tesoro que le permita acceder al éxito y a la fortuna. La otra es una pequeña caja de cartón, un objeto mágico entre deshechos, que pretende encontrar una familia, alguien que proteja su destino. Con esta puesta en escena, se apuntó a profundizar la reflexión sobre los derechos a la salud, a la familia, a la educación, a la protección especial y a la identidad.



## D.5. Articulación con instituciones



>> Reunión entre el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Carlos Bonicatto, y el entonces ministro de Asuntos Agrarios de la Provincia, Gustavo Arrieta.

### a. Trabajo con universidades

El vínculo con las universidades, tal como se ha sostenido en los informes anteriores, es considerado fundamental para la labor del Defensor del Pueblo. Es así que durante el año 2013 el trabajo conjunto con este tipo de actor se vio profundizado, buscando ahondar en los espacios de intervención. La puesta en común de experiencias con las cuales cuenta cada institución ha favorecido el crecimiento en los niveles de incidencia, permitiendo nuevas proyecciones, las cuales habilitaron el fortalecimiento de las funciones de la Defensoría del Pueblo.

El trabajo con las universidades fue progresando durante periodo al que hacemos referencia a través de dos articulaciones claves: la estrategia comunicacional y el desarrollo académico conjunto

Teniendo en consideración lo anterior, La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires realizó una capacitación sobre Derechos Humanos a través del "Programa de Extensionismo Jurídico" conjuntamente la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (UNLZ). La misma tuvo como objetivo brindar las herramientas necesarias para la resolución de



los conflictos que atraviesan diariamente distintos barrios del Conurbano. La capacitación se realizó en el partido de La Matanza, y quienes participaron de ella seguirán vinculadas tanto a la UNLZ como a la Defensoría del Pueblo a fin de promocionar y difundir derechos.

Por otra parte, con el objetivo de brindar información sobre las acciones que lleva adelante la Institución en relación a la vida universitaria, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha auspiciado y presentado un stand en la 11° "Expo Universidad Comunidad 2013".

### b. Trabajo con organizaciones no gubernamentales

Las organizaciones no gubernamentales son consideradas por el Defensor como interlocutores claves a la hora de llevar adelante sus funciones. La experiencia acumulada y el contacto directo con sectores diversos de la sociedad son aspectos que hacen del diálogo con dichos actores un componente fundamental, que potencia la incidencia de la Defensoría en la sociedad.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo propuso la creación de una mesa de diálogo para realizar el seguimiento de cuestiones vinculadas al ambiente, con la participación de los actores públicos y privados y la promoción del cuidado y respeto por el medio ambiente, con la presencia de las fundaciones Nuevo Ambiente y Biósfera. La mesa de diálogo se propone realizar el seguimiento de las políticas públicas que afecten a las decisiones ambientales de la región, convocar a funcionarios/as y empresarios/as vinculados/as a la temática y promover campañas de concientización de respeto al medio ambiente

A su vez, la Defensoría participó del "Encuentro Nacional Madres en Lucha", que se llevó a cabo en el complejo polideportivo "Legado Güemes". Bajo el lema "Todos por la vida", la Institución formó parte de la jornada denominada "Trabajo en red, un desafío colectivo" organizada por la Secretaría de Salud Mental y Abordaje Integral de las Adicciones del Ministerio de Salud Pública, junto a la Asociación Civil Movimiento Madres en Lucha.



### **c. Relaciones internacionales**

La articulación internacional fue uno de los aspectos que el Defensor buscó profundizar durante el 2013 y 2014. Así, se concretaron encuentros que favorecieron el trabajo conjunto y las proyecciones específicas pensadas de manera integral. En esta inteligencia, cabe destacar la relevancia de la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR.

Con la presencia de Defensores del Pueblo y representantes de organismos de Derechos Humanos de ocho países de Sudamérica, se realizó el mencionado encuentro en la Casa Patria Grande "Néstor Kirchner" el 20 y 21 de marzo. El mismo contó con la presencia del ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Julio Alak; el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Carlos Bonicatto; el Coordinador General de Asuntos Técnicos de la Unidad Presidente, Rafael Follonier; el titular del INADI, Pedro Mouratian; el presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), Sebastián Vinagre y el director de Casa Patria Grande, Pablo Vilas.

En representación de los países de Sudamérica, asistieron los Defensores del Pueblo de Bolivia y Paraguay, Rolando Villena Villegas y Manuel Páez Monges; el Defensor adjunto de Ecuador, Patricio Benalcázar Alarcón; la Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, Lorena Fries Monleón; Wendy Torres, Directora General de la Fundación "Juan Vives Suría y Escuela de Derechos Humanos" de la Defensoría del Pueblo de Venezuela, y Luciano Mariz Maia, Sub-Procurador de los Derechos del Ciudadano del Brasil.

Como continuación de esta iniciativa, las instituciones participantes firmaron la Declaración de los Defensores del Pueblo de los Estados de UNASUR, y también un Acta Acuerdo para los trabajos preliminares con el objetivo de crear el "Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de UNASUR".



### **E. Comunicación institucional y prensa**

#### **E.1. Comunicación Institucional**

La propuesta de comunicación institucional y prensa de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires incluye acciones de promoción de derechos y difusión de todas aquellas actividades y opiniones del Defensor del Pueblo, vinculadas a su función de defensa de derechos de todas y todos los/as habitantes de la Provincia.

Cada una de estas iniciativas se enmarca en las tres principales áreas de comunicación que se vienen desarrollando desde la puesta en funciones de la Defensoría: medios de comunicación, material gráfico e internet. Para el periodo 2013-2014 se mantuvieron las líneas de trabajo fundamentales que se vinieron desarrollando a lo largo de estos años, como por ejemplo, el vínculo con medios de comunicación de la Provincia (diarios, radios y portales de noticias en internet) o la difusión de material gráfico alusivo a derechos específicos que defiende la Defensoría (folletos y afiches).

Sin embargo, se propusieron una serie de nuevas acciones que buscan fortalecer tanto la difusión de la Defensoría del Pueblo como organismo capaz de responder a los requerimientos de los/as habitantes, como también la participación y el acercamiento de las personas.

En cuanto a este último aspecto, se buscó ampliar la participación de la Defensoría en jornadas interinstitucionales abiertas que se relacionen a la promoción de determinados derechos. Esto incluye a los ámbitos institucionales y también aquellos de concurrencia pública. En este sentido, se reforzó la difusión en jornadas en escuelas, clubes, centros comunales y fiestas populares.

Tal es así, que durante este periodo se diseñaron y distribuyeron folletos cuyo contenido fue pensado para actividades puntuales, como charlas o seminarios, y cuya circulación se restringió a ese ámbito en particular.

Por otro lado, se avanzó en una nueva campaña de difusión de derechos a través de Facebook, en donde se explican las principales líneas temáticas a partir de las cuales la Defensoría recibe quejas, enumerando sintéticamente eventuales situaciones de vulneración de derechos.





### a. Medios de comunicación

#### • Luchas del Pueblo

Desde mayo hasta noviembre de 2013 se realizó el rodaje del ciclo televisivo “Luchas del Pueblo” (antes llamado “Voces de la democracia”) en las ciudades de La Plata, Esteban Echeverría y Lomas de Zamora.

El ciclo consta de cuatro capítulos en donde se relata la historia de una persona que recurrió a la Defensoría del Pueblo para hacer un reclamo, y cómo a partir de la queja la Institución actúa para reparar las vulneraciones de derechos.

En este caso se tomaron tres temáticas principales: acceso a la tierra, fertilización asistida y violencia institucional.

A lo largo de los capítulos se explica cuál es el rol de la Defensoría, a partir del testimonio de empleados y funcionarios del organismo, y también de las vivencias de personas que recurrieron a la institución buscando asesoramiento.

El estreno del ciclo, coproducido con Canal Encuentro, está previsto para mayo de 2014, a través de la pantalla de canal Encuentro.

#### • Medios comunitarios

Se mantuvo el acuerdo con el Foro Argentino de Radios Comunitarias (FARCO) para la difusión de spots informativos vinculados a la forma en que las personas pueden hacer valer sus derechos, y en casos de que sean vulnerados, la manera en que puede reclamarlos en la Defensoría del Pueblo.

Mediante este vínculo la Defensoría llega a radios comunitarias de toda la Provincia: Carmen de Patagones, San Martín, José C. Paz, La Plata, Mar del Plata, Bahía Blanca, Moreno, Junín, Quilmes, Moreno, Bolívar, Florencio Varela, Villa Gesell, La Matanza, Alte. Brown y Esteban Echeverría.



### b. Internet

#### Facebook



#### Campaña de difusión de derechos

Se realizaron una serie de flyers vinculados a las principales temáticas por las cuales se reciben quejas de habitantes de la Provincia. Para ello, se seleccionaron derechos tales como el acceso a la salud, derechos de consumidores y usuarios, fertilización asistida y discapacidad, entre otros. En cada uno de los flyers se detallan situaciones en las que se puede recurrir a la Defensoría, además de mostrar las vías de contacto con el organismo.

#### Efemérides

Como se viene llevando a cabo desde 2011, cada mes se diseñan flyers a partir de efemérides vinculadas a los Derechos Humanos, personajes históricos y acontecimientos políticos relevantes en la historia argentina y latinoamericana. Las efemérides son publicadas en el sitio web del Defensor del Pueblo y en Facebook.



Página web institucional

Se realizaron cambios en el contenido informativo y estético del sitio web de la Defensoría del Pueblo, a través de una serie de acciones para actualizar y optimizar sus recursos. Con estas acciones se busca poner de relevancia tres bloques de información: qué es el Defensor del Pueblo y para qué le sirve a la gente; cómo realizar un reclamo; y cuáles son las vías de contacto.



A partir de este criterio, se decidieron las siguientes modificaciones:

- **Página de entrada ("Landing page")**

Al ingresar al sitio web, aparecen tres opciones, vinculadas a los bloques de información al que se hizo mención anteriormente: para qué sirve el Defensor; cómo contactarse; y cómo reclamar. Esta "landing page", opera como "antesala" a la página web institucional con el resto de la información del organismo. Se busca de este modo ofrecer de manera directa y simplificada un servicio a la persona que ingresa al sitio web, vinculado ya no sólo al acceso a la información, sino concretamente al ejercicio de sus derechos a partir de la queja. Asimismo, se intenta jerarquizar las vías de contacto con la Defensoría.

Esta página de acceso previo tiene como opción "seguir al sitio web", lo que da entrada directa a la página tal como figura en la actualidad.





- **Slider**



En el espacio superior de la página principal se estableció un “slider”, es decir, un dispositivo para que las principales noticias y comunicaciones de la Institución puedan rotar y ocupar un mayor nivel de visibilidad.

- **Publicaciones**

Se publicaron en el sitio: la última edición digital del Informe Anual de Gestión 2012-2013 del Defensor del Pueblo; la investigación “Acceso a derechos de migrantes en la provincia de Buenos Aires” y el Informe del Observatorio de Violencia de Género “Situación de las mesas locales y refugios para víctimas de violencia en la provincia de Buenos Aires”.



- **Micrositio: “Elecciones 2013”**



Dentro de la página web de la Defensoría se incluyó un micrositio, denominado “Elecciones 2013”, cuyo contenido fue desarrollado junto a la Dirección Nacional Electoral. El principal objetivo del micrositio fue informar a las personas acerca de las condiciones necesarias para participar de las elecciones legislativas de 2013, así como también conocer la historia del voto en la Argentina y las novedades que incorporó la Ley de reforma política de 2009.

- **Micrositio “Instructivo para estudiantes de la UNLP”**

La Defensoría del Pueblo publicó un sitio web destinado a ingresantes de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), que incluye direcciones y datos útiles para quienes llegan a la ciudad a iniciar sus estudios. A través del sitio (<http://www.defensorba.org.ar/guiaestudiantes>), los estudiantes pueden conocer las direcciones y teléfonos de hospitales, comisarías, centros de estudiantes y sedes del comedor universitario; como también los horarios y paradas del tren universitario. Asimismo, se detallan los casos en los que pueden recurrir a la De-



fensoría del Pueblo: problemas en la prestación de los servicios de gas, electricidad y agua corriente; quejas contra obras sociales y prepagas; violencia de género; mal funcionamiento del transporte público y violencia institucional, entre otras problemáticas. La página web también contiene información sobre los beneficios que otorga la Universidad, que incluyen becas de transporte y subsidios en el comedor universitario.



#### Youtube

A través de las redes sociales Facebook y Youtube, se promocionó la figura del Defensor del Pueblo, de acuerdo a las particularidades de cada uno de esos espacios. En el caso de Youtube, se realizaron una serie de videos de jornadas y actividades organizadas por la Defensoría y videos institucionales para difundir la existencia de las Casas de Derecho en la Provincia, entre los que se destacan:

- Presentación institucional de la Casa de Derechos de Mar del Plata



- Video institucional Promoción de derechos y recepción de quejas en Mar del Plata 2014
- Presentación institucional de la Casa de Derechos de Mercedes
- Video Expo Universidad 2013
- Cobertura de la Investigación sobre Migrantes
- Video Elección de Defensora del Pueblo infantil del XXXIII gobierno de la República de los niños
- Video Homenaje a Alicia Pierini por 10 años como Defensora del Pueblo de Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Video institucional Saludo de fin de año 2013
- Video testimonial por Día del Voluntariado, celebrado en Ciudad Autónoma, entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia y de la ciudad de Buenos Aires.
- Video institucional Conferencia de Defensores del Pueblo de Unasur.
- Video Formulario Cero y modificaciones del sistema de gestión de reclamos
- Presentación institucional de la Casa de Derechos de Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



### c. Difusión gráfica

#### Folletos

##### Folleto institucional

Se trata del folleto de mayor distribución, porque contiene la información básica sobre el rol del Defensor del Pueblo y los casos puntuales en que se puede recurrir a la Defensoría ante algún derecho vulnerado.



##### Folleto "Derechos de consumidores"

##### Folleto "Elecciones 2013"

El folleto "Elecciones 2013" fue realizado en conjunto con la Dirección Nacional Electoral especialmente para las elecciones legislativas de agosto y octubre del año 2013, y contiene información general sobre las dos instancias de votación (PASO y generales), además de los requisitos para votar y los cargos a elegir.

Este material gráfico se distribuyó en escuelas secundarias de la provincia de Buenos Aires, especialmente aquellas que forman parte del plan de charlas de la Defensoría del Pueblo sobre el voto joven.





El folleto se realizó en conjunto con la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación, y contiene información relacionada a los motivos por los cuales los/as consumidores/as pueden realizar un reclamo; el marco regulatorio que protege a los/as consumidores/as y las formas de realizar un reclamo, tanto en la Subsecretaría como en la Defensoría.



### Folleto "República de los Niños"

En el marco de la actividad pedagógica que realiza la Defensoría del Pueblo en la República de los Niños, en el programa "Gobierno infantil", los/as alumnos/as de escuelas públicas de la localidad de La Plata elaboraron el contenido y algunos dibujos de dos folletos referidos a las buenas prácticas frente a los ruidos molestos y al cuidado del medioambiente.

Además, como producto final de la experiencia de trabajo y de las charlas sobre los derechos medioambientales, realizaron un cuadro con residuos reutilizables, que actualmente se exhibe en la sede de la Defensoría.

Como parte de la propuesta, los/as alumnos/as también elaboraron dos folletos de buenas prácticas referidos a los ruidos molestos, su impacto en el medioambiente y en la salud; como también de la importancia de

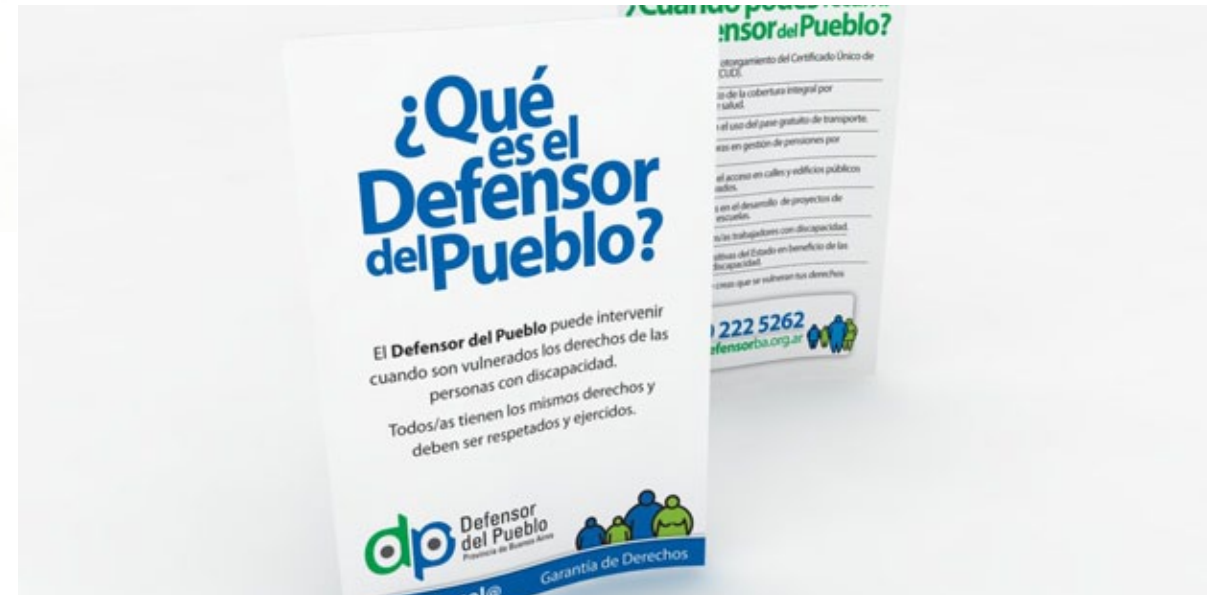


concientizar a la sociedad sobre reducir, reutilizar y reciclar los residuos que se desechan.

En este sentido, el grupo de arte de la Defensoría acompañó a los/as integrantes de la Defensoría del Pueblo Infantil, en la realización de un cuadro con materiales reutilizables, donde expresaron la importancia del cuidado del medioambiente y del uso de las tres R (reutilizar - reciclar - reducir).

### Folleto "Derechos de las personas con discapacidad"

El sábado 10 de agosto tuvo lugar en el Pasaje Dardo Rocha de la ciudad de La Plata, una jornada sobre los derechos de las personas con discapacidad. La Defensoría del Pueblo participó mediante un stand con folletería institucional y la presencia de personal del área de Discapacidad. A lo largo del día, se distribuyó un folleto diseñado e impreso especialmente para la jornada, en donde se enumeran distintos derechos de las personas con discapacidad. El folleto fue elaborado conjuntamente con el área correspondiente.



### Folleto "Observatorio de Violencia de Género (OVG)"

Se distribuyó en Casas de Derechos y en jornadas en las que participó el Observatorio de Violencia de Género.



### Folleto "El Defensor del Pueblo. Un instrumento para proteger tus derechos"

Al igual que el microsítio para ingresantes de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), se elaboró un folleto que replica el diseño y contenido del sitio, e incluye direcciones y datos útiles para quienes llegan a la ciudad a iniciar sus estudios.

### Afiches

### Elecciones 2013

Se diseñaron 4 modelos de afiches acerca de las elecciones legislativas 2013, siguiendo los criterios de diseño e información utilizados para los folletos. Los afiches se distribuyeron en escuelas secundarias de la Provincia y en todas las Casas de Derechos de la Defensoría del Pueblo.

### Folleto "Trata"

Se distribuyó durante la "IV Jornada contra la trata de personas", realizada el 18 de septiembre de 2013 en la Universidad Nacional de Quilmes. El folleto contiene información sobre la dinámica de la trata de personas en la Argentina y los números telefónicos para realizar denuncias.





### Reedición de afiches

Se reeditaron 3 modelos de afiches institucionales, cuyos contenidos brindan información general sobre el rol de la Defensoría del Pueblo y datos de contacto de las distintas Casas de Derechos y bocas de Recepción.



Calcomanías

Se realizaron 5.000 calcomanías que contienen datos de contacto de la Defensoría: 0800, página web y usuario de Facebook. Al igual que los folletos, las calcomanías son repartidas en jornadas y actividades en donde tenga participación la Defensoría del Pueblo.



### Revista "El Berretín"

La Defensoría del Pueblo editó una revista realizada por un ex detenido. La revista "El Berretín" busca rescatar historias de aquellas personas en situación de vulnerabilidad, ya sea en prisión o fuera de ella, y que habitualmente se encuentran marginadas de la agenda mediática. En diciembre se entregaron 50 ejemplares para su distribución.







#### d. Publicaciones

##### CDs

Se editaron en formato Compact Disc (CD) cuatro publicaciones de la Defensoría que corresponden a años anteriores: los primeros 4 números de la revista "Éforos" (200 CDs); Informes anuales del OVG de años anteriores, junto con informes de las mesas locales contra la violencia de género (100 CDs); y los Informe Anuales de gestión de los períodos 2010-2011 y 2011-2012.



Estos CD están a disposición de las personas que lo soliciten, así como de quienes los requieran en las propias sedes de la Defensoría. Sirven como soporte físico de las producciones escritas realizadas por la Institución.

##### E.2. Prensa y medios de comunicación

El área de Prensa tiene como objetivo principal la difusión de todas las actividades llevadas adelante por la Defensoría en la inteligencia de continuar con la instalación de la Institución como referente en la defensa, garantía y protección de los Derechos Humanos en todos/as los/as habitantes de la Provincia.

Por otra parte, cabe destacar que el área brinda documentos de trabajo a todos los equipos de la Institución que permitan analizar la informa-



ción que ofrecen los medios de tal manera de poder dar respuesta a los problemas y a las necesidades de los/as habitantes de la Provincia.

La Dirección de Prensa y Medios de Comunicación ayuda a la Institución en la difusión estratégica de su imagen institucional, divulga pronunciamientos y actividades, genera productos e informaciones para públicos internos y externos, y en ocasiones sirve como portavoz de la entidad.

Refiriéndonos al plano más operativo de sus funciones, es una constante tener labores más precisas como actualizar listados de periodistas y medios de prensa, llevar el respectivo archivo de noticias publicadas, entre otras actividades.

##### Actividades destacadas:

##### **Programa de radio "La hora del Defensor"**

Este espacio sirve para posicionar a la Defensoría dentro del grupo de personas que se vincula a la radio como un medio de información y canalizador de reclamos. El mismo se lleva adelante en Radio Provincia destacando la amplitud de su recepción en todo el territorio provincial garantizando una llegada general para los/as habitantes. Los/as oyentes tienen a su disposición los teléfonos de contacto a partir de los cuales pueden realizar consultas que son evacuadas por personal de la Defensoría del Pueblo a partir de orientaciones y gestiones.

##### **Redes sociales**

Se gestionan cuentas en redes sociales como Facebook, Twitter y Youtube. En Facebook, la cuenta de Prensa Defensor no sólo sirve para compartir notas, sino que también es un medio al que llegan, de primera mano, los reclamos de los ciudadanos; en Twitter, la cuenta @PrensaDefensor facilita el contacto fluido con periodistas y medios de comunicación que replican la información publicada; y el canal PrensaDefensoría en Youtube muestra el material audiovisual generado por la oficina del prensa.

##### **Boletín digital**

El boletín digital es una herramienta de comunicación pensada para distribuir entre periodistas. Es mensual y su contenido apunta a difundir, en cada número, una temática en la cual trabaja la Defensoría, con notas de opinión, audios, videos y otras actividades de la Institución.



### **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 una de las premisas fundamentales.

### **Comunicación en el territorio**

Las visitas a los distritos de la Provincia son centrales para acercar la Institución a la gente. En base a la detección y definición de los temas de alto impacto en la comunidad que aparecen en los medios se generan estrategias de acción que apunten a fortalecer el trabajo de la Defensoría.

#### Comunicación interna

### **Informe de prensa matutino**

Se trata de un sistema de alerta temprano ante eventuales focos de conflicto, a partir del monitoreo de medios. Todos los días, de lunes a sábado a primera hora de la mañana, este informe lo recibe todo el personal de la Defensoría, con el análisis de los principales medios nacionales, provinciales y medios locales.

### **Informe vespertino**

Este informe se incorporó para realizar un segundo rastillaje de noticias y mantener actualizados a los agentes de la Defensoría. Además, se intenta abarcar la mayor cantidad de regiones de la provincia de Buenos Aires.

### **Seguimiento de las principales noticias sobre los Defensores del Pueblo del país y del mundo**

El monitoreo de las principales noticias referidas a los Defensores del país y del mundo tiene como objetivo ampliar la mirada y analizar sobre qué temas trabajan otras Defensorías.



### **Decálogo de la Defensoría**

Se trata de la edición de todos los discursos y entrevistas hechas al Defensor y funcionarios/as de la Defensoría.

#### Proyectos del Área

### **Plataforma multimedia de la Defensoría.**

**Objetivos:** Ofrecer material audiovisual a los medios y otras instituciones

**Breve descripción:** Con la web de la Defensoría como soporte, este micrositio apunta a generar una estructura de contenidos basados en diferentes formatos de producción. El objetivo de esta construcción es contribuir a la socialización de prácticas sociales. En ese sentido, se ofrecerá material audiovisual (entrevistas al Defensor, a otros/as miembros de la organización y actores/as relacionados/as a las temáticas interesadas; emisión en directo de charlas y conferencias; generación de documentales que sigan un caso puntual resuelto por la Defensoría o alguna temática que se desarrolle en la institución, etc.); audios; material gráfico; etc.

### **Mapa de conflictos**

**Objetivos:** es una herramienta práctica que permite un acercamiento territorial a fin de construir, desde la lectura de los medios, una representación de la realidad de forma tal que el accionar de la Defensoría posibilite el reconocimiento de la transformación de esa realidad.

**Breve descripción:** Combinando esta definición con la potencialidad tecnológica que hoy se tiene a disposición, se está elaborando un instrumento que, además de construir conocimiento, abre caminos desde la reflexión compartida para consolidar lecturas y visiones en un espacio y tiempo específicos. Pensar esta especie de "cartografía social" es motor de reflexiones y acciones para el beneficio común.



**4**  
**CUARTO**  
**INFORME**  
**ANUAL**  
**2013 / 2014**  
a las Cámaras  
Legislativas  
de la Provincia  
de Buenos Aires





# IV

## GESTIONES INSTITUCIONALES

El propósito del presente capítulo es poner en evidencia una de las dimensiones posibles en la que se concretizan la visión y la misión del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Retomando la premisa de que esta organización surge como un modo para perfeccionar los medios de protección y promoción de los Derechos Humanos, es de fundamental relevancia destacar la labor de las distintas áreas que conforman la Defensoría en la consecución de los fines ya mencionados.

A partir de las consultas y reclamos provenientes de situaciones de vulneración de derechos de los y las habitantes de la Provincia, comienza, hacia el interior de la Defensoría, todo un proceso tendiente a la resolución de las mismas que deja, como última instancia, la vía de la judicialización para la reparación de tal derecho. Como fue puesto en evidencia en los capítulos precedentes, la capacidad del Defensor del Pueblo de ser parte en un proceso judicial –reconocida en el Art. 43 de la Constitución nacional, el Art. 55 de la Constitución provincial y la Ley 13.834– queda supeditada al agotamiento de las vías alternativas, identificadas por esta organización, para zanjar las problemáticas originadas por los reclamos.

Por ende, en este capítulo se expondrá el trabajo cotidiano de las distintas áreas de la Defensoría, conformada por equipos multidisciplinares, que trabajan en modo mancomunado para poder ofrecer una solución satisfactoria ante las vulneraciones de derechos. Los reclamos recibidos son direccionados a las mencionadas áreas, teniendo a cargo sus inte-





grantes la evaluación del modo más adecuado y célere de poder dar una respuesta a quien realiza la queja. En su trabajo, entonces, se pondera críticamente tanto el accionar como las omisiones de la administración pública o de los actores privados involucrados, intentando iniciar un camino que lleve a la resolución consensuada de la problemática que tenga en consideración las diversas partes en cuestión.

Por último, vale la pena aclarar que la relevancia de la resolución de los reclamos no descansa meramente en la posibilidad de sumar un caso más a la lista de casos resueltos satisfactoriamente como si se tratase sólo de cuestiones estadísticas. En sus más de cuatro años de gestión, la Defensoría ha logrado resolver con celeridad la mayor parte de las consultas y reclamos realizados en su seno y es importante resaltar que esto muestra la consolidación de este organismo. Sin embargo, lo que impulsa a la pronta y eficiente resolución de los reclamos por parte de las áreas que conforman la Defensoría es la posibilidad de actuar sobre la realidad de la Provincia, provocando con dicha incursión un mejoramiento en las condiciones de vida de los y las habitantes bonaerenses, contribuyendo a que éstos puedan transitar una experiencia digna en su existencia.

## **A) Gestiones por materia**

### **A.1. Actuaciones en materia tributaria**

#### **a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área**

Desde el área de políticas tributarias se abordan problemáticas de carácter económico, tributario, contable, ya sea para aportar solución a un caso en particular o para lograr beneficiar a un grupo de contribuyentes reclamantes.

El equipo de trabajo se dedica a analizar expedientes vinculados a quejas por motivos tales como: el incremento del impuesto inmobiliario, tanto edificado como baldío; dificultades para acceder a la obtención de exenciones, tanto en el impuesto inmobiliario como automotor; retenciones bancarias indebidas; correcciones catastrales mal aplicadas. Asimismo se trata de dar respuesta a aquellos reclamos que se inician por intima-



ciones del órgano recaudador a contribuyentes que incumplieron, por desconocimiento o no, sus deberes formales, por ejemplo: falta de presentación de declaraciones juradas u omisión de presentación de baja a la inscripción en caso de abandonar la actividad.

Además se realiza el estudio de diferentes proyectos de ley y medidas en la materia, determinando su impacto y el costo-beneficio resultante de su implementación, siendo el principal objetivo del Área la contención del o la reclamante tratando de realizar todas las gestiones posibles con el fin de resolver la queja.

Es importante destacar que uno de los objetivos es no dar por finalizado ningún reclamo y/o queja de un/a ciudadano/a sin haber agotado todas las vías posibles a fin de solucionar el conflicto que dio origen a la vulneración de los derechos del o la reclamante, optando muchas veces, ante la inacción evidente, por la realización de una Recomendación al organismo.

Una vez solucionado el reclamo, se espera un tiempo prudencial y se contacta nuevamente al ciudadano o a la ciudadana a fin de que nos comente si está conforme con la finalización de su reclamo y con la forma en que el mismo fue gestionado por nosotros. Por citar algunos ejemplos se puede decir que se ha logrado en muchos casos 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, se re imputen importes abonados erróneamente en concepto de impuesto automotor del dominio incorrecto al correcto, se otorguen exenciones por impuesto inmobiliario o automotor, se realicen correcciones de titularidad en el Registro de la Propiedad, se proceda a la desvinculación impositiva de reclamantes en ARBA, se corrija en la base de datos de ARBA vehículos erróneamente categorizados a los efectos del cálculo del impuesto automotor. Cabe aclarar, que a lo largo de todo el proceso, se mantiene contacto permanente con el reclamante a efectos de mantenerlo informado sobre su expediente y de transmitirle contención por parte de la institución.



## b. Proyecto e Informes

### **Propuestas a la ley impositiva 2014 a la Subsecretaría de Hacienda del Ministerio de Economía de la provincia de Buenos Aires**

Mediante nota firmada por el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto, dirigida al Subsecretario de Hacienda bonaerense, Lic. Gabriel Esterelles, se elevó una propuesta basada en lograr reorientar políticas fiscales de la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires para garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos de los contribuyentes bonaerenses.

En función de los reclamos canalizados por ante el Área de Políticas Tributarias se han elaborado una serie de propuestas tendientes a diagramar políticas fiscales más equitativas, que contemplen la real situación de los contribuyentes. En tal sentido se destacan las siguientes:

- **Flexibilización de Planes de Pagos:** en cuanto a cantidad de cuotas, quitas. En virtud de la gran cantidad de ciudadanos que manifiestan tener voluntad de pago pero no poseen los medios económicos para afrontar las cuotas de los planes de pagos que ARBA les ofrecía.
- **Rehabilitación de Planes Caducos:** se propuso la rehabilitación de planes caducos en forma periódica, a fin de evitar que dichas deudas resulten judicializadas.
- **Actualización de los topes en relación a la exención del impuesto inmobiliario para jubilados/pensionados:** se propuso el incremento del monto de ingresos y de la valuación fiscal topes, a los fines de la obtención de la mencionada exención.
- **Exenciones impositivas a contribuyentes afectados por la inundación del 2 de Abril de 2013:** se propuso que este segmento de contribuyentes obtengan la exención durante el periodo fiscal 2014 del impuesto inmobiliario complementario y de la cuota adicional del impuesto a los automotores.

En la Ley Impositiva 14.553, se observa la contemplación de varias de las propuestas elevadas al organismo. En cuanto a la Flexibilización en los Planes de Pago, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se ha emitido la Resolución N° 13/14.



### **Proyecto de Recomendación: Información Pública para afectados por la inundación**

Con el objetivo de ampliar y clarificar la información respecto al procedimiento a seguir por los/las afectados/as por la inundación del 02 de abril, y a los efectos de obtener el beneficio de exención en los impuestos inmobiliarios y automotor, se realizó un Proyecto de Recomendación dirigido a la Agencia de Recaudación de la Provincia. Dicho Proyecto concluyó con la emisión de la Recomendación N° 30/2013, emitida en junio de 2013.

### **Proyecto de Recomendación: Retenciones Bancarias - Procedimiento de Excepción**

Se realizó un proyecto de Recomendación dirigido a la Agencia de Recaudación de la Provincia a los efectos de solicitar se proceda a reglamentar la Ley 14.510, a los fines de que se arbitren los procedimientos de excepción para que los contribuyentes puedan, previamente informar las acreditaciones producto de actividades no gravadas, y así evitar sufrir retenciones bancarias en concepto de impuesto a los ingresos brutos. Dicho Proyecto concluyó con la emisión de la Recomendación N° 32/2013, emitida en el mes de junio de 2013.

### **Proyecto de Recomendación: Planes de Pago y rehabilitación de Planes Caducos**

Se realizó un Proyecto de Recomendación dirigido a la Agencia de Recaudación de la Provincia a efectos de solicitar, por un lado, que se otorguen a los contribuyentes planes de pago que se adapten a sus posibilidades, con el objetivo de que puedan regularizar sus deudas en concepto de impuestos provinciales, además de que se discontinúe la aplicación del Sistema Scoring, a fin de determinar la categoría del contribuyente; y por otro lado, que se instrumente la rehabilitación de planes caducos en forma anual, a través de la Ley Impositiva, en vez de esporádica, como rige en la actualidad, situación que conlleva en la generalidad de los casos, a la judicialización de la deuda en cuestión. Dicho Proyecto concluyó con la emisión de la Recomendación N° 51/2013, en el mes de septiembre de 2013.



### **Proyecto de Recomendación: Doble Imposición Impuesto Automotor-Bs.As.-Córdoba, Bs.As.-Santa Fe**

Se realizó un Proyecto de Recomendación dirigido a la Agencia de Recaudación de la provincia de Buenos Aires con el objetivo de que se arbitren medidas tendientes a coordinar con las jurisdicciones de Córdoba y Santa Fé las políticas tributarias en relación al impuesto automotor, a los fines de evitar que se produzcan situaciones de doble imposición. Además el tema fue propuesto y tratado en el Plenario de ADPRA, acordando los Defensores de las respectivas jurisdicciones transmitir la problemática y trabajar en coordinación con las Direcciones Generales de Rentas de su provincia. Dicho Proyecto concluyó con la emisión de la Recomendación N° 56/2013, en el mes de octubre de 2013.

### **Informes de Investigación**

Durante el mes de febrero de 2014, a pedido del Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto, el Área de políticas tributarias realizó dos investigaciones para elevar informes que se pusieron a consideración y debate interno, a los fines de definir políticas de acción. El primero de ellos, "Tasas a los combustibles", se elaboró en base a información aportada por ordenanzas fiscales 2014 de los municipios de Tigre, Morón, Olavarría y Vicente López, la Ley N° 23.966 de Impuesto a los Combustibles, la Ley N° 23.548 de Coparticipación Federal de Impuestos y el Decreto 14/94 del Pacto Federal.

El segundo informe "Ley Impositiva 2014", se elaboró en base al análisis del Código Fiscal de la provincia de Buenos Aires (Ley 10.397 del 2011) y a la Ley Impositiva N° 14.553.

### **c) Actividades**

Entre los meses de septiembre y diciembre de 2013, personal del Área de políticas tributarias asistió al curso "La Formulación del Presupuesto en la Gestión Pública" dictado por el Instituto Provincial de Administración Pública (IPAP).



### **d) Casos relevantes**

#### **Expediente 1239/11**

Temática: Desvinculación impositiva impuesto inmobiliario

Gestión realizada: Gestiones ante Arba La Plata, Arba Delegación 3 de febrero, Delegación Morón, Fiscalía de Estado, Municipalidad de 3 de Febrero, Sociedad de Fomento Mariano Balcarce.

Estado Actual: Solucionado

#### **Expediente 1512/11**

Temática: imputación de toda la deuda de impuesto inmobiliario del barrio Mitre de la localidad de Moreno a un solo beneficiario de la vivienda social. Monto reclamado: \$850.000.

Gestión realizada: Diversas gestiones ante ARBA (Dirección Ejecutiva, Catastro), Municipalidad de Moreno, IDUAR, Escribanía de Gobierno de la Prov. De Bs.As.

Estado Actual: Solucionado. Al día de la fecha la deuda exigible por ARBA asciende a \$20.000, resultante de las cuotas devengadas del impuesto inmobiliario solo por su partida.

### **e) Estadística**

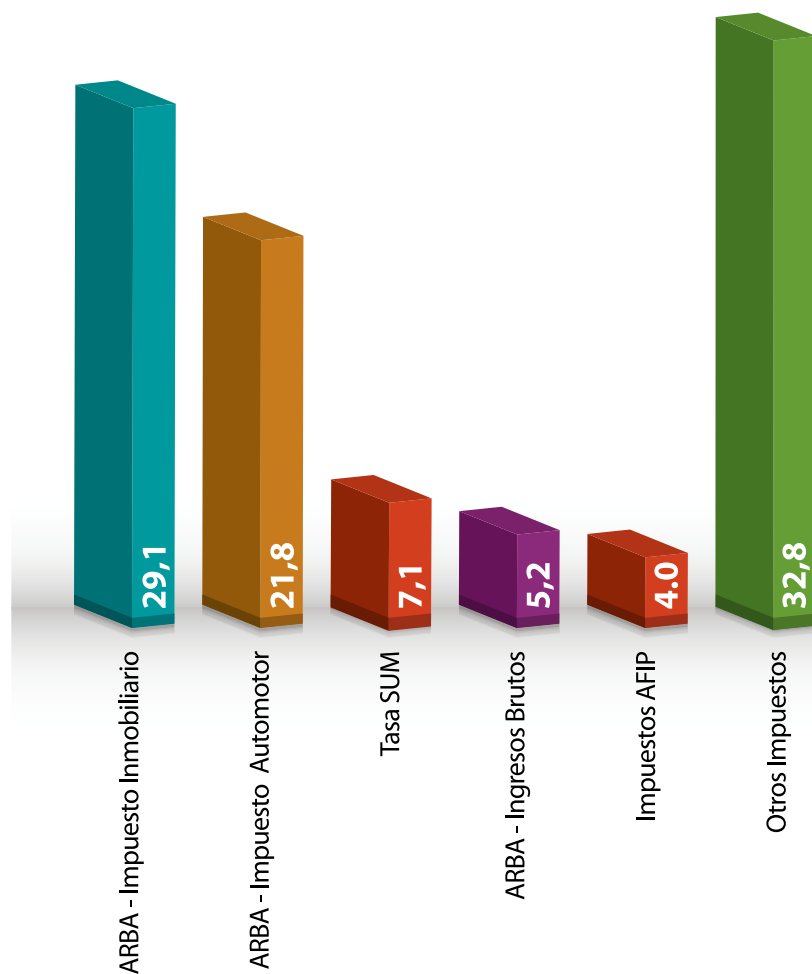
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema Tributario, en el período analizado, ascendieron a 326, habiendo sido resueltas el 69,9% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 58% del total ingresado, corresponden a:

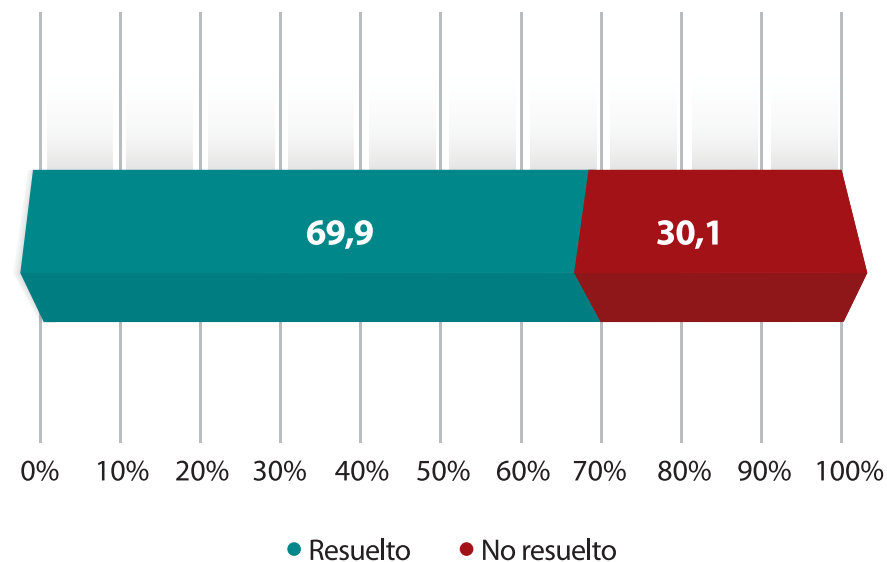
- » Impuesto Inmobiliario (29,1%)
- » Impuesto Automotor (21,8%)
- » Tasa SUM (7,1%).



### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014



### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A.2. Actuaciones en materia de servicios públicos y consumidores

##### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área

Por imperativo de lo dispuesto en el artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, le corresponde al Defensor del Pueblo supervisar la eficacia de los servicios públicos, sea que los preste el Estado por administración o bien mediante la gestión de terceros.

Dentro de esta categoría, se incluye: 1) Suministro de energía eléctrica; 2) Provisión de agua potable y servicio de cloacas (saneamiento); 3) Distribución de gas natural, 4) Transporte público; 5) Telefonía fija y móvil.

En cuanto a la defensa de los derechos de usuarios/as y consumidores/as, la competencia material para actuar surge en forma implícita del precitado precepto constitucional, por dos vías diferentes, a saber:





En primer lugar, corresponde dejar debidamente establecido que todo/a beneficiario/a de un servicio público resulta ser un/a usuario/a, de modo tal que entre estos conceptos existe una mutua e indisoluble relación que los constituye en un todo inescindible.



>> Reunión entre los secretarios de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, Fernando Pantín Colombo y Carlos Martiarena (en imagen); el presidente del Organismo de Control de Aguas (OCABA), Horacio Delgado; directivos de la empresa ABSA y la titular de la ONG "Todos por el Agua", Julia Crespo; convocados por el titular de la secretaría de Servicios Públicos bonaerense, Franco La Porta.

Ahora bien, el concepto de usuario/a y consumidor/a rebasa con holgura la materia vinculada a la correcta prestación de los servicios públicos, involucrando un género mucho más amplio que abarca a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario/a final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Desde esta perspectiva, y en la medida en que a este Organismo le cabe la defensa de los derechos individuales y colectivos de los/as habitantes en sentido lato, se entiende que ello involucra a los garantizados por el artículo 42 de la Constitución Nacional, Ley N° 24.240 y artículo 38 de la Constitución provincial.

Atento la manda constitucional de supervisar la eficacia de los servicios



públicos, esta área tiene como objetivo principal investigar a partir de quejas individuales dicho funcionamiento, sin perjuicio de las investigaciones de oficio que pudiere ordenar el Defensor del Pueblo, amén de las que se hallan en curso. A su vez, realizar monitoreos del desempeño en la provisión de dichos servicios por parte del Estado y sus empresas concesionarias como así también el de los entes creados para el control y regulación de los mismos y asesorar y asistir al Defensor del Pueblo en los asuntos que se relacionen con la temática mencionada.

## b. Investigaciones y proyectos

### **Recomendaciones a empresas proveedoras de servicios públicos respecto de los/as usuarios/as damnificados/as por el temporal**

Dicho informe se realizó con la necesidad de analizar el otorgamiento de bonificaciones o exenciones a los/as usuarios/as afectados/as por el temporal ocurrido en abril, debido a las fallas en el suministro y a las problemáticas surgidas para la tramitación de ayuda financiera.

Mediante el mismo se pretendía que las empresas concesionarias otorguen prórrogas en el cobro y bonificaciones o exenciones a aquellos/as usuarios/as que vieron interrumpido el servicio o se encontraban en dificultades financieras a causa del temporal.

### **Informe sobre telefonía móvil**

Ante la posibilidad de un nuevo aumento tarifario y a causa de la cantidad de reclamos recibidos por deficiencias en la prestación del servicio de telefonía móvil, irregularidades en la tarifa, en la facturación y falta de claridad en el marco regulatorio, en el mes de agosto de 2013, el área de Servicios públicos presentó el informe sobre telefonía móvil.

Se recabó información acerca de la posibilidad de un nuevo aumento tarifario en el servicio de telefonía móvil. Asimismo se contempló la necesidad de iniciar una investigación de oficio, concerniente al estado actual de la telefonía móvil, analizando cuestiones tales como su marco



regulatorio, las condiciones de prestación del mismo, las tarifas vigentes, y toda otra información pertinente.

Para la conformación del mismo se consultaron las empresas proveedoras, periódicos nacionales y locales y regulaciones de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

### **Informe sobre ENARGAS**

Durante el mes de agosto de 2013, el área de Servicios públicos se reunió con representantes del Ente Nacional Regulador del Gas a fin de abordar temáticas tales como la prevención, las emergencias y la capacitación necesarias o requeridas frente a posibles problemas ocasionados por la utilización del gas natural por redes.

Esta reunión es la primera aproximación para recabar la información necesaria para llevar adelante la investigación que tendrá como principales ejes temáticos la prevención, el tratamiento de casos de emergencias y la seguridad domiciliaria.

La investigación tiene como finalidad, entre otras cosas, verificar la existencia de planificación para actuar en caso de emergencias y si los procedimientos ante contingencias ambientales están documentados, son de fácil acceso y divulgados en forma correcta y masiva.

De esta manera, se dará comienzo a la emisión de un informe final con recomendaciones a los distintos órganos y autoridades involucrados (asociación de consumidores, Legislatura, empresas distribuidoras, organismos de control etc.)

### **Solicitud de informes a las empresas de servicios públicos y organismos de control**

Durante el mes de septiembre de 2013 se decidió tomar contacto con las empresas prestadoras de servicios públicos a fin de solicitar información relacionada con el estado de dichos servicios.

El área de Servicios públicos realiza de oficio la solicitud de informes con el



objeto de obtener información para cumplir con la Constitución Provincial en lo que se refiere al control de la eficacia de los servicios públicos.

El mismo tiene como finalidad detectar problemáticas latentes a fin de tomar intervención o realizar recomendaciones a priori.

### **Análisis y estudio de la problemática hídrica de la ciudad de La Plata y sus adyacencias. Su influencia en el evento meteorológico acaecido el día 2 de abril de 2013**

Ante las reiteradas denuncias realizadas por vecinos de Los Hornos y La Plata, se decidió conformar el Expte. N°4664/13, con fecha mayo de 2013 para investigar el saneamiento del arroyo Pérez, cuenca superior del arroyo El Gato.

La investigación tiene por objeto dar una solución integral al escurrimiento de las aguas del arroyo, cuidando muy especialmente que el beneficio de los/las habitantes de la cuenca alta no vaya en desmedro de los de la cuenca baja, concretamente del casco histórico de la ciudad de La Plata.

Para ello se dictó providencia, disponiéndose librar solicitudes de informes a la Secretaría de Gestión Pública de la Municipalidad de La Plata (Dirección General de Obras Públicas), al Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires (Subsecretaría de Obras Públicas - Dirección Provincial de Saneamiento y Obras Hidráulicas), a la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata (Departamento de Hidráulica) y al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (Dirección de Informática Jurídica).

### **Plan CUIDAR**

Se realiza el seguimiento del Plan CUIDAR, que tiene como objetivo la ejecución de obras de agua potable y desagües cloacales en pequeñas localidades de la provincia de Buenos Aires. La comisión tomó contacto con el Dr. Osvaldo Sonzini, encargado de la Planificación y Control de Gestión del SPAR (Servicio Provincial de Agua Potable y Saneamiento Rural), y le solicitó un informe detallado de las obras realizadas y las pro-



yectadas (detalle de las obras, beneficiarios, monto de las mismas y fuentes de financiamiento).

### **Seguimiento de las obras para Edesur y Edenor por Resolución 3/14**

Realizar el control y seguimiento de las obras programadas para el área de concesión de Edesur y Edenor en el ámbito de la provincia de Buenos Aires. Se enviaron solicitudes de informes a las empresas, al ENRE y al Ministerio de Planificación Federal en requerimiento de información sobre las obras en la provincia de Buenos Aires, plazo de inicio estimado, finalización, porcentaje de avance en aquellas obras que se hubieren empezado y monto estimado de costo. Se obtuvieron respuestas de las empresas Edesur y Edenor.

### **Análisis de Medios**

Durante el mes de octubre de 2013 se comenzó con el proyecto de recopilación diaria de noticias de los medios periodísticos o páginas web de los principales distritos de la provincia de Buenos Aires con el objeto de estar en permanente conocimiento de los problemas relacionados con el suministro de servicios públicos en toda la Provincia y así detectar en forma temprana posibles inconvenientes que puedan surgir por la prestación de los mismo, en los cuales pueda tener intervención el Defensor del Pueblo.

### **Seguimiento de la creación de la nueva Secretaría de Servicios Públicos**

Lograr una relación cooperativa y de intercambio permanente con la nueva Secretaría de Servicios Públicos. Para ello se realizó una reunión con Rubén Ahumada, Director de Relaciones Institucionales de dicho organismo donde se trataron diversos temas y formas coordinadas de trabajo, además de una reunión entre el Cdr. Juan Carlos Tuzzolino, del área de Servicios públicos de la Defensoría del Pueblo provincial, con el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto y Franco Laporta, Secretario del mencionado organismo.



### **Asamblea de Usuarios de Transporte de Lujan**

En ocasión de haber recibido la inquietud de más de 800 asociados de la Asamblea de Usuarios de Transporte de Lujan, referente al costo del boleto universitario para quienes viajan desde la citada localidad hacia la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y debido a que el transporte en cuestión es de jurisdicción nacional, se trabajó de la siguiente manera:

1. Se sugirió a los miembros de la Asamblea la intervención del Honorable Concejo Deliberante para que realice el reclamo correspondiente a ante la Secretaría de Transporte, dependiente del ministerio de Interior y Transporte de la Nación.
2. Se sugirió al HCD que realice una presentación solicitando acciones que ayuden a mitigar el costo del boleto de colectivo. En este sentido, el presidente del HCD del partido de Luján, Santiago Sarobe, ha elaborado las Resoluciones 1 y 3 de 2014, donde se solicita a la Secretaría de Transporte de la Nación la revisión del aumento de las tarifas del transporte público de pasajeros.
3. Se cursó pedido de informe al Ministerio del Interior y Transporte de la Nación, para conocer en qué situación se encuentra el tema de referencia.

### **Creación de una mesa de diálogo permanente con la Dirección provincial de Transporte**

Considerando las problemáticas registradas en materia de transporte público de pasajeros en diferentes localidades de la Provincia, se estableció contacto con el Lic. Jorge Mongans, a cargo de la Dirección de Transporte de la provincia de Buenos Aires, a fin de determinar la creación de una mesa de diálogo permanente entre ambos organismos que permita abordar de forma rápida y eficiente la resolución de los reclamos de los habitantes de la Provincia.

La misma se viene desarrollando mensualmente, con personal de ambas instituciones, y se tratan las quejas recibidas en la Defensoría del Pueblo de la Provincia.



### **Investigación: Inconvenientes en la renovación de Pase para el Transporte Automotor para personas con discapacidad**

La presente investigación se realiza con la colaboración del Área de discapacidad de la Defensoría del Pueblo provincial. La misma tiene como objetivo conocer el procedimiento administrativo por el cual se realiza la renovación del Pase para el Transporte automotor para personas con discapacidad para detectar cuáles son los inconvenientes que generan demoras.

Como primera etapa se realizó un relevamiento en las oficinas administrativas del Ministerio de Obras Públicas de la Provincia, donde se realiza la renovación del Pase. Se tomó conocimiento de todos los pasos que deben cumplimentar los interesados, a fin de detectar los inconvenientes más comunes que generan las demoras.

También se hizo un relevamiento de las condiciones de atención de las personas: tiempos de espera, cantidad de gente, comodidades para la espera, tipo de trato brindado por el personal de atención, claridad en la explicación de los pasos y requisitos a seguir, etc.

Algunas conclusiones que surgen de la primera etapa de la investigación son las siguientes:

- Se entregan 500 números por día, los que se comienzan a entregar a partir de las 08:00 hs., por lo que las personas hacen cola a partir de la 01:00 hs. de la mañana para obtener los primeros números.
- Es el único lugar donde se realiza el trámite, por lo que vienen personas de todas las localidades de la provincia, con las dificultades que eso implica para quienes tienen problemas de movilidad, visión, etc. Y no tienen quién los acompañe.
- La recepción de la documentación la realizan solo 2 personas, lo que genera un tiempo de espera excesivo. Quienes esperan atención lo hacen parados, en el hall de entrada que si bien es un espacio amplio no presenta comodidades.
- Cuando el personal encargado empieza con la recepción de los trámites lo hace a viva voz, lo que es de gran inconveniente para las personas hipo acústicas.



### **Investigación: Evolución y evaluación del transporte público en el área de Buenos Aires 1960-2013**

La investigación propone hacer un recorrido histórico desde 1960 hasta la actualidad a fin de detectar los factores que influyen y determinan la congestión en el tránsito y el deterioro del transporte público que conecta desde el área de Gran Buenos Aires a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para ello se están analizando los informes, tanto de la Investigación de Transporte Urbano de Buenos Aires (INTRUPUBA), como el de La Encuesta de Movilidad Domiciliaria en el Área Metropolitana de Buenos Aires (ENMODO). Ambos informes fueron realizados bajo el Proyecto de Transporte Urbano para Áreas Metropolitanas (PTUMA), dependiente de la Secretaría de Transporte, Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación.

La investigación plantea un análisis tanto de los costos en los pasajes, los horarios, recorridos, condiciones, etc, a fin de mostrar el deterioro de los mismos, y las consecuencias de dicho deterioro que impacta directamente en los usuarios.

#### **c. Actividades**

##### **1° Plenario Anual del Consejo Provincial de Defensa del Consumidor (COPRODEC)**

En virtud de lo dispuesto por el artículo 82 inc. b de la ley 13.133, la Jornada, realizada el 10 de mayo de 2013 en el Colegio Público de Abogados de la localidad de General San Martín, tuvo como finalidad unificar criterios de juzgamiento para evitar la subsistencia de eventuales soluciones contrapuestas ante casos similares. Las resoluciones adoptadas en dicho Plenario resultaron vinculantes para todos los municipios de la provincia de Buenos Aires.

Se abordaron temas referentes a servicios públicos en general y a cortes de suministro del servicio de energía eléctrica, mala prestación del servi-



cio de telefonía fija, y aumento de la tarifa de Cablevisión, en particular.

Se contó con la participación de representantes del Ente Nacional Regulador de Electricidad (ENRE), Organismo de Control de Energía eléctrica de la provincia de Buenos Aires (OCEBA) y miembros del área de Servicios públicos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia.

El Plenario permitió a la Institución establecer contacto directo con las autoridades de los mencionados organismos y poder comenzar a delinear mecanismos de trabajo conjunto para la atención de los reclamos y aunar esfuerzos para proteger a los usuarios de la provincia de Buenos Aires.

### ***XIII Congreso Argentino de Derechos del Consumidor: "A veinte años de vigencia de la Ley 24.240"***

Con la intención de realizar una evaluación de los avances legislativos a veinte años de la sanción de la Ley de Defensa del Consumidor, los días 10 y 11 de mayo de 2013, se realizó en la ciudad de Rosario el XIII Congreso de Derechos del Consumidor.

Debido a la gran cantidad de reclamos que recibe la Institución respecto de las diferentes problemáticas en materia de derechos de consumidores/as y usuarios/as, la participación de la Defensoría del Pueblo resultó fundamental porque permitió tomar conocimiento de diferentes formas de abordar la resolución de los conflictos.

El Congreso permitió hacer visibles tanto los avances en materia de derechos de los/as consumidores/as en los últimos veinte años, así como los derechos que aún son vulnerados y por los cuales se debe seguir trabajando mancomunadamente.

### ***Charla-Debate "El Defensor del Pueblo y la Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios"***

Junto a la Defensoría del Pueblo de la Nación y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, nuestra Institución participó de la jornada de debate sobre el rol de las Defensorías del Pueblo en la defensa de los derechos



de los/as consumidores/as y usuarios/as, realizada el 13 de junio de 2013 en la Asociación de Abogados de Buenos Aires.

Durante la misma se plantearon casos concretos, como disparador para analizar las acciones llevadas a cabo por dichos organismos, en materia de defensa del consumidor/a y servicios públicos. A partir de esto, se pudo detectar que en los diferentes ámbitos, provincial, nacional y de la Ciudad, surgen las mismas problemáticas tanto en las irregularidades en la prestación de los servicios, como en la falta de respuesta a usuarios/as y consumidores/as.

### ***Seminario del Consumidor Inteligente***

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires participó del Seminario de Consumidor Inteligente, organizado por la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de Buenos Aires, realizado entre el 15 y 18 de julio de 2013

El mismo permitió a los miembros del área de Servicios públicos y realizar una evaluación de los distintos aspectos referentes a la Ley de Defensa del Consumidor en cuanto a las formas de consumo de las personas, reforzar conceptos acerca de la defensa del/de la consumidor/a, y compartir la visión y acciones que se llevan adelante desde la Institución con otros actores sociales.

El seminario tuvo la particularidad de contar con la participación de estudiantes, amas de casa, representantes del Poder Judicial y también de empresas como Samsung, lo que permitió cumplir con el objetivo de intercambiar opiniones, acciones y puntos de vista de los diferentes actores afectados.

### ***Cátedra Regular Protección Constitucional de Consumidores y Usuarios***

En el marco de la carrera de Abogacía de la Universidad de Buenos Aires, se dicta el curso bimestral de Protección Constitucional de Consumidores y Usuarios, desde un abordaje teórico y práctico. En esta oportunidad se focalizó en la temática del rol del Defensor del Pueblo en la defensa



de los/as consumidores/as y usuarios/as, y los alcances y facultades de la Institución.

#### **d. Casos relevantes**

##### **Expte. N° 4654/13**

Temática: Cuestionamiento de la constitucionalidad de la Ley N° 26.854 (Reforma Judicial).

Gestión realizada: Se dictó providencia, en donde luego de analizar la denuncia en profundidad, se arribó a la conclusión que, de conformidad con el criterio jurisprudencial sostenido en forma inveterada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, no nos hallábamos frente a la presencia de un caso o causa concreta. Por otra parte, no se advertía la existencia de conculcación a los derechos de las personas con discapacidad, como así tampoco comprometidos el derecho a la salud, a la integridad física y a la vida.

Estado Actual: Como colofón de lo expuesto, se sugirió dar por cerradas las actuaciones, procediéndose a su ulterior archivo.

##### **Expte. N° 4701/13**

Temática: Reclamo contra Edesur S.A. y la Municipalidad de Lanús, por afectación del medio ambiente por una usina eléctrica.

Gestión realizada: Se dictó providencia, disponiéndose librar solicitudes de informes a la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (Edesur S.A.), a la empresa Energía Argentina Sociedad Anónima (ENARSA), al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.) y al Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (Dirección de Informática Jurídica).

Estado Actual: En plena gestión y a la espera de información.

##### **Expte. N° 4823/13**

Temática: Queja contra EDEA S.A., por imponer en su totalidad el costo del tendido eléctrico a las personas físicas o jurídicas que realicen un loteo y en forma solidaria a los/as usuarios/as, en caso de loteos realizados con posterioridad a la sanción del Decreto-Ley N° 8912/77 (Ordenamiento Territorial y Uso del Suelo).



Gestión realizada: Se asesoró por escrito al ciudadano requirente, y se hizo una recomendación solicitando al OCEBA para que revea el criterio sostenido hasta el presente en esta materia.

Estado Actual: Se elevó a la Secretaría de Derechos y Garantías, para que en caso de compartir el criterio sustentado en el precitado acto administrativo, lo derive a la Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica.

Observación: Se deja constancia que en el período que involucra este segmento del informe, además de la Recomendación hecha en el Expediente N° 4823/13, a la que ya se ha hecho referencia, se hizo otra Recomendación en el Expediente N° 1973/11, vinculado a un problema con la calidad del producto técnico brindado por la empresa distribuidora Edenor S.A., el que fuera derivado a esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, por el Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2, Secretaría N° 9 de Morón.

##### **Expte. N° 4019/12**

Temática: Falta de presión y suministro de agua potable en un domicilio particular, y pérdida de agua en su vereda. El denunciante manifiesta haber realizado diversas denuncias ante la prestadora como ante el órgano de control sin haber obtenido respuesta.

Gestión realizada: Se dictó la providencia de apertura de las actuaciones, disponiéndose librar solicitud de informes a la prestadora del servicio (ABSA S.A.), al ente de contralor (OCABA) a la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la ciudad de La Plata y al Juzgado de Faltas Municipal N° 2 de La Plata.

Estado Actual: Evaluadas las respuestas recibidas se realizó el "Proyecto de Recomendación" donde se recomienda a ABSA S.A. que cumpla con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio, así como también se recomienda a la prestataria que refacture el servicio desde el mes de enero de 2012 hasta el día de la correcta prestación del mismo.

##### **Expte. N° 4652/13**

Temática: Dichas actuaciones fueron presentadas por la Defensora del Pueblo del Partido de Escobar, denunciando la falta de respuesta de la



firma ABSA S.A. a los reclamos de ocho vecinos/as.

Gestión realizada: Si bien todos los reclamos de los/as vecinos/as eran contra la prestadora del servicio, a fin de dar tratamiento individual a cada una, se formaron nuevos expedientes donde, se dictó en los mismos la providencia del inicio de las actuaciones librándose el pertinente oficio de informes a la prestadora ABSA S.A.

Estado Actual: Cinco de los expedientes fueron resueltos por ABSA y se les envió a los/as vecinos/as la respuesta de la prestadora para que corroboren dichos extremos.

#### **Expte. N° 4352/13**

Temática: Una vecina solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo por considerar que la Autoridad del Agua le está imputando una deuda que considera incorrecta.

Gestión realizada: Si bien se realizaron gestiones informales, luego de dictada la providencia de apertura de las actuaciones y librados los oficios de informes a la autoridad del Agua pudimos constatar que la deuda fue imputada correctamente, no obstante ello y atento que la señora se acogió a un plan de pagos con intereses y actualizaciones que consideramos muy altos, se libró nota al Director de la Autoridad del Agua a fin de solicitar una adecuación de la deuda según las pautas establecidas en el Código Civil, teniendo en cuenta que los intereses y actualizaciones que se pretenden cobrar fueron originados en la falta de respuesta a la vecina.

Estado Actual: En plena gestión y a la espera de la respuesta por parte de la Autoridad de Agua a la nota mencionada.

#### **Expte. N° 4951/13**

Temática: Descuentos indebidos en el recibo de jubilación por parte de la "Cooperativa Bienestar", sin tener con ella vinculación alguna.

Gestión realizada: Se dictó providencia, disponiendo librar solicitudes de informes a la ANSES de Ensenada (quien respondió que iniciaron la gestión ante ANSES Central), al Banco Francés que es la institución donde la requirente percibe sus haberes previsionales y al INAES (Instituto Nacio-



nal de Asociativismo y Economía Social)

Estado Actual: A la espera de la respuesta formal del INAES, ya que informalmente respondió que está investigando a la Cooperativa. Por otra parte, también se encuentra pendiente de contestación la nota oportunamente librada al Banco Francés.

#### **Expte. N° 4833/13**

Temática: Descuentos compulsivos por parte del Banco de la Provincia de Buenos Aires por un crédito atrasado en su cuenta sueldo. Se deja constancia que las deducciones exceden con holgura el veinte por ciento (20%) del total de las remuneraciones.

Gestión realizada: Se dictó providencia disponiéndose el libramiento de solicitudes de informes al Banco Provincia (Sucursal Monte Grande) y a la Casa Matriz.

Estado Actual: En plena gestión y a la espera de respuesta por parte de las entidades oficiadas.

#### **Expte. N° 4728/13**

Temática: Falta de señal en los celulares en Barrio de Villa Garibaldi, Partido de La Plata.

Gestión realizada: Se dictó providencia, disponiéndose el libramiento de solicitudes de informes a las empresas de telefonía móvil: Claro, Personal y Movistar. A la fecha sólo contestó la firma Personal.

Estado Actual: A la espera de las respuestas de las empresas Movistar y Claro.

#### **Expte. N° 5080/13**

Temática: La ONG "Pensar Almirante Brown" presenta queja contra la firma Metrogas, debido que esta última cortó el suministro del servicio en el Barrio Don Orión. La ONG junto a un grupo de vecinos/as presenta queja en esta Defensoría debido a que muchos/as vecinos/as no pueden afrontar el costo que significa la reparación de las instalaciones de gas en todo el edificio. Amén de ello, muchos/as vecinos/as están realizando conexiones clandestinas que ponen en riesgo a toda la población.



Gestión realizada: Se tomó contacto con la ONG a quien se informó el marco legal del servicio de Gas por redes. Al exponer la situación económica apremiante por la cual están atravesando, solicitaron realizar una mediación comunitaria y ante ello, se sugirió también solicitar a varios organismos la posibilidad de financiar dichas obras. Por ello, el Secretario de Derechos y Garantías junto al área de Gestión de conflictos se apersonaron en el barrio a fin de mantener una primera reunión para realizar la mediación comunitaria. No obstante ello, se dictó la providencia de apertura de las actuaciones, disponiéndose librar solicitud de informes a la prestadora del servicio (Metrogas), a la Municipalidad y al Banco de la provincia de Buenos Aires.

Estado Actual: Si bien en este momento el expediente se encuentra en el área de Gestión de conflictos de la Institución, se esperan las respuestas de los oficios cursados.

#### **Expte. N° 4729/13**

Temática: Reclamo motorizado por el Club Unidos de Villa Garibaldi, ante la falta de inversión por parte de la empresa Telefónica de Argentina S.A., para extender las líneas en el barrio.

Gestión realizada: Si bien el expediente se inició en junio, se realizaron gestiones vía telefónica y correo electrónico, ante la Empresa, pero ante la falta de respuestas concretas, se dictó providencia disponiéndose el libramiento de una solicitud de informes a la empresa Telefónica de Argentina S.A. a efectos de que de certezas acerca de cuándo se concretará la extensión de líneas requerida.

Estado Actual: En plena gestión y a la espera de respuesta por parte de la empresa.

#### **Expte. N° 4940/13**

Temática: Violación al derecho del trato digno y equitativo (Art. 42 CN y art. 8 bis Ley 24.240) por espera de dos horas para ser atendido, en un consultorio odontológico.

Gestión realizada: Se dictó providencia, disponiéndose el libramiento de solicitudes de informes a los Colegios de Odontólogos de provincia de Buenos Aires y distrital, al efecto de consultar e informar sobre la situación planteada con el "Centro de Odontología Privada Martínez S.A."



También se envió una solicitud a la Subsecretaría de Defensa del Consumidor del Municipio de San Isidro, a efecto de requerir información de porque no se receptó el reclamo del denunciante y convocó a una audiencia conciliatoria, además de expresarle que no cuentan con las cuestiones técnicas necesarias para trabajar el tema del "Trato digno".

Estado Actual: En plena gestión y a la espera de las respuestas de las solicitudes de informes enviadas.

## **Temática transporte**

*Reclamos ante la Dirección provincial de transporte*

### **a) Reclamos por las empresas de transportes Lafit & Lafit (línea 460) y Groupe 46 (línea 434) del partido de Junín**

Se registraron varios reclamos, en la Casa de Derechos de Junín, en relación al impacto que tiene el costo y funcionamiento del transporte de pasajeros en la vida de los habitantes de las zonas rurales de los alrededores de Junín, especialmente en las localidades de Morse, Laplacette y La Agraria.

Según datos que nos aportan los reclamantes, estas localidades vienen perdiendo su población en forma progresiva, año tras año, especialmente de la franja conformada por los más jóvenes quienes emigran en busca de mejores condiciones tanto laborales como de capacitación.

Datos comparativos de los últimos dos censos, indican que vienen disminuyendo su población en un promedio del 20%.

Si bien esta es una problemática generalizada que no solamente es propia de esta región, el cambio de algunas condiciones y la modificación de conductas y formas de trabajo de las líneas de transporte de la zona, facilitarían la vida cotidiana de quienes allí residen y de quienes transitan temporalmente.

Según, el informe elaborado por el área, las falencias detectadas son las siguientes:

- Incumplimiento en los horarios de arribo al pueblo de Morse;
- Negativa en ventanilla de vender pasajes a Morse en días de gran





tráfico de pasajeros. Paralelamente, a cada persona que saca un boleto a Morse, le informan que deberá de viajar parada, debido a que tienen prioridad aquellos pasajeros que sacaron el pasaje más largo y por consecuencia más caro;

- Discrecionalidad por parte del chofer para alterar el punto de ascenso y descenso de pasajeros, por lo que en algunas ocasiones el micro ingresa al pueblo y otras veces sólo deja a los pasajeros en la banquina de la ruta, contigua a la entrada o acceso del pueblo;
- Amenazas continuas por parte de la empresa, en donde las firmas que explotan el trayecto, le hacen saber a los usuarios que de realizar algún reclamo formal, procederán a retirar a Morse del recorrido;
- No se respetan los cupos destinados a personas con discapacidad; cuando un vecino se apersona a las ventanilla de expendio de boletos, con su certificado único de discapacidad, le dicen que se acerque en dos días, cuando vuelve le dicen que ya no quedó pasaje. Cuando esto se hace con un tiempo más que prudencial, la persona debe viajar parada.
- Tampoco se respeta el pasaje que debe darse al acompañante de la persona discapacitada. Otra práctica muy común por parte de la empresa, es pedir que acompañen con el certificado único de discapacidad, un certificado médico que avale la condición de discapacitado.

A raíz de esta cantidad de inconvenientes, se realizó un pedido de informe a la Dirección provincial de Transporte a fin de que tome conocimiento de la situación e informe qué medidas tomará al respecto.

#### **b) Línea 202, empresa La Unión S.A. de la localidad de La Plata**

En ocasión de llevarse adelante el programa de radio de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, "La Hora del Defensor", en Radio Provincia, se registró una queja referente al incumplimiento de la frecuencia programada, que viene realizando la línea 202, empresa La Unión S.A., que conecta la ciudad de La Plata con la de Berisso.

Posteriormente, se procedió a constatar lo manifestado, lo cual fue corroborado de acuerdo a lo expuesto por el reclamante. Para llegar a la



localidad de Berisso, desde el centro de la ciudad de La Plata, o hacer el recorrido inverso, se tarda al menos 1 hora con 20 minutos. Es de destacar que el recorrido es de 10 km. Y en automóvil se tarda no más de 15 minutos.

Por este motivo, se realizó un pedido de informes a la Dirección provincial de Transporte, haciéndolo extensivo a todos los internos.

#### **c) Línea 307, LINEA 7 SAT y línea 214, Unión Platense SRL, de la localidad de La Plata**

Visto la Queja numero 41.414 registrada como Guía 34.386, una vecina de la ciudad de La Plata, solicita la intervención urgente con motivo del no cumplimiento por parte de la Línea 307 LINEA 7 SAT con recorrido Los Hornos-La Plata-Berisso, y de la Línea 214, Unión Platense SRL en su recorrido La Plata-Berisso.

En ella se hace referencia al no cumplimiento por parte de ambas empresas de transporte automotor, de las resoluciones del Ministerio del Interior y Transporte de la Nación, referentes a tarifas.

La ciudadana aclara que siendo jubilada no le cobran lo normado para dicho grupo de afinidad según artículo 5° inciso a de la Resolución N° 975/201 del Ministerio de Interior y Transporte de la Nación.

Se solicitó pedido de informe a la Dirección de Transporte de la provincia de Buenos Aires, ante los incumplimientos registrados por las empresas de transporte público de pasajeros, en la utilización de la Tarjeta Sube, específicamente por parte de las líneas inter jurisdiccionales, en el no reconocimiento de los beneficios de la Resolución 975/12 (jubilados y/o pensionados, veteranos de la guerra de Malvinas, personal del trabajo doméstico, beneficiarios de la Asignación Universal por Hijo, Asignación por Embarazo y Programa de Jefes de Hogar).

#### **Reclamos por suspensión de recorrido de líneas municipales de Florencio Varela**

Ante una serie de reclamos recibidos telefónicamente acerca del no funcionamiento de las líneas municipales de la citada localidad y la



aparición en los medios de prensa del reclamo, se tomó intervención contactando a la Dirección de Transporte Municipal y a la Secretaría de Seguridad Vial y Movilidad Urbana.

Mariana Corrales, a cargo de dicha Secretaría, explicó los pormenores de la situación y los tiempos en que tenían planificado volver al normal funcionamiento. Se le comunicó a todos los interesados acerca de la gestión que se venía realizando y el lapso en que el Departamento Ejecutivo presumía lograr el normal funcionamiento.

Las acciones se fueron desarrollando según lo acordado hasta el total funcionamiento óptimo del servicio.

### e. Estadísticas

Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema Servicios Públicos y Consumidores, en el período analizado, ascendieron a 3.018, habiendo sido resueltas el 79% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 60,3% del total ingresado, corresponden a:

- Servicio Eléctrico (22,3%)
- Servicio del Agua (16,3%)
- Telefonía Fija (11,3%)
- Transporte Público de Pasajeros (10,4%)

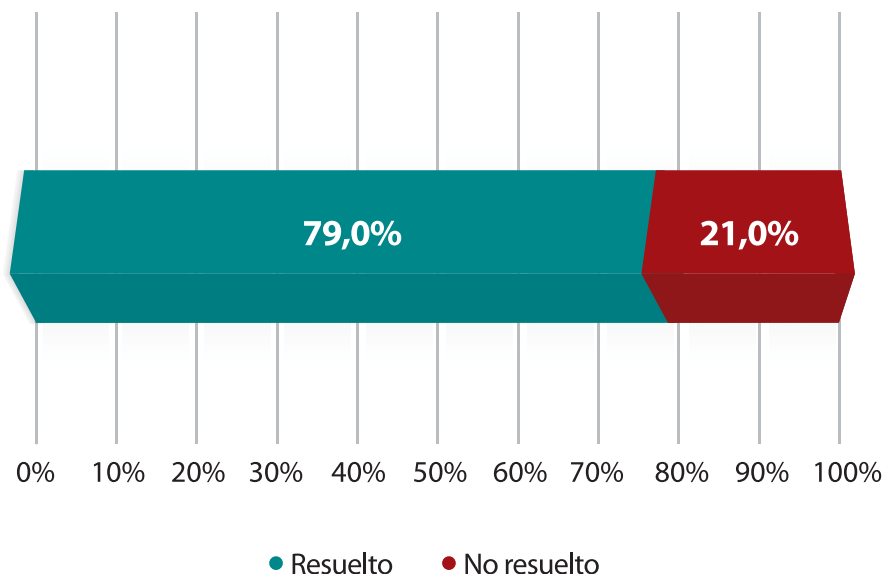


### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.





### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A.3. Actuaciones en materia de seguridad vial

##### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el área

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo tercero establece que “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”. Los accidentes de tránsito constituyen un problema de salud pública ya que en nuestro país se estima que producen la muerte de 170 mil personas por año.

En este sentido, la seguridad vial como política pública implica la protección de los Derechos Humanos de los/as habitantes de nuestro país en lo que respecta a la seguridad de las personas en la vía pública. Desde la Defensoría del Pueblo, en lo que refiere a seguridad vial, se busca concientizar en torno a esta problemática en referencia a los derechos y garantías vulnerados.



Las normas reguladoras de tránsito y la responsabilidad de los/as usuarios/as de la vía pública componen el principal punto de análisis, siendo los ejes fundamentales de trabajo la prevención, concientización, el control de las sanciones y fomento de políticas públicas destinadas a revertir conductas particulares y colectivas. Deviene necesario también, realizar un esfuerzo conjunto en pos de reducir las tasas de siniestralidad, teniendo como eje y como política unívoca, dotar desde la autoridad de aplicación, de todas las herramientas y garantías necesarias para adoptar criterios uniformes que redunden en la protección de la vida e integridad física de los/as habitantes.

En esta área se tramita toda queja relacionada a la seguridad vial, oficiando de nexo entre los/as habitantes de la Provincia y los organismos encargados de aplicar las sanciones por las infracciones que estos/as cometan, así como también de instancia previa informativa. Por otra parte, desde esta área se ejerce un seguimiento, monitoreo, y evaluación del estado de las rutas de jurisdicción provincial, que detecte focos de peligro, con peritos en la materia.

Con relación a los expedientes, tratamos aquellos que se vinculan con derivaciones de otras Defensorías Provinciales y/o Municipales sobre infracciones de tránsito en rutas provinciales, reclamos por el estado de las rutas, etc.

Durante el período comprendido en este informe se han recibido aproximadamente 100 consultas, la mayoría de las cuales tienen como eje del reclamo la problemática de las multas, las cuales van desde notificaciones mal efectuadas, nulidad de actas de infracción, multas con montos a pagar excesivos, inconvenientes con la verificación técnica vehicular (VTV), etc. Por otra parte también hacen hincapié en el estado de las rutas provinciales y los trabajos de mejora y acondicionamiento de las mismas.

Los casos que tienen que ver con actas de infracción mal confeccionadas o mal labradas, se resuelven, en su mayoría, a favor del/ de la reclamante. Para los casos de multas con importes excesivos, se ayuda al/a la reclamante a gestionar planes de pago ante la autoridad competente, acorde a sus posibilidades económicas. En lo que hace al estado de las rutas, centramos nuestro trabajo en solicitudes de informes a los organismos intervinientes, que refieran a los trabajos que se hicieron, los que están comprometidos presupuestariamente y a aquellos que se deberían ha-



cer dado el deterioro de las distintas trazas que atraviesan la provincia de Buenos Aires.

En cuanto a los objetivos particulares trabajados en el período comprendido por este informe, se destacan:

- El seguimiento y monitoreo constante de la ruta Provincial nº 6 en lo que hace al estado de avance de las obras.
- El seguimiento y estado de avance de las obras en la autopista La Plata-Buenos Aires a través de la empresa estatal AUBASA.
- La consolidación de la relación y el vínculo formal con los juzgados Administrativos de Infracciones de Tránsito de la Provincia lo que permite solucionar las problemáticas que se plantean por infracciones mal labradas, error en las notificaciones, duplicidad de dominios, etc.
- El seguimiento del estado de avance de las rutas provinciales por las que hemos recibido quejas y/o reclamos, puntualmente las rutas provinciales 41, 51, 31.

### **b. Investigaciones y proyectos**

A partir de reclamos realizados por habitantes de la provincia de Buenos Aires, acerca del estado de las rutas de jurisdicción provincial que se tradujeron en expedientes, el área se propuso elaborar una agenda común con la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires. La misma pone el foco en el estado y la conservación de las rutas, las obras inconclusas y otras cuestiones particulares, surgidas de las denuncias recibidas.

#### **Monitoreo de Ruta Provincial Nº 31**

En el caso de la R.P. Nº 31, mediante la celebración de un Acta suscripta entre los organismos, se asumió el compromiso de trabajar y coordinar acciones, así como brindar información a los/as reclamantes atinente al avance de los trabajos de infraestructura realizados. Mensualmente, la Dirección de Vialidad Provincial, informa a la Defensoría del Pueblo los adelantos y los tramos en los que se concretan las obras, los que son



acompañados al expediente judicial para conocimiento de las partes.

Hasta la fecha se llevaron a cabo 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, señalización horizontal por pulverización. Las mismas se encuentran enmarcadas y detalladas en los informes mensuales que envía Vialidad a nuestra Defensoría, y que tienen que ver con tareas de recuperación y otras intervenciones obligatorias. Se están realizando tareas de bacheo profundo con estabilizado granulométrico, perfilado, calzado de banquetas y reacondicionamiento, capa anti reflexión de fisura y carpeta de concreto asfáltico.

#### **Monitoreo Ruta Provincial Nº 6**

Las actividades de relevamiento y monitoreo por esta ruta se vienen realizando en forma sostenida desde el año 2011, fecha en que se suscribió el Acta-Acuerdo con la Dirección de Vialidad de la Provincia. La inminente puesta en marcha de la obra de construcción, reparación y mantenimiento de los 180 kilómetros de la Ruta 6 tendrá un plazo de ejecución de dos años, además las empresas concesionarias deben ocuparse del mantenimiento de la misma desde el inicio de las obras, hasta pasados cinco años. Es decir, el mantenimiento es por tres años. En virtud de ello, se realiza la supervisión del desarrollo y avance de las obras que se lleven adelante para mejorar la circulación en la ruta.

**Presentación del informe final “Seguridad Vial en la provincia de Buenos Aires. Estado de las rutas, accidentes y formas de manejo” (Se desarrolla este punto en la sección destinada a investigaciones).**

**Presentación del proyecto de “Detección de la necesidad de puesta en funcionamiento de Centros de Transbordo de pasajeros en el AMBA” (Se desarrolla este punto en la sección destinada a investigaciones).**



### **c. Actividades**

#### **Reunión Agencia Provincial de Transporte**

Durante el mes de septiembre de 2013 se realizó una reunión de trabajo con responsables de la Agencia Provincial de Transporte, dependiente del Ministerio de Infraestructura a fin de analizar los reclamos recibidos en la Defensoría (principalmente respecto de la tarjeta SUBE) y establecer ejes de trabajo conjunto para todo lo referente al transporte.

#### **Congreso Nacional de Victimología: Investigación y Prácticas Profesionales**

Durante dicho Congreso, el área de Seguridad Vial presentó los resultados de la investigación en materia de seguridad vial que la Institución realizó durante el año 2013, en el simposio "Tránsito y Violencia Vial".

Para llevar a cabo la investigación se realizó un mapa siniestral de la provincia de Buenos Aires, entre 2007 y 2012, en las rutas nacionales N° 3, 8 y 9, las rutas provinciales N° 6 y 29 y la Autovía N°2. En lo que respecta al estado de las rutas, se detectó que el 39% de las problemáticas se concentraron en la protección de las vías, el 33% por deformaciones en la calzada o en las banquetas y el 26 % por problemas de señalización.

Por su parte, el estudio incorpora una dimensión innovadora, basada en la necesidad de desarrollar intervenciones sobre el campo vial desde una perspectiva cultural, a partir de información sobre lo que piensa y hace en la práctica la gente acerca de la realidad social y cultural del campo vial provincial.

En el estudio se pone en evidencia que el modo en el cual se maneja es producto de la sociedad en la que vivimos. Se trata de procesos aprendidos a lo largo de nuestra socialización como peatones y conductores/as, motivo por el que la educación vial debería enfatizar la relación íntima entre las prácticas reales y las normas. En este marco, las políticas de intervención tienen que lograr que la gente relacione la conducta vial, con otros aspectos, que son los potenciales riesgos que conlleva el desplazamiento por calles y veredas. O sea, unir conducta vial como hecho social, con el riesgo de seguridad que está presente en el campo vial.



#### **Monitoreo de obras de la autovía N° 6**

Durante el mes de noviembre de 2013 se realizaron reuniones con la Comisión de Seguimiento y Control de las obras de infraestructura que se realizan en la autovía N° 6, encabezada por el administrador general de la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires, Ricardo Curetti, a fin de continuar con las tareas conjuntas de monitoreo.

Con la presencia de más de quince concejales que conforman dicha Comisión y personal del área de Seguridad vial de la Defensoría del Pueblo, en la localidad de Marcos Paz, se atendió el pormenorizado repaso que hizo el equipo de Vialidad sobre las tareas de mantenimiento, trabajo de reconstrucción de lozas, pavimentación de banquetas y de calzada asfáltica, trabajos de bacheos y mantenimiento rutinario en los tramos que conectan La Plata, San Vicente, Cañuelas, Las Heras, Marcos Paz, Luján y Zárate.

Este encuentro responde al acuerdo que se firmó oportunamente entre la Defensoría del Pueblo, la Dirección de Vialidad de la Provincia y los/as vecinos/as auto convocados/as, para el seguimiento y monitoreo de las obras de la ruta 6.

#### **Autopista La Plata- Buenos Aires. Terminación Bajada Villa Elisa. Construcción del tercer carril.**

En virtud de la investigación iniciada en el año 2011 y del proyecto de Acta Acuerdo enviado a fines del mes de Abril 2014, por esta Defensoría, a las Defensorías de Quilmes y de Avellaneda, se genera el compromiso de trabajar en forma mancomunada y conjunta sobre los reclamos que surgen sobre el funcionamiento de la Autopista. El objetivo del Acta, una vez firmada por los Defensores del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, de Avellaneda, de Quilmes y de La Plata junto con la Concesionaria de la Autopista Buenos Aires – La Plata (AUBA S.A.) es que esta última remita informes mensuales que deberán describir el desarrollo y avance de las obras que se lleven adelante para mejorar la circulación en la autopista Buenos Aires – La Plata, detallando el marco bajo el cual se ejecutan las tareas, sus características y el tenor de lo ejecutado, las eta-



pas que restan cumplirse, indicación del plazo previsto para las mismas y toda otra información que haga a las intervenciones que se realicen en la infraestructura vial.

Asimismo, durante todo el período analizado, se han enviado a los organismos involucrados en la gestión sobre la Autopista La Plata-Buenos Aires, reiteradas solicitudes para que se realicen de manera inmediata tareas de mantenimiento, iluminación, señalización, prevención (animales sueltos, circulación por las banquetas), etc., a lo largo de todo el trayecto de la misma, garantizando el tránsito seguro de las personas que circulan por ella, teniendo en cuenta las reiteradas quejas recibidas por los ciudadanos.

#### d. Casos relevantes

1. Acta-Acuerdo con la Dirección de Vialidad de la provincia de Buenos Aires, para el seguimiento de las obras en las rutas provinciales 6 y 31.
2. Acta-Acuerdo con la Defensoría del Pueblo de Pilar y con los Vecinos Autoconvocados de dicha localidad, para monitorear en forma conjunta los avances en los trabajos que se están llevando a cabo sobre la calzada de la ruta provincial 6. Tanto en lo que tiene que ver con su construcción, como para el mantenimiento, así como también el estricto cumplimiento del pliego de licitación.
3. Diariamente ingresan expedientes y guías que se relacionan con actas de infracción mal labradas, reclamos que se vinculan con el estado de las rutas provinciales, etc.

#### e. Estadística

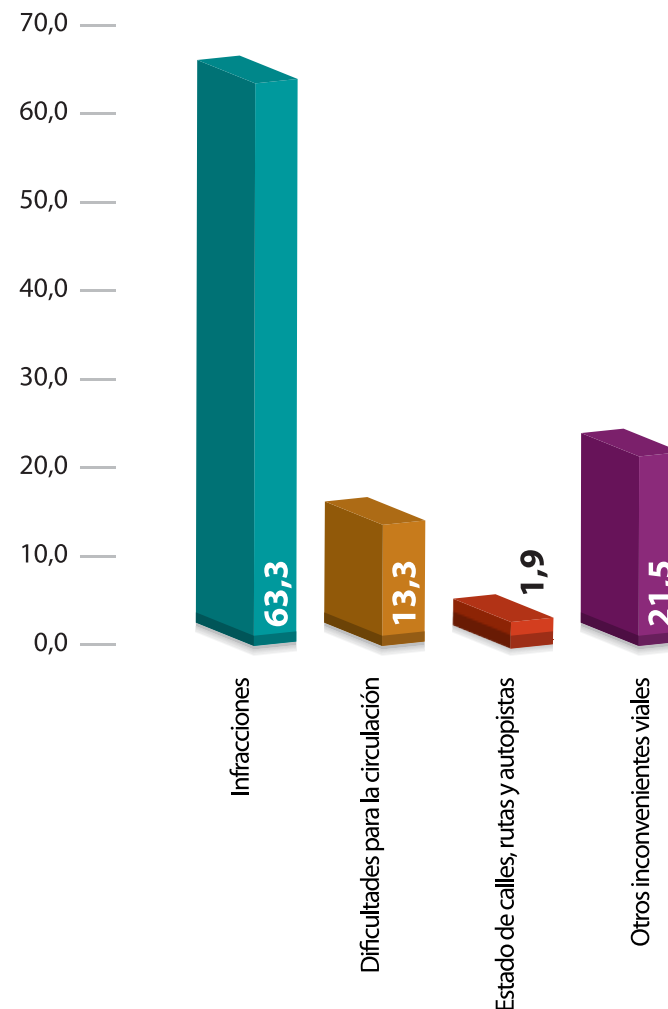
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Seguridad Vial, en el período analizado, ascendieron a 980, habiendo sido resueltas el 71,1% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 78,3% del total ingresado, corresponden a:



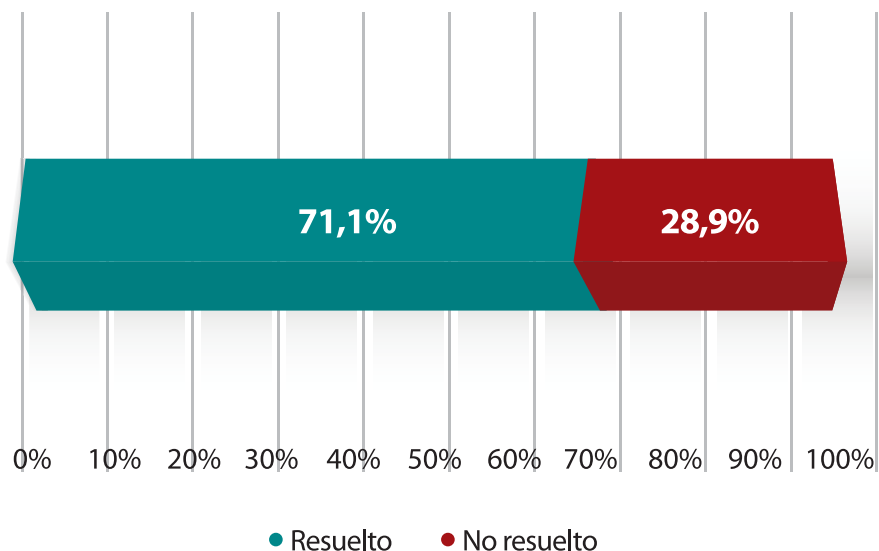
- Infracciones (63,3%)
- Dificultades para la circulación (13,1%)
- Estado de calles, rutas y autopistas (1,9%)

**Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014**





### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A.4. Actuaciones del área de salud

##### a. Objetivo y descripción del trabajo realizado por el área

Tal como se expresara en el Informe del pasado año, 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/as habitantes de la Provincia.

La Defensoría del Pueblo ha profundizado el trabajo consistente en impulsar los valores que se han interpretado como fundamentales en el ejercicio del derecho de la salud y en la contención de las personas con padecimiento de patologías.

- *Accesibilidad*: es el valor fundamental que permite garantizar la igualdad en el derecho que garantiza el artículo 36 inciso 8 de la



Constitución de la provincia de Buenos Aires. Un obstáculo en la accesibilidad al derecho de la salud pone en riesgo su ejercicio, fundamentalmente, al sector de la población más carenciado.

- *Sensibilidad y trato humanitario*: la mayoría de las personas que recurren a la colaboración del Defensor del Pueblo en su reclamo, han tenido grandes dificultades en el tránsito del mismo al enfrentar las distintas oficinas de la administración provincial.
- *Información*: como se expresara en el informe precedente, la tarea fundamental de la Defensoría es brindar asesoramiento a aquellas personas que se acercan a esta Institución por desconocer los mecanismos de acceso a sus derechos relacionados con la salud.



>> Reunión entre defensores del Pueblo de toda la Provincia y de Nación, junto a representantes del Ministerio de Salud bonaerense, para conocer en detalle las particularidades del programa provincial "Incluir Salud", y organizar líneas de acción conjuntas. Por parte de la Defensoría asistieron el secretario de Derechos y Garantías, Carlos Martiarena; el director del área de salud, Ignacio Gil Miranda y el director de Prensa, Eloy Gómez Raverta.

Tal como ocurrió desde el comienzo de la gestión hasta la presentación del último informe, la gran mayoría de los reclamos en el último período tuvieron como organismos denunciados al Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) y el Programa Federal "Incluir Salud" (ex PROFE), en su Unidad Ejecutora de la provincia de Buenos Aires.



Un amplio caudal de quejas relacionadas con IOMA responde a demoras en las oficinas que elaboran órdenes de requerimiento y libramientos de pago, según la Ley de Contabilidad de la provincia de Buenos Aires (N° 7.764). En la mayoría de los casos se trata de solicitudes de reintegros por pagos que fueron realizados por los/as afiliados/as y cuya cobertura le corresponde a la Obra Social.

En otros casos, el procedimiento de elaboración de orden de requerimiento y libramientos de pago se debe a la presentación de solicitudes de cobertura a través de trámites de excepción, los cuales son sometidos a una auditoría médica, que cuando es aprobada, se trasladan a la Oficina de Compras y Suministro para llevar adelante los pasos establecidos en la Ley de Contabilidad.

Dichas demoras en estos últimos casos, obstaculizan tratamientos importantes para la salud de los/as afiliados/as, y en algunos casos, interrumpen su continuidad.

Tales problemáticas son habitualmente resueltas con visitas personales desde el área correspondiente a fin de solicitar la agilización de los trámites en cuestión. En caso de ser necesario, se han llevado a cabo reuniones con los funcionarios a cargo del cumplimiento de los pasos anteriormente descriptos.

El resto de las problemáticas planteadas respecto del Instituto de Obra Médico Asistencial han tenido lugar a raíz de solicitudes de prestaciones que generaron un importante caudal de reclamos: prótesis, tiras reactivas y medicación para la diabetes, entre otras menos solicitadas.

En relación al Programa Federal "Incluir Salud" las siguientes han sido las principales problemáticas que surgen de las quejas presentadas por sus afiliados:

- Discontinuidad de prestación de servicios en las farmacias adheridas: durante el transcurso del año se han realizado reuniones con autoridades del Programa Federal y del Colegio de Farmacéuticos a fin de lograr un acuerdo para que las farmacias entreguen regularmente las medicaciones prescriptas en las recetas de "Incluir Salud".
- En la actualidad el servicio es prestado en forma regular por las farmacias adheridas.



- Dificultades y demoras para la obtención de medicamentos que requieren trámite especial.
- Demoras en la cobertura o provisión de prótesis, ortesis o insumos que requieren de tratamiento en el área de compras.

En relación a estas últimas problemáticas el Defensor del Pueblo de la Provincia programó la coordinación de un encuentro entre los Defensores del Pueblo de toda la Provincia y de Nación, junto a representantes del Ministerio de Salud para que se puedan afianzar, con el responsable ejecutivo de la Unidad de Gestión Provincial del Programa "Incluir Salud" (ex PROFE), Gustavo Martínez, diferentes acciones orientadas al cumplimiento de las prestaciones solicitadas en el tiempo correspondiente.



>> Jornada "Medicamentos falsificados" Domingo Jorge Collía, presidente del Consejo de Salud de la Provincia de Buenos Aires (Cosapro); María Isabel Reinoso, presidenta del Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Buenos Aires y Marcelo Honores, Secretario General de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en la jornada "Medicamentos falsificados", realizada el 29 de agosto de 2013 en el edificio Anexo de la Cámara de Diputados de la Provincia.

### **Ministerio de Salud y establecimientos sanitarios públicos provinciales y municipales.**

Como reza el art. 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, "El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos indivi-





duales 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, deficiente, 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..."

Cuando los derechos que se defienden guardan relación con el servicio brindado en los Establecimientos Asistenciales de la provincia de Buenos Aires, se generan actuaciones que son impulsadas a través de la actuación del área de Salud.

La mayoría de las intervenciones realizadas por la Defensoría del Pueblo se llevan adelante a instancias de las quejas presentadas por "toda persona física o jurídica que se considere afectada por los hechos, actos u omisiones previstos en el artículo 55 de la Constitución Provincial", tal como expresa el art. 20 de la Ley 13.834.

De esta manera la Defensoría ha sido desde su creación, el principal organismo receptor de las dificultades de los/as particulares con relación a las temáticas de su competencia en materia de salud.

Con relación a los Establecimientos Asistenciales Polivalentes (con internación y con prestación quirúrgica) de la provincia de Buenos Aires, en cuanto a su calidad de servicio, atención, infraestructura e insumos es de destacar que la cantidad de quejas relacionadas con dicha temática ha sido escasa según los datos estadísticos con que cuenta el área de Salud.

Con respecto a los establecimientos neuropsiquiátricos monovalentes con internación, hemos realizado investigaciones, tanto a raíz de quejas generadas por familiares de pacientes internados como de oficio:

- Hospital "Alejandro Korn" de Melchor Romero.
- Hospital "Mercante" de José C. Paz.
- Colonia "Cabred" (Open Doors) de Luján.
- Hospital "Estévez" de Temperley.

En dichos establecimientos se detectaron irregularidades relacionadas con:



- *Recursos humanos*: fundamentalmente déficit de enfermería
- *Estado edilicio*: inadecuado mantenimiento, tanto en el estado de las camas y el mobiliario en las habitaciones de los/as internados/as, siendo más manifiesto en algunos pabellones de patologías más conflictivas, en donde las falencias fueron mayores.

En relación a estas dificultades, desde la Defensoría, se ha sugerido a los establecimientos (a través de reuniones, notas a Directores/as y al Ministerio de Salud) aumentar la cantidad de recurso humano especializado para las patologías tratadas. La respuesta fue que existe un déficit de enfermeros/as o personal paramédico para asistir a dicha especialidad, pero que han generado mecanismos para favorecer la capacitación de estas especialidades, y en consecuencia, cubrir el déficit.

Cobra importancia también la tarea de la Defensoría destinada a garantizar la efectiva provisión de la medicación a los/as particulares que se asiste en los establecimientos públicos de la provincia de Buenos Aires.

A raíz de la presentación realizada por tres legisladores de la provincia de Buenos Aires, respecto de la faltante de medicación oncológica provista por el Banco de Drogas del Ministerio de Salud, el Defensor del Pueblo, en virtud de expediente n° 4599/13, concertó una reunión con el Ministro de Salud (quien recibió a los legisladores y al personal de la Defensoría presente con todo su gabinete), a efectos de que tome conocimiento directo de la queja realizada, y que el Ministro exprese el estado de situación actual.

Luego de la información recibida por parte del organismo estatal, los legisladores y la Defensoría acordaron tener una nueva reunión, ya que la información que ellos brindaron produjo satisfacción por parte de los legisladores, tanto por el accionar de la Defensoría, como por las explicaciones ofrecidas por el Ministro y sus colaboradores. Se acordó realizar nuevas reuniones para analizar la respuesta en los establecimientos asistenciales, si es coincidente con lo expresado por las autoridades sanitarias.

### **Fertilización asistida**

En junio de 2013 se sancionó la Ley Nacional N° 26.862 de Salud Pública, reproducción médicamente asistida, técnicas médico asistenciales, pro-



cedimientos y acceso integral, quedando promulgada el mismo mes y reglamentada en el mes de julio, mediante el Decreto 956/2013.

Esta ley es más amplia que la Ley provincial N°14.208, no sólo porque es nacional y se aplica a todo el territorio de la república, sino porque además es de orden público e incluye dentro del Programa Médico Obligatorio (PMO) prácticas tales como la inducción de ovulación, la estimulación ovárica controlada, el desencadenamiento de la ovulación, las técnicas de reproducción médicamente asistida, y la inseminación intrauterina, intracervical o intravaginal, con gametos del cónyuge, pareja conviviente o no, o de un donante, quedando asimismo incluidos los diagnósticos, medicamentos y terapias de apoyo, con los criterios y modalidades de cobertura que establezca la autoridad de aplicación, la cual no podrá introducir requisitos o limitaciones que impliquen la exclusión debido a la orientación sexual o el estado civil de los destinatarios. Quedan comprendidos también dentro del PMO, los servicios de guarda de gametos o tejidos reproductivos.

A partir del dictado de la ley nacional, se recibieron consultas de afiliados/as a obras sociales que se rigen por leyes nacionales, que se niegan a cumplir con la ley porque aún no está funcionando el registro único (Art. 4) en el que deben estar inscriptos todos los establecimientos habilitados para realizar las prácticas incluidas en la ley.

En base a estas consultas, se iniciaron gestiones tendientes a interiorizarnos sobre la creación de dicho registro único en el ámbito del Refes, fue así que se tomó contacto con el Ministerio de Salud de la Nación quienes nos ilustraron acerca de dicho registro informándonos que el mismo funcionaba precisamente en el ámbito del Refes. Nos explicaron que cada provincia deberá registrar los establecimientos que tiene habilitados para realizar estas prácticas y que ya existen 19 establecimientos registrados pero ninguno perteneciente a la provincia de Buenos Aires.

Ante esta cuestión puntual, se proyectó una Recomendación dirigida al Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires a fin de que proceda a registrar los establecimientos habilitados para realizar las prácticas incluidas en la ley.

En el resto de las quejas presentadas en donde las prepagas u obras so-



ciales nacionales se siguen negando a la cobertura a pesar del dictado de la ley nacional, desde el área de Salud se recomienda el envío de una carta documento, cuyo texto se confeccionó y se proporciona a los/as reclamantes a modo de ejemplo.

Asimismo, se han presentado quejas de afiliados/as a IOMA que necesitan donación de gametos, o mujeres de más de 40 años o con pareja del mismo sexo y pretenden acceder a un tratamiento de fertilidad asistida de alta complejidad, cuestiones todas estas no abarcadas por la ley provincial 14.208.

Si bien la Ley Nacional N° 26.862 en su artículo 10, invita a las provincias a sancionar, para el ámbito de sus exclusivas competencias, las normas correspondientes; al existir dentro de la provincia de Buenos Aires una ley específica que trata sobre la temática, la legislatura de la provincia de Buenos Aires debería adaptar la Ley 14.208 (que contiene menos beneficios) a la nueva normativa nacional.

En ese sentido, se realizaron desde el área de Salud las averiguaciones correspondientes en la legislatura bonaerense, habiendo detectado que existe un proyecto de reforma de la Ley 14.208 adaptándola a la Ley Nacional N° 26.862 de titularidad del Senador Luciano Martini. El mismo ya cuenta con dictamen favorable de la Comisión de Salud y de la Comisión de Asuntos Constitucionales, contando con moción de preferencia a los fines de ser tratada en la próxima sesión.

Hasta tanto se sancione definitivamente esta adaptación de la ley, se han proyectado amparos judiciales contra IOMA, por cuestiones no contempladas en la Ley 14.208 como por ejemplo no cobertura por cuestiones de edad, por necesitar donación de gametos, etc.

## **b. Investigaciones y proyectos**

### ***Saneamiento y estado de salud de los internados en el Hospital Neuropsiquiátrico Colonia Dr. Domingo Cabred.***

Desde el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrati-



vo, del Departamento Judicial de Mercedes solicitan informar el estado de la investigación realizada en el marco de las actuaciones caratuladas "Díaz Marcelo Eduardo y Juárez, Juan Carlos s/Quejas contra organismo de Gobierno- Ministerio de Salud". Expte N° 12.907. Dicha solicitud de informe se registró ante la Defensoría del Pueblo bajo el expediente 396/10.

Por este motivo, durante el mes de junio de 2013, los/as miembros del área de Salud de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires visitaron el Hospital Interzonal Especializado Neuropsiquiátrico Colonia "Dr. Domingo Cabred", a raíz de la investigación que el área realiza en materia de saneamiento y salud de los internados/as del establecimiento.

El mismo es un establecimiento monovalente que atiende las patologías mentales, así como también a los pacientes con padecimiento de adicciones, o bien, a los pacientes duales, que son aquellos que tengan patologías mentales y adictivas. Es exclusivo de varones, adultos mayores y adultos jóvenes.

Durante la visita, se mantuvo una reunión con el Director del Hospital, Dr. Julio Dunogent. Se realizó una recorrida por el predio, guiada por profesionales del establecimiento, quienes nos acompañaron a distintos lugares: pabellones de agudos y subagudos, escuela de enfermería (tecnificación de auxiliar de enfermería), geriátrico, clínica médica, la morgue y la planta depuradora de residuos cloacales.

Durante la reunión, el Director hizo referencia a la cantidad de pacientes internados, que actualmente es de 1.072. Si bien la finalidad del establecimiento es lograr la externación, y a principios de 2012 habían logrado reducir la cantidad a 812 pacientes, la disminución de los internados se hizo una tarea difícil, teniendo en cuenta el aumento de pacientes internados por orden judicial (según manifestó, más de un 90%). Además destacó que los consultorios externos reciben unas 13 mil consultas anuales.

Explicó también que por ser el predio de grandes dimensiones, tienen pocas posibilidades de control interno tanto ambientales como de seguridad, debido a que los adultos mayores están ubicados en tres pabellones comunicados entre sí, conformados por 200 internos cada uno,



aproximadamente, casi todos con patologías demenciales, generalmente orgánica (demencia senil), con una intelectualidad equivalente a la de un niño de tres años.

En relevamientos anteriores, motivados por denuncias, la Defensoría del Pueblo observó que, al no estar contenidos los internos, y encontrarse en un establecimiento de puertas abiertas (open doors), deambulaban libremente y se extraviaban en las inmediaciones a partir de la caída de la tarde. En muchos casos pasaban la noche a la intemperie, lo que en el invierno provocaba casos de hipotermia seguida de muerte.

Esto fue resuelto cercando el predio de aproximadamente dos hectáreas, donde se encuentran estos tres pabellones. Como resultado, disminuyó en forma importante la cantidad de muertes dentro del predio.

Respecto de la falta de refuerzos de enfermería, explicó que pese al aumento de internados, la cantidad de personal de enfermería no había aumentado en la misma proporción. Aclaró que el 50% del personal del establecimiento es personal de enfermería, de los cuáles, el 75% son mujeres (cuentan con 490 empleados/as profesionales y no profesionales).

En este sentido, se puso en funcionamiento una escuela de enfermería, que cuenta con 82 alumnos/as, los cuáles son capacitados/as con la finalidad de obtener el título para prestar servicios en el establecimiento, y tienen la obligación de hacerlo durante un período de cuatro años posterior a su graduación.

El Dr. Dugonet explicó que el mayor deterioro edilicio se registraba en el pabellón de agudos. En este pabellón, los internos, por su estado de riesgo, permanecían encerrados en forma provisoria hasta tanto se solucionara su situación de crisis. A su vez, se observó un reducido espacio para la cantidad de camas existentes.

A este respecto, en el último año se construyó un cercado alrededor del pabellón, para que los internos circulen al aire libre, con lo cual, se encuentra ampliado el espacio de circulación de los internos. También se advirtieron aceptables condiciones edilicias en el pabellón.

Respecto de las observaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo acerca del débil trabajo para la externación de pacientes, el Director ma-



nifestó que el establecimiento lleva adelante el proceso indicado por la Ley Nacional de Salud Mental, en relación a la externación de los pacientes, pero que no obstante, se vio dificultada la disminución de los internos, en tanto que, según manifiesta, la mayoría de ellos (unos 700) podrían ser dados de alta, pero no cuentan con un alojamiento seguro y contención adecuada fuera del Hospital, tanto familiar como institucional.

De la recorrida por el predio se advirtieron buenas condiciones edilicias en los distintos pabellones (de críticos, subagudos y crónicos), un prolijo corte de los pastos y buena conservación de los caminos internos que recorren los distintos lugares del Hospital. En cuanto a los internados, los mismos se encuentran en correctas condiciones de vestimenta y buen aspecto higiénico en general.

Se observó la ausencia de perros, los cuáles fueron evacuados de la colonia a través de la empresa de seguridad que los retira cada vez que ingresan y los trasladan a lugares lejanos, según lo manifestado por el Director del establecimiento.

También se visitó la escuela de enfermería, ubicada en el antiguo pabellón de pacientes críticos. Se recorrieron las instalaciones, las cuales se encuentran en perfecto orden, y es de destacar la instalación de un sistema informático que almacena los datos de los internados y de los/as profesionales que actúan en el lugar, los/as no profesionales, estadística del consumo de drogas y el control de los servicios tercerizados (cocina, seguridad, limpieza, mantenimiento de parques y jardines y recolección de residuos sólidos, orgánicos e inorgánicos y patogénicos).

Luego se visitó la morgue, que cuenta con cuatro heladeras para internados fallecidos, las cuáles se encuentran funcionando en perfectas condiciones.

Asimismo el Hospital cuenta con un servicio de cirugía de baja complejidad para resolver las patologías que surgen de los internados (como hernias, fracturas, heridas punzocortantes, y otras).

Por último, se relevó la planta de tratamiento de residuos cloacales que funciona dentro del predio, con capacidad para 22 mil personas, la cual



se puso en funcionamiento en el transcurso de este año. Se trata de una planta moderna, que evita la contaminación del Río Luján con residuos cloacales, que es donde los mismos anteriormente se arrojaban.

### ***Estudios epidemiológicos por el uso de agroquímicos en la localidad de Alberti***

Luego de las denuncias por el uso de agroquímicos en la ciudad de Alberti, representantes de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, del Ministerio de salud bonaerense y del Municipio local, comenzaron a realizar, durante el mes de julio de 2013, estudios epidemiológicos para determinar la existencia o no de contaminación producto de las fumigaciones.

El expediente se inició en el área de Medioambiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, pero como el caso afectaba la salud de los/as habitantes de Alberti, se tomó intervención desde el área de Salud mediante un estudio epidemiológico, encuestas toxicológicas y análisis de sangre.

Tres meses después se presentó en Alberti el estudio epidemiológico llevado adelante por profesionales de la salud, para detectar la existencia o no de contaminación producto de las fumigaciones. El supervisor del estudio y coordinador del Programa de Salud y Ambiente provincial, Dr. Oscar Fariña, expuso junto a representantes de la Defensoría del Pueblo, el informe con los resultados de las encuestas toxicológicas y de los análisis de sangre, realizados no solo a los/as vecinos/as de los barrios lindantes a los campos donde se fumiga, sino también a personas que se dedican a la aplicación de agroquímicos.

De la investigación se concluyó que las personas analizadas presentan valores normales de colinesterasas, el biomarcador que disminuye su valor ante la presencia de contaminación, aunque por el tipo de estudio realizado se observaron una serie de síntomas que no solo podrían ser vinculados con los agroquímicos, sino también a hábitos de la población, por lo que se decidió ampliar el estudio para descartar cualquier factor de confusión en el diagnóstico.

Actualmente, se encuentra en desarrollo una segunda etapa de inves-



tigación que consta de la realización de análisis de sangre y de orina entre los habitantes, a fin de determinar la presencia de glifosato en el organismo.

Durante el mes de septiembre de 2013 se realizó un nuevo encuentro para dar a conocer resultados parciales e informar sobre los avances de las encuestas toxicológicas y los análisis de sangre. La Intendente Marta Medici fue quien encabezó el encuentro con funcionarios y profesionales, del que participaron además del Dr. Fariña, el Dr. Ignacio Gil Miranda, de la Defensoría del Pueblo; la Jefa de Epidemiología de la Zona Sanitaria X, Dra. Graciela García; el Director de Atención Primaria a la Salud Provincial, Dr. Luis Proveto, y de la localidad de Alberti, Jorge Gaute; los Directores del Hospital Municipal, los doctores Jorge Negre y Roberto Casentini; la Jefa de Bromatología, María Zunino, y el médico y concejal de la UDEESO, Raúl Vaccarezza.

Así mismo, actualmente se está replicando similar estudio epidemiológico por el uso de agroquímicos en la ciudad de San Nicolás de los Arroyos en la que participa también el Municipio, el Ministerio de Salud y la Defensoría de la Provincia desde las áreas de Salud y Medioambiente.

### **Regulación de la enfermedad celíaca, Ley N°10.499 y modificatorias Leyes N° 12.631, N° 14.129 y N°14.377**

Durante el mes de noviembre de 2013, a raíz de reiteradas denuncias de personas afectadas por la enfermedad celíaca, surgió la necesidad de realizar un trabajo de investigación sobre la misma y las leyes que la contemplan. En la provincia de Buenos Aires se calcula que unas 300 mil personas padecen de enfermedad celíaca, y asimismo, hay muchas personas que desconocen tener la enfermedad.

Mediante una reunión mantenida entre el Defensor del Pueblo provincial, Dr. Carlos Bonicatto, personal de la Defensoría del Pueblo, la Directora de Política Tributaria del Ministerio de Economía, Lic. Pilar Esteves, funcionarios del ministerio de Desarrollo Social y el Dr. Crovetto, Director de Medicina Preventiva del ministerio de Salud de la Provincia, se planteó la necesidad de impulsar la reglamentación de la Ley Provincial de



Celiaquía N° 10.499 y todo aquello relacionado con los beneficios impositivos para favorecer la comercialización de alimentos para celíacos/as.

Con relación a lo primero, el Defensor del Pueblo planteó la necesidad urgente de realizar la reglamentación de la norma para que la misma cobre operatividad, y para lo cual la Institución tiene el compromiso de actuar, por los reclamos recibidos, y para evitar encontrarnos en la situación de admitir la ineficacia de los derechos para los/as pacientes con enfermedad celíaca por la falta de operatividad de la Ley.

Asimismo, se planteó que la reglamentación necesariamente debe tener un contenido económico que radique en el beneficio impositivo en la comercialización de alimentos sin TACC. Esta cuestión debe tener abordaje necesariamente a través de la creación de una Ley, ya que es el único modo de establecer beneficios impositivos.

Si bien no está designado en el texto de la Ley cual sería el órgano de aplicación, se interpretó que el mismo es el Ministerio de Salud, que realiza un control de la enfermedad celíaca. Sólo 18 establecimientos de la provincia de Buenos Aires se encargan de determinar la existencia de enfermedad celíaca en los/as pacientes.

Durante la reunión también se estableció que el proyecto de ley debe incluir:

1. La fiscalización de productos: deben ser debidamente certificados por laboratorios oficiales y rotulados.
2. Fiscalización y habilitación de establecimientos: deben estar habilitados por el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires y fiscalizados periódicamente
3. Programas de prevención y promoción: el Dr. Crovetto, Director Provincial de Medicina Preventiva, quien manifestó la importancia de realizar una campaña de difusión e información a la comunidad de todo lo referente a la enfermedad y la coordinación de toda actividad de dicha problemática.
4. Registro: radica en la importancia de generar un registro de personas con la enfermedad, así como de productos aptos y fabricantes.



Los representantes del Ministerio de Desarrollo Social comentaron acerca del Programa de Asistencia Alimentaria al Paciente Celíaco (PAAC) que consiste en el otorgamiento de una tarjeta a las personas que lo necesitan para que dispongan de una suma mensual de \$150 para la compra de alimentos para celíacos/as. Se entrega a aquellas personas que carecen de Obra Social y cuyos ingresos se encuentran por debajo de la canasta básica familiar.

Las incorporaciones se hacen a través de los Municipios, los cuáles realizan la certificación médica y una encuesta social. Tal información recabada por la Secretaría de Acción Social o la Secretaría de Salud de los municipios se eleva al Ministerio de Desarrollo Social, el cual genera la tarjeta y se las hace llegar a los/las particulares nuevamente a través de los municipios. Las beneficiarias de este programa son aproximadamente 9.000 personas.

El resto de las personas con enfermedad celíaca son aquellas cuyos ingresos superan el previsto para cubrir la canasta básica familiar y que cuenten con la cobertura de una obra social (las obras sociales en general otorgan una cobertura de alrededor de \$200 mensuales para alimentos por celiacía).

El inconveniente que se planteó es la falta de protección de aquellas personas que, sin ser beneficiarias del Programa de Asistencia Alimentaria por su ingreso, no tienen asimismo cobertura de obra social. Dichas personas hoy en día se encuentran sin protección estatal por su padecimiento.

Sin embargo, la mayor dificultad radica en el precio de los alimentos para celíacos/as, que tienen un costo de entre 3 a 5 veces mayor que el resto de los alimentos. Para tal circunstancia, la exención impositiva no resulta significativa, en tanto que sobre el costo de \$100 de productos, la exención del impuesto a los Ingresos Brutos es de \$ 1,50. En este sentido, especialistas de la Defensoría del Pueblo plantearon como alternativa la posibilidad de otorgar subsidios a las empresas fabricantes de estos productos que impacten sobre los precios de los mismos.

Durante el mes de noviembre de 2013, personal de la Defensoría del Pueblo se reunió con el Productor de Alimentos Celiacos, Sr. Lucas Gambarotta del Ministerio de Producción; el Jefe de Gabinete, Sr. Andrés



Ombrossi, la Sra. Marianela Perafán, facilitadora del Ministerio de Producción, Jefatura de Gabinete y la Sra. Silvia Vera Tapia, presidente de la Asociación Argentina de Celiacía, quien presentó una denuncia ante la Defensoría del Pueblo solicitando la pronta reglamentación de la Ley N° 14.129 que modifica la Ley N° 10.499. Durante dicha reunión, el Jefe de Gabinete asumió el compromiso de facilitar desde su área la finalidad expresada en la ley donde indica la intención de abaratar el costo del producto final con las herramientas que cuenta el ministerio y actuar sobre la cadena de comercialización de los productos a fin de facilitar el financiamiento con las entidades bancarias provinciales y nacionales, así como construir una planta de mayores dimensiones que le diera la posibilidad al productor de ampliar sus mercado de ventas tanto nacionales como internacionales. También expresó que enviara un borrador de la reglamentación del área de su competencia a la Defensoría para que tome conocimiento la comisión integrada por el Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo social, Ministerio de Economía y Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

#### ***Atanor en San Nicolás de los Arroyos. Contaminación Ambiental. Asesoramiento Médico.***

A raíz de las actuaciones expuestas en el Expediente 3428/12 que gestiona el área de Medioambiente de la Defensoría del Pueblo, se propuso desde el área de Salud que tome intervención el Ministerio de Salud de la Provincia desde la Dirección de Ambiente para realizar un estudio epidemiológico de la zona con la colaboración por parte de la Secretaría de Salud (Dr. Padulo) y la OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible) para hacer un relevamiento del aire, suelo y agua, identificar causales de muerte en lugar periférico, tiempo transcurrido, malformaciones y otras.

#### ***Basural a Cielo Abierto. Contaminación y Salud en su entorno***

La problemática surgió en reiteradas oportunidades, en reuniones mantenidas con Defensores del Pueblo provinciales y municipales, como



una preocupación que guarda relación con las condiciones de salud y medioambiente, pero también de educación de la población.

Los basurales a cielo abierto incumplen con la normativa específica que regula la materia, la Ley N°13.592 de gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Desde el área de Medioambiente se solicitó a los Defensores del Pueblo de distintos partidos que enfrentan este problema, que analicen la posibilidad de realizar una campaña en prevención sobre el tratamiento de los residuos arrojados en basurales a cielo abierto. Se planteó la posibilidad de generar informes reservados y firmados por todos los Defensores del Pueblo.

Estas propuestas surgen de la necesidad de que todos/as los/as habitantes tomen conciencia del daño que produce no solo al medioambiente, sino también a la salud, arrojar la basura en un lugar inadecuado.

El área de Salud se propone colaborar en el proyecto del área de Medioambiente, aportando los contenidos necesarios para capacitar a los/as habitantes de las regiones donde se registra esta problemática, a fin de fomentar la toma de conciencia con respecto a la contaminación y los cuidados de la salud, producto de los basurales a cielo abierto.

### **c. Actividades**

#### ***Jornada Medicamentos falsificados***

Junto al Consejo de Salud de la provincia de Buenos Aires (COSAPRO) y al Colegio de Farmacéuticos de la Provincia, el área de Salud de la Defensoría del Pueblo organizó la Jornada "Medicamentos falsificados". La temática abordada fue el consumo de medicamentos falsificados como un riesgo para la salud y la farmacia, como el único establecimiento seguro para adquirirlos.

La misma se realizó en el Anexo de la Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires, el día 20 de Agosto del 2013 y tuvo como objetivo la concientización acerca de la salud y la vida de los/as pacientes que se ven afectados/as por los medicamentos falsificados, y los riesgos que



implican la prestación de servicios sin el cumplimiento de los requisitos básicos que aseguren la calidad requerida.

La actividad se fundamenta en la afirmación que el Estado debe velar por el suministro de medicamentos seguros. Es obligación brindar seguridad farmacéutica. Si existe un porcentaje de personas que consumen medicamentos falsificados, es porque los controles están fallando. Allí es donde debe intervenir la Defensoría del Pueblo, como garante de que se cumplan los derechos de los/las ciudadanos/as, y sobre todo, el derecho a la salud.

Luego de la jornada de trabajo y reflexión, de la que participaron la farmacéutica María Isabel Reinoso, Presidenta del Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Buenos Aires (CFPBA); el Dr. Domingo Jorge Colliá, Presidente del Consejo de Salud de la provincia de Buenos Aires (COSAPRO); el Dr. Gonzalo Souza Pinto, de la Federación Internacional de Farmacia (FIF); la farmacéutica Laura Raccagni, representante del CFPBA en COSAPRO, la farmacéutica Claudia A. Slezack, del Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Buenos Aires; y el Dr. Marcelo Honores, Secretario General de la Defensoría del Pueblo.

Se le envió a la FIPH (Federación Internacional de Farmacia) un trabajo realizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia, El Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Buenos Aires y el COSAPRO, que fue seleccionado para la adjudicación del subsidio correspondiente para llevar adelante la tarea descripta en el mismo.

La jornada contó con una videoconferencia sobre el panorama mundial de medicamentos falsificados, y disertaciones que trataron los alcances del programa "Medicamentos falsificados" en la Provincia, la trazabilidad y sus medidas a nivel nacional y provincial.

#### ***III Jornadas de Trabajo Social en el campo Gerontológico***

Los días 30 y 31 de agosto de 2013, el área de Salud participó en las III Jornadas de Trabajo Social en el campo Gerontológico, realizadas en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Plata.

La misma tuvo como objetivo poner de manifiesto que los derechos de la ancianidad tienen su inclusión en la Constitución (1948-1949), por lo



tanto la legislación debería garantizar que los/as adultos mayores tengan oportunidades aseguradas, ya que el envejecimiento es un proceso y es fundamental que durante el curso de la vida se invierta en dicho proceso.

Es importante tener en cuenta que en algunas ocasiones los/as adultos mayores no cuentan con las condiciones adecuadas para desarrollarse con autonomía, por lo tanto se debe facilitar el abordaje de asuntos claves como la integración en la comunidad, la prestación de una atención de calidad, la accesibilidad a dichos cuidados, la protección de los derechos civiles y la protección y promoción de derechos en otras áreas clave, como la vivienda, la educación y el empleo.

Otro de los temas reflexionados en las mesas de trabajo fue la “cultura para el envejecimiento”, tendiente a fomentar e incrementar el autocuidado, el cuidado de familias y grupos, el cuidado institucional y el cuidado profesional.

La participación en dicha jornada aportó al área de Salud un conocimiento fundamental en el campo gerontológico, ya que diariamente se toma intervención en casos de adultos mayores que reclaman por una mejor atención en la calidad sanitaria.

#### ***Jornada de Prevención en Adicciones. Un compromiso de todos.***

Durante el mes de agosto de 2013, el área de salud participó de la Jornada de prevención de adicciones para tratar el uso problemático de sustancias psicoactivas y el abuso de alcohol en adolescentes. La misma se realizó en la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires y tuvo como objetivo asesorar a los/as usuarios/as sobre los establecimientos con que cuenta la Provincia para que puedan ser intervenidos/as y tomar conciencia de que la prevención de adicciones es un compromiso de todos.

De la actividad participaron el Dr. Eduardo Rodríguez Tellechea, Director Provincial de Atención a las Adicciones, quien asesoró a la Defensoría del Pueblo en la resolución de casos de adicciones y situación de calle; el Dr. Carlos Sanguinetti, Subsecretario de Salud Mental y Atención a las Adicciones; la farmacéutica Isabel Reinoso, Presidente del Colegio de



Farmacéuticos de la provincia de Buenos Aires.

La jornada tuvo como uno de sus ejes el análisis de las estrategias para orientar y asesorar al área en la resolución de los casos que ingresan diariamente a la Institución.

#### ***Jornada de Salud Mental y Reforma Judicial***

La Jornada de Salud Mental y Reforma Judicial, realizada en junio de 2013, en la Biblioteca Nacional abordó el tema de las hegemonías de los saberes en Justicia y Salud Mental y el aporte interdisciplinario en función de una justicia democrática.

La participación de los/as miembros del área de Salud de la Defensoría del Pueblo en la misma fue de vital importancia ya que el objetivo de la actividad fue no solo analizar el funcionamiento tradicional del sistema judicial en relación con el sistema de salud mental, en la medida en que ambos se han sostenido en una hegemonía disciplinar, sino también reflexionar cómo construimos un nuevo modelo democrático que, basado en la plena vigencia de la ley de salud mental, incorpore el eje interdisciplinario.

Desde el área se abordan los casos basados en el apoyo para un mayor acceso a los/as usuarios/as del sistema de salud, teniendo en cuenta la reglamentación de la Ley Nacional de salud mental.

Además de tomar contacto con profesionales que se desempeñan en la materia (psicólogos/as, psiquiatras, trabajadores/as sociales, sociólogos/as, filósofos/as, terapeutas ocupacionales, musicoterapeutas, enfermeros/as, abogados/as, usuarios/as y familiares), la jornada fue una actividad que sirvió para realizar un aporte en un ámbito participativo que convoque a la reflexión y el debate respecto a las vicisitudes vinculadas al actual esquema de acceso al sistema Judicial para los diferentes sectores sociales y al devenir de las proyectos de Reforma al respecto.

#### ***3º Encuentro Nacional de prácticas comunitarias en salud: “Documento ciudad de La Plata”***

Desde 2010, personal del área de salud de la Defensoría del Pueblo participa de estos encuentros nacionales y en los encuentros regionales previos, junto a otras instituciones, ONGs, agrupaciones políticas, sociales





y profesionales, organizaciones sindicales, centros de estudiantes, organizaciones vecinales, micro emprendedores, organizaciones de artistas y culturales, equipos de atención del ámbito estatal y no estatal, organizaciones de familiares y usuarios/as, personas del campo de la salud mental articulados en red en pos del desarrollo de la salud comunitaria de diversas regiones del país.

Este 3° Encuentro Nacional, desarrollado en la ciudad de La Plata durante el mes de noviembre de 2013, se realizó en el marco de la reciente promulgación del Decreto Reglamentario 603/2013 de la Ley Nacional de Salud Mental y Adicciones N° 26.657 y del Plan Nacional de Salud Mental.

Al finalizar el mismo, se resolvió trabajar por la constitución de Mesas regionales que promuevan la plena implementación de la Ley y fomenten la creación de grupos en cada lugar de trabajo, organización, estudio y otros diferentes ámbitos a fin de organizar y dar continuidad al trabajo por la plena implementación de la Ley, entre otras cosas.

#### ***Jornada de actividades en Sala G del Hospital Neuropsiquiátrico Alejandro Korn de Melchor Romero.***

El día viernes 13 de diciembre de 2013, se llevó a cabo la Jornada en Sala G del Hospital Neuropsiquiátrico "A. Korn" ubicado en la localidad de Melchor Romero. Durante la misma se realizaron diferentes actividades, entre las que se destacan:

- Mesa debate sobre experiencias de trabajo en salud mental en La Plata: Disertaron la Dra. Liliana Guido, pasantes del centro Pichón Riviere y miembros del Colectivo de arte, comunicación y salud de sala G.
- Taller de pensamiento y bocetos del mural junto a los compañeros de Taller de Voces de los Muros (Frente Artistas del Borda).
- Asamblea Abierta: Se trataron las dificultades y problemáticas suscitadas en relación al mejoramiento de la calidad de vida de las personas internadas, implementación de la Ley Nacional de Salud Mental y acceso a los derechos de las personas con padecimiento mental así como las estrategias y los inconvenientes surgidos en las posibles externalizaciones.



También se llevó a cabo la presentación de talleres y actividades:

- Taller de Palabras: se realizó la presentación del 2° libro.
- Inicio del Mural con la participación de los pacientes y participantes en general.
- Presentación del Taller de Cocina que además vendieron los panettones realizados.
- Presentación del Taller de Plástica y Pintura
- Los participantes del taller de Música acompañaron con las melodías, canciones, letras y juegos que prepararon especialmente para este día.

#### **d. Casos relevantes**

##### **Expediente 5060/13**

Temática: Solicitud al I.O.M.A. de cirugía para los hijos que padecen de "Pectus Excavatum".

Gestión realizada: Se realizaron gestiones personales ante la sede central del Instituto de Obra Médico Asistencial (I.O.M.A.), en las cuáles se solicitó la celeridad del trámite. Cuando el mismo fue autorizado la reclamante recibió la información de que fue extraviado e ingresó la documentación nuevamente. Ante tal circunstancia, se envió a la firma solicitud de informe respecto de las actuaciones y solicitando se tomen las medidas pertinentes para agilizar el mecanismo de autorización considerando los trastornos sufridos.

##### **Expediente 4928/13**

Temática: Solicitud urgente de internación domiciliaria

Gestión realizada: Reiteradas comunicaciones con personal de la oficina de Legales de PROFE, solicitando que se tramite en forma urgente la solicitud de internación teniendo en cuenta que el paciente se encuentra internado en el Hospital Neuropsiquiátrico "Dr. Alejandro Korn"



de Melchor Romero con riesgo de contraer infección intrahospitalaria. Se envió oficio al Programa Incluir Salud y nos encontramos a la espera de respuesta.

#### e. Estadística

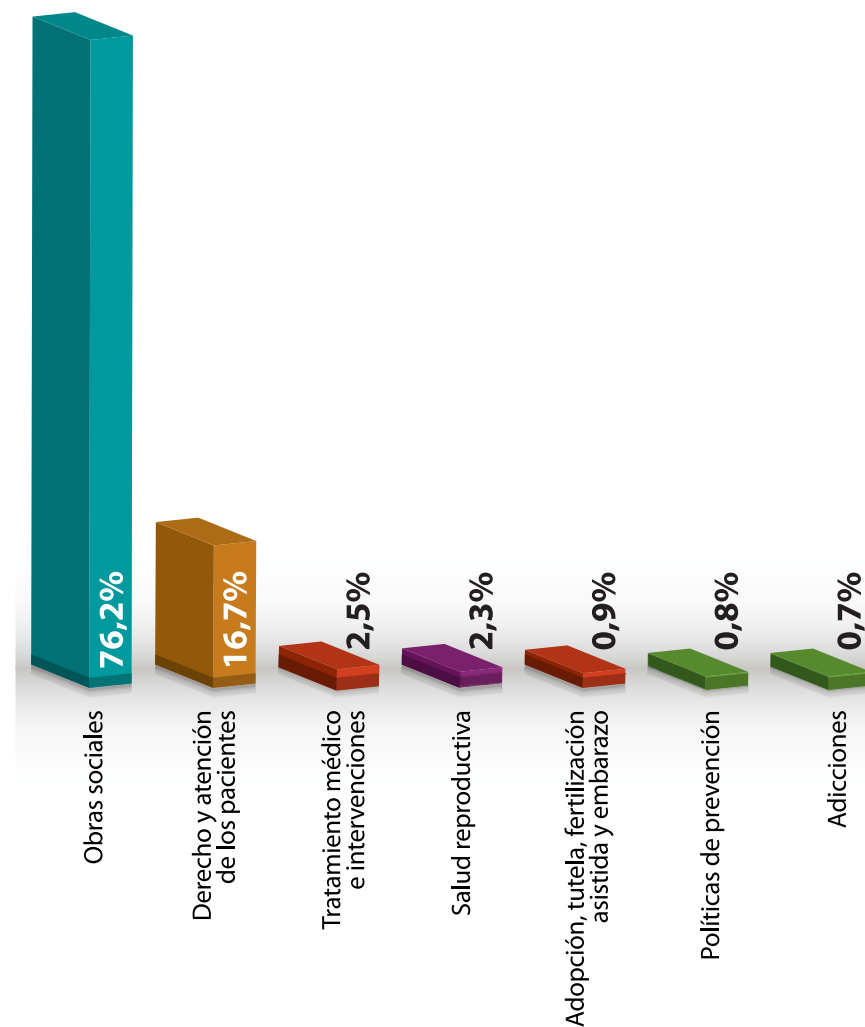
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de los derechos a la salud, en el período analizado, ascendieron a 2.121, habiendo sido resueltas el 53,3% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 92,9% del total ingresado, corresponden a:

- Problemas con las Obras Sociales (76,2%), discriminándolas de la siguiente manera:
  - ✓ IOMA: 67,18%
  - ✓ PROFE: 30,26%
  - ✓ Medicina Prepagas: 2,56%
- Derecho y atención de los pacientes (16,7%).

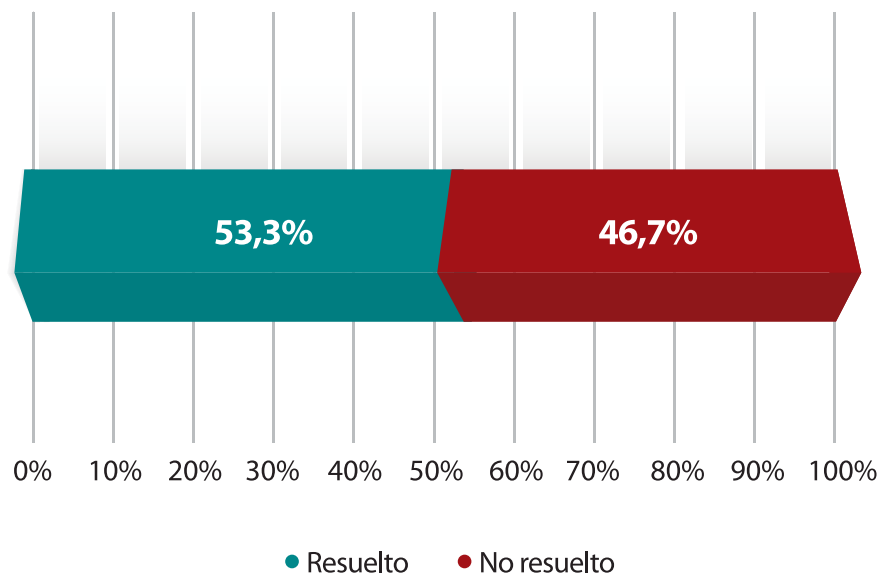


#### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014.





**Distribución por resolución de casos,  
en términos relativos.  
Mayo 2013, Abril 2014.**



**A 5. Actuaciones en materia de migrantes**

**a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el área**

La migración representa para la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires una temática de suma importancia, no sólo por la cantidad de inmigrantes que viven en territorio bonaerense (941.941, de los cuales 667.663 provienen de países limítrofes), sino porque entendemos a la migración como un derecho humano, que muchas veces resulta vulnerado.

Argentina constituye el centro de atracción más importante de migración intrarregional en América Latina. La provincia de Buenos Aires ha jugado históricamente un papel central en la recepción de flujos migratorios, concentrando hoy en día alrededor de la mitad del total de extranjeros y extranjeras residentes en el país. Desde el año 2004 la República Argentina cuenta con uno de los marcos normativos más favorables a nivel internacional en



materia migratoria. La Ley Nacional de Migraciones Nº 25.871, sancionada en 2004, consagra el derecho humano a migrar. El cambio de paradigma que significó la ley resultó en un gran avance en el proceso de ampliación de la ciudadanía en nuestro país, gracias al trabajo de años, por parte de diferentes colectivos migrantes, asociaciones civiles, organismos de derechos humanos y, también, por la firme decisión del Estado argentino en legislar para la igualdad de derechos entre inmigrantes y nacionales.



>> Presentación de los resultados de la investigación "Acceso a los derechos de las personas migrantes" el 20 de noviembre de 2013 en la sede de la Defensoría del Pueblo. Estuvieron presentes Marcela Cerrutti, coordinadora de la investigación; Víctor Abramovich, Secretario Ejecutivo del Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos Mercosur; Martín Arias Duval, Director Nacional de Migraciones; Daniel Gustavino, subsecretario de Gobierno de la Provincia y Carlos Bonicatto.

La Defensoría del Pueblo es una institución cuya misión principal es la defensa de derechos individuales y colectivos para afianzar la democracia, por lo que una de sus tareas es contribuir a la convivencia pacífica y solidaria entre todos los integrantes de la sociedad, para que la diferencia entre culturas distintas, que representa el multiculturalismo generado por las migraciones, no implique segregación ni discriminación sino que enriquezca el tejido social a través de aportes culturales.

Consolidar la ley en su aplicación resulta indispensable para sentar una base que posibilite una sociedad más igualitaria y plural. En este sentido, desde la Defensoría se considera primordial que los derechos y garantías de las personas



migrantes que habitan el territorio argentino, sean debidamente reconocidos y garantizados; esto incluye el derecho a que toda persona proveniente de cualquier lugar del mundo pueda llegar a la Argentina y sea tratado en igualdad de condiciones como si hubiera nacido aquí. La Defensoría actúa ante cualquier caso de discriminación, abuso de autoridad, incumplimiento de deberes por parte de funcionarios del Estado provincial, vulneración de la Ley de Migraciones y de cualquier otro derecho fundamental de las personas migrantes.

### **b. Proyecto e informes**

#### ***Acceso a derechos de las personas migrantes en la provincia de Buenos Aires***

A comienzos del 2012, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires propuso al Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR la realización de una investigación sobre el acceso a derechos de personas migrantes en la provincia de Buenos Aires. Entre las preocupaciones centrales de la Defensoría se pueden destacar las siguientes: 1. Acceso de personas migrantes a la documentación de radicación o residencia permanente; 2. Acceso de niños, niñas, adolescentes migrantes y sus familias a programas de seguridad social; 3. Acceso de las personas migrantes al sistema educativo; y 4. Indicadores de condiciones habitacionales de personas migrantes.

Dadas las características de la investigación y los objetivos planteados por ambas instituciones se acordó el armado de un "consorcio" de universidades y centros de investigación para realizar un estudio comprehensivo de la problemática del acceso a derechos de las personas migrantes en la provincia de Buenos Aires. En función de las experiencias y especificidades previas, se decidió que este consorcio, que actuaría bajo la coordinación del IPPDH, estaría integrado por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), la Universidad Nacional de Lanús (UNLa) y el Centro de Estudios de Población (CENEP). Se trata de espacios académicos con experiencia y especialización en investigación sobre temas migratorios desde diversas perspectivas disciplinares.

La investigación llevada a cabo incluye un estudio de las situaciones de vulnerabilidad o de dificultad en el acceso a determinados derechos por parte de las personas migrantes, desarrollado mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo.



Esta investigación pone de manifiesto significativos déficits y dificultades, pero también permite identificar algunas situaciones en las que se detectan avances en el acceso a derechos (particularmente en materia de salud y educación). Las principales limitaciones se registran en el acceso a la vivienda, condiciones de vida e infraestructura urbana; en el acceso a programas y planes sociales y en el encuentro con instituciones públicas de protección y asistencia. En efecto, los problemas de tenencia asociados a la falta de crédito y a la venta de tierras de manera irregular, con frecuencia en terrenos no habitables, se presentan como una grave situación.

Esta investigación, que se realizó en el período 2012-13, se editó y se presentó como instrumento de trabajo en el marco temporal del presente Informe Anual. Se llevaron adelante reuniones de trabajo a fin de presentar los resultados con diferentes reparticiones del Gobierno provincial, y se publicó en el sitio web de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

### **c. Actividades**

#### ***Presentación de informe sobre la situación de migrantes en la Provincia***

La Provincia ha jugado históricamente un papel central en la recepción de flujos migratorios. Y bajo esa premisa, la Defensoría del Pueblo bonaerense y el Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos Mercosur, presentaron la investigación "Acceso a los derechos de las personas migrantes", una radiografía que pretende mostrar las fortalezas de la legislación nacional y, también, las preocupaciones que emergen de su aplicación. La investigación da como resultados que el acceso a la educación y la salud son los avances más notorios para los migrantes que viven en la Provincia, mientras se observan asignaturas pendientes en materia de acceso a la documentación de residencia; a la seguridad social y a la vivienda. La investigación estuvo a cargo de la Universidad Nacional de La Plata, la Universidad Nacional de Lanús y el centro de Estudios de Población (Cenep).

Participaron de la presentación del informe el Director Nacional de Migraciones, Martín Arias Duval; Daniel Guastavino, Subsecretario de Gobierno de la Provincia; el Secretario Ejecutivo del Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos Mercosur, Víctor Abramovich; y el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto.



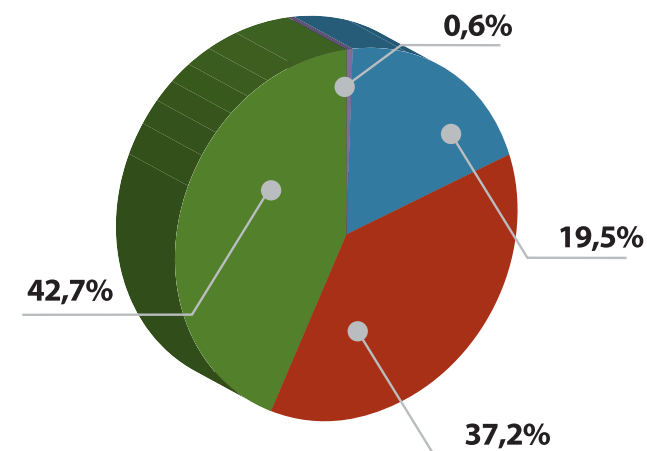
#### d. Estadísticas

Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Migrantes, en el período analizado, ascendieron a 516, habiendo sido resueltas el 66,9% de las mismas.

#### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### Distribución de consultas iniciadas por migrantes según región, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



● Interior ● Capital ● Conurbano ● Otra provincia

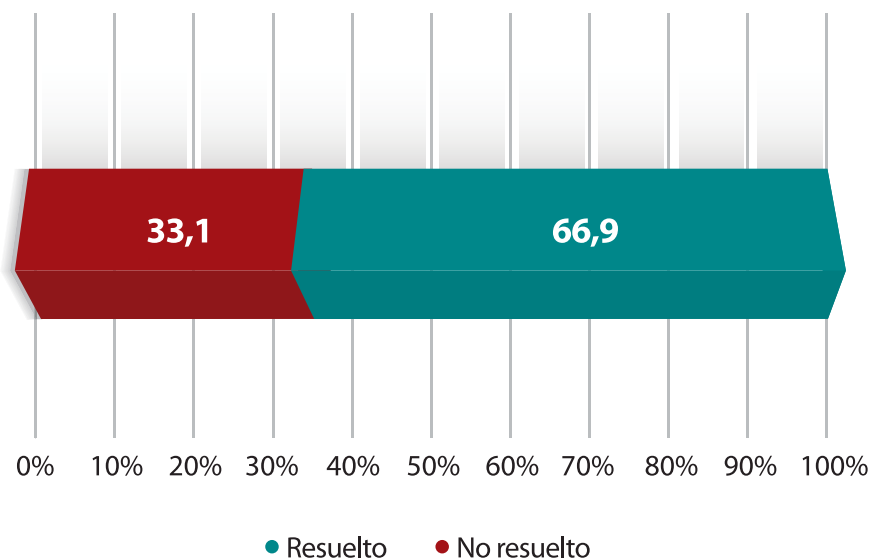
Por otro lado, las temáticas más consultadas, 45,7% del total ingresado, corresponden a:

- ✓ Problemas entre particulares (11,8%)
- ✓ Documentación e identidad (11,8%)
- ✓ Salud (11,6%)
- ✓ Servicios públicos (10,5%)

Asimismo se puede apreciar que el 80% de los Inmigrantes que se acercaron a la Defensoría provienen del conurbano (42,7%) y de Ciudad Autónoma (37,2%).



**Resolución de consultas iniciadas por,  
migrantes según región, en términos relativos.  
Mayo 2013, Abril 2014.**



**A. 6. Actuaciones en materia de discapacidad**



>> Jornada de difusión de derechos de las personas con discapacidad en Pergamino, realizada el 7 de octubre de 2013, a cargo del Director del área de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, Sergio Nahabetian, acompañado por Gabriela Rocca; el Secretario de Promoción de la ciudadanía de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, Gustavo Ferrari; Guillermo Aliandri y Gabriel Tealdi, Coordinador de la Casa de Derechos de Pergamino.



>> Charla en Ituzaingó en el marco del "Día Internacional de las personas con Discapacidad"; a cargo del Director Ejecutivo del área de Discapacidad, Sergio Nahabetian, y Gabriela Rocca, integrante del área.



### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el área

La Dirección Ejecutiva de Discapacidad, es el área específica de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, que se encarga de dar respuesta a los reclamos y brindar asesoramiento en materia de discapacidad, a los/as habitantes de la Provincia y personas en tránsito, que consideren vulnerados sus derechos con motivo de su discapacidad.

Los Derechos vulnerados pueden relacionarse respecto de los reconocidos por las leyes o normativas de todos los órdenes, como así también, ante hechos o prácticas nocivas de la administración centralizada, descentralizada o tercerizada.

A pesar de que en el orden provincial, una de las leyes principales, la Ley N°10.592, que rige en esta materia, no ha sido objeto de cambios sustanciales en la última década, las intervenciones del Área se sustentan en los principios consagrados por la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) - Ley Nacional N° 26.378, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y la Constitución Nacional.

Uno de los ejes fundamentales de intervención es el acceso al empleo, generador sin duda de la independencia y autovalimiento de la persona con discapacidad. Es por esta razón, que desde el área de Discapacidad, todas las acciones se dirigen a la inclusión de la persona con discapacidad, tanto en el ámbito público, como así también en el fomento y protección del trabajo independiente, cuando muchas veces, no se dan las condiciones de idoneidad para el acceso en el ámbito público. En este sentido podemos destacar que a la Defensoría del Pueblo llegan innumerables casos vinculados con el incumplimiento del cupo laboral para personas con discapacidad que fija la Ley.

Por lo expuesto, desde el área, y luego de una primera etapa caracterizada por solicitudes de informe en los cuales se procuró indagar acerca del nivel de intervención del Servicio de Colocación Laboral Selectiva para Personas con Discapacidad (Se.C.La.S.), que funciona en la órbita del Ministerio de Trabajo bonaerense, se abordó una intensa labor de toma de conciencia en el cumplimiento del Artículo 12 y concordantes de la Ley N° 10.592. No siendo aplicable normativas de inferior rango, que impidan o restrinjan el acceso de la persona con discapacidad al empleo, el organismo citado debe cum-



plir con su misión, que consiste en planificar, establecer y diseñar acciones y políticas tendientes a lograr la inserción laboral del/de la discapacitado/a buscando el cumplimiento del cupo mínimo del cuatro por ciento (4%) en el empleo público que, por Ley, corresponde a las personas con discapacidad. Concomitantemente, se prosiguió con la etapa de investigación, llevándose a cabo pedidos de informes al Instituto de Previsión Social de la provincia de Buenos Aires (IPS) y a los ciento treinta y cinco municipios de la provincia de Buenos Aires para verificar el cumplimiento de las leyes N°10.592 y N°10.593 en lo referido al citado cupo y al aporte previsional diferencial que el Estado –en tanto empleador– debe hacer por todo/a trabajador/a con discapacidad que realice tareas en él.

Por tener la convicción de que sin accesibilidad, no hay inclusión posible, ésta resulta ser otro eje fundamental de intervención que aborda la Dirección de Discapacidad. Sin duda existe un grado de incumplimiento que lleva, de forma concatenada, a la vulneración de otros derechos. La falta de accesibilidad, echa por tierra la concreción de la independencia y autonomía de este universo de personas, imposibilitando de esta manera, su desarrollo pleno, en igualdad de condiciones que las demás.

El progreso de cualquier individuo está ligado a poder tener las condiciones de accesibilidad –tanto al entorno físico como comunicacional– necesarias para lograr su objetivo, sea este el de rehabilitarse, instruirse, capacitarse o trabajar, en definitiva estamos hablando del cumplimiento de su proyecto de vida. Cuando hablamos de accesibilidad debemos tener presente, que no sólo abarca lo que respecta a las instalaciones sino también a los servicios.

En este contexto, casuísticamente se han planteado quejas vinculadas a los distintos aspectos enumerados precedentemente que tienen que ver con la accesibilidad, como ser, inobservancia del acatamiento de las condiciones de accesibilidad en las unidades de transporte por parte de las empresas; violaciones en la implementación del pase de libre circulación de pago de peaje en rutas y autopistas de jurisdicción de la provincia de Buenos Aires por parte de las empresas concesionarias (Ley provincial 13.952) y por incumplimientos en la expedición de pasajes gratuitos por parte de las empresas de transporte público de pasajeros de media y larga distancia en igualdad de condiciones con las demás.



En otro grado de intervención, y con el objetivo de profundizar la toma de conciencia de la accesibilidad en los organismos públicos, se solicitó a los municipios de la Provincia la implementación de programas de accesibilidad, adecuando las unidades de transporte público bajo su jurisdicción (líneas cuya numeración comienza a partir del 500) a las normas existentes sobre la materia.

Cumpliendo con la tarea de recopilación de datos y generación de estadísticas a fin de realizar un diagnóstico preciso de la situación y en el marco de sendos convenios de colaboración recíproca con las universidades nacionales de La Plata (UNLP) y del Noroeste de Buenos Aires (UNNOBA) se encuentra en proceso de ejecución, ya en sus tramos finales, una investigación sobre la Accesibilidad al Transporte Público Terrestre en la provincia de Buenos Aires.

En el entendimiento de que la mejora de las condiciones de accesibilidad es una inversión que implica un incremento y revalorización del capital social y de que su beneficio social es siempre mayor que los costos que pudiera generar, los resultados de la investigación serán un insumo crucial para este Organismo de Derechos a la hora de definir estrategias, campañas de concientización y difusión de derechos como así también, para efectuar recomendaciones a los efectos de que las autoridades competentes generen las políticas públicas pertinentes para resolver esta problemática que afecta no sólo a las personas con discapacidad, sino a todo el colectivo de las personas con movilidad reducida.

Finalmente, en esta faz de intervención con organismos estatales, también se solicitó a la Dirección Provincial de Transporte de Pasajeros de la provincia de Buenos Aires, que arbitre los medios para que el trámite de obtención del pase gratuito de transporte para personas con discapacidad que se realiza en la modalidad presencial, se lleve a cabo en un marco accesible, tanto en lo referido a las condiciones de movilidad como de comunicación, respetando la dignidad inherente de las personas, y los principios de desburocratización y agilidad de los trámites.

En razón de que la Discapacidad, abarca transversalmente muchas temáticas, nuestro accionar incluye aspectos relacionados con incumplimientos en el otorgamiento de Pensiones no Contributivas por Disca-



pacidad, de obtención del Certificado Único de Discapacidad (CUD), de Asignaciones Familiares por Hijo con Discapacidad.

Mención especial merece el incumplimiento de obras sociales, empresas de medicina prepaga y sistemas de salud ofrecidos por colegios profesionales en lo referente a la cobertura del cien por ciento (100%) de las prestaciones médicas solicitadas por personas con Certificado Único de Discapacidad (CUD) en materia de salud, habilitación y rehabilitación. En este contexto, hemos detectado un sinnúmero de reclamos que plantean una misma mecánica de evolución, a saber: Presentación administrativa de prestación, retardo en la autorización o denegatoria verbal, pronto despacho o reconsideración, queja en defensoría, otorgamiento progresivo hasta cobertura total o amparo decidido por el reclamante en el ámbito privado.

Este accionar resulta un mecanismo perverso, discriminatorio e ilegal por parte de las prestadoras de salud, que especulan con la urgencia para dilatar el cumplimiento de su obligación ya que nada resulta más pernicioso y discriminatorio para la persona con discapacidad, que posee el derecho humano de gozar de la máxima calidad en la prestación en los servicios de salud.

Para garantizar el cumplimiento de ese derecho, la Defensoría del Pueblo bonaerense ha iniciado procesos de mediación, interviniendo con el objetivo de lograr el cambio de estas prácticas nocivas. En ese marco, el acercamiento de los representantes legales de dichas entidades asistenciales con el damnificado, permite una inmediatez entre las partes y un análisis del caso particular que han logrado llegar a la resolución de la queja.

## b. Proyectos e informes

### ***Proyecto de Investigación sobre Accesibilidad a las Playas, Complejos, Paradores y otros similares del Litoral Marítimo de la provincia de Buenos Aires.***

En el marco ofrecido por los artículos 9° y 30° de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) se ha





tomado la iniciativa de realizar una investigación dirigida a brindar un cuadro de situación relacionado con el grado de cumplimiento de los derechos a la accesibilidad, al esparcimiento, la recreación y el turismo de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, en las playas y balnearios marítimos bonaerenses.

Se solicitó información a la Secretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires a los efectos de realizar dicha investigación sobre las playas, los complejos, los paradores o denominaciones similares del litoral marítimo bajo jurisdicción de la Provincia a los efectos de determinar cuáles son los que cuentan con Circuitos Mínimos Accesibles (Ci.M.A.), entendiéndose a éstos como los espacios de circulación y estadía que garanticen a todas las personas la posibilidad de acceso, circulación, permanencia y uso, a fin de desarrollar las actividades que se realicen en dichos lugares.

En una etapa posterior se contempla solicitar información adicional a los municipios involucrados y otras acciones a determinar, a fin de realizar un mapeo que permita establecer recomendaciones con el objeto de lograr la plena vigencia de los derechos que se ponen en juego en estos ámbitos de esparcimiento popular.

#### **Proyecto de adecuación de la Ley N° 10.592 a la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad**

Dentro de la esfera de competencias en materia de iniciativa legislativa, se encuentra en elaboración un proyecto de modificación general, de la Ley N° 10.592 "Régimen Jurídico Básico e Integral para las Personas con Discapacidad".

El objetivo del trabajo, es adecuar dicha normativa, a los lineamientos de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad CPCD - Ley Nacional N° 26.378 y al nuevo paradigma social de la discapacidad que representa una mirada desde los Derechos Humanos para, de esta manera, ir abandonando la cosmovisión médico rehabilitadora que se ha tenido hasta el momento sobre la discapacidad.

Se trata de encarar un análisis pormenorizado de la norma de manera integral, en sus principios generales, e individual, respecto de cada uno de sus artículos, a fin de ser presentado, luego de efectuadas las interac-



ciones con las autoridades de aplicación y equipos interdisciplinarios, a la Legislatura provincial para su aprobación legislativa.

Se trabaja, sobre el cambio de paradigma, tanto en lo que respecta a fundamentos y consideraciones del proyecto, como a su articulado. Alcanzar este nivel de progreso pondrá a la provincia de Buenos Aires a la vanguardia en materia legislativa.

En este sentido, cabe poner de manifiesto que este complejo trabajo de adecuación de las normas a la Convención aún se halla pendiente de elaboración en el Código Civil argentino, y que dicha situación ya ha sido materia de observación a la República Argentina por parte del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), órgano de expertos independientes que supervisa la aplicación y vigencia en cada Estado Parte de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CPCD), en el primer Informe País, en nuestra calidad de Estado Parte de dicha Convención Internacional.

Nos proponemos construir con este trabajo, una herramienta indispensable para seguir difundiendo los principios en materia de discapacidad, en todo el territorio provincial.

#### **Curso de Lengua de Señas Argentinas (LSA) para atención al público Módulo I**

La Lengua de Señas Argentina (LSA) es la lengua de señas utilizada en el país, por la Comunidad Sorda, esto es, el colectivo de personas que utilizan esta lengua como primaria y para sus interacciones habituales.

Con el objetivos de cumplimentar la Ley dotando a la Defensoría de personal idóneo en la comunicación en Lengua de Señas Argentina (LSA), se realizó el curso para el personal de la Institución, con el aporte de docentes del Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP) y con la participación de agentes de diferentes organismos de la Administración Pública provincial, entre ellos seis pertenecientes a la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, con lo cual cada vez que es requerida la atención en Lengua de Señas Argentina en las áreas de atención de la Defensoría del Pueblo, se cumplimenta con la Ley



N°11.695 que propicia la capacitación de personal para comunicarse por la lengua de señas.

### **c. Actividades**

#### ***Mesa de Diálogo: “La inclusión laboral de personas con discapacidad”***

Durante el mes de mayo de 2013, se organizó una Mesa de diálogo entre el Ministerio de Trabajo y la Defensoría del Pueblo a los efectos de abordar la temática del acceso al empleo de las personas con discapacidad.

La Defensoría estuvo representada por el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto, el Director Ejecutivo del Área de Discapacidad, Sergio Nahabetian y la asesora legal Dra. Gabriela Roca. Por el Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires, el Dr. Oscar Cuartagno, el Lic. Luis Antonioli, Subsecretario de Empleo Público y María José Herrera, Directora del Servicio de Colocación Laboral Selectivo para Personas con Discapacidad (Se.C.La.S.).

La misma tuvo como objetivo impulsar la inclusión de las personas con discapacidad en el campo laboral y de generar conciencia de dicha inclusión en los empleadores tanto públicos como privados.

La Mesa de Diálogo logró poner en la agenda la cuestión del empleo de las personas con discapacidad y la toma de conciencia del cumplimiento efectivo, por parte de todos los niveles del Estado bonaerense incluyendo a sus municipios, del mínimo porcentaje de empleo público que corresponde por Ley N°10.592 para las personas con discapacidad, sin discriminar ningún tipo y teniendo como único requisito para la admisión la idoneidad laboral.

#### ***Difusión de derechos de las personas con discapacidad***

En el marco de actuación que otorga la Ley a la Defensoría del Pueblo bonaerense, se continuó con la Difusión de Derechos, con la finalidad de sensibilizar a la sociedad en la toma de conciencia respecto de todas las capacidades y aportes que pueden ofrecer a la sociedad las personas



con discapacidad, como también, contribuir a la eliminación de los estereotipos, prejuicios y prácticas nocivas al respecto.

Todos, en algún momento de nuestras vidas, adquiriremos algún tipo de discapacidad, permanente o transitoria y por eso debemos estar informados al respecto, para poder enfrentar la situación.

De esta manera, en el mes de agosto de 2013, se llevó a cabo una disertación denominada “Derechos de las personas con discapacidad en el marco de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad”, en la ciudad de Junín, con la intención de difundir el rol de la Defensoría del Pueblo provincial, como herramienta útil y necesaria en la promoción y conocimiento del ejercicio pleno de los derechos.

Asistieron representantes de ONG locales dedicadas a esta temática, representantes del Municipio de Junín, los cuales se mostraron interesados por la labor de la Institución y por la propuesta de trabajar mancomunadamente

Durante la Jornada se repartió folletería institucional, se estableció una dinámica de charla debate mediante la cual se logró asesorar a los/as asistentes tanto en planteos generales sobre derechos de las personas, como en cuestiones puntuales sobre trámites y reclamos ante diversos organismos públicos y otras organizaciones, así también se respondieron preguntas del auditorio lográndose poner de manifiesto argumentos útiles para la generación de conciencia acerca del ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad.

La misma dinámica se repitió durante el resto del año en las localidades de Ituzaingó y Tres de Febrero durante el mes de septiembre; en Pergamino y Moreno en octubre; en Merlo y Chacabuco en noviembre; en Morón en diciembre y, ya en febrero de 2014 en Berisso. En todos los casos promoviendo la presencia tanto de las personas interesadas en la materia como de diferentes organizaciones sociales tal como Centros de Día, Centro de Estimulación Temprana de Chacabuco, el Centro de Rehabilitación del Hospital Municipal del Carmen, las Secretarías de Desarrollo Social de los municipios en los que se efectuaron las charlas, el Centro de Asistencia a la Infancia (CAI), la Escuelas de Educación Especial de las diversas localidades y representantes de diversas instituciones de-



dicadas a las diversas discapacidades como ALPI, APRID, CPA, Instituto de Apoyo al Síndrome de Down y Retardo Mental Leve, el Colegio Santa Clara de Asís, Asociación Civil Familia Camiliana de Pergamino (Hogar San Camilo), Asociación a Favor de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Taller Protegido Pergamino, la Fundación "Leandra Barros", Asociación de Lengua Argentina de Señas, Asociación Integral Esperanza, la Asociación de Discapacidad Motrices de Pergamino, la Agrupación Folclórica Especial Martín Fierro, el Grupo de No Videntes y Disminuidos visuales "Más allá de tus Ojos", el Grupo de Actores Especiales (GAE), el Instituto de Formación Docente y Técnico N°5, el Centro de Formación Laboral N°1, el Centro de Estimulación y Aprendizaje Temprano (CEAT) y la Fundación "Arcas de Amor" entre otros. (hay foto)

#### **Capacitación a equipos de investigación: Accesibilidad en el Transporte Público Terrestre de la provincia de Buenos Aires**

Durante el mes de septiembre de 2013 se llevó a cabo el "Taller de accesibilidad en el transporte público", diseñado especialmente para la capacitación de los equipos interdisciplinarios que posteriormente realizaron el trabajo de campo en el marco de Investigación de referencia, a fin de brindarles herramientas teóricas y metodológicas para la recopilación de datos a través de encuestas como de planillas técnicas, insumos imprescindibles para la investigación.

El mismo estuvo a cargo del Director del área de Discapacidad, Sergio Nahabetian. Se aportaron conocimientos sobre terminología, definiciones, conceptos y principios generales en materia de discapacidad, a saber: accesibilidad, inclusión, evolución del concepto de discapacidad y el nuevo paradigma social, como así también el marco jurídico que rige la temática, haciendo especial hincapié en la importancia de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CPCD).

#### **Jornada de concientización: "Sos Vos, Soy Yo"**

El día 10 de agosto de 2013 en el Centro Cultural Pasaje Dardo Rocha, de la ciudad de La Plata, se realizó la Jornada de concientización y difusión de derechos de las personas con discapacidad denominada "Sos Vos, Soy Yo".



La Jornada, abierta a todo público, fue organizada por la fundación Medihome para la Rehabilitación y la Integración Social, para contribuir a la sensibilización de los/as presentes frente a las personas con discapacidad física y cognitiva, a partir de experiencias sensoriales, con la participación de varias organizaciones platenses y del resto de la Provincia.

El espacio de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en dicha Jornada, tuvo como objetivo principal, dar a conocer a la Institución como una herramienta idónea en defensa y garantía del pleno ejercicio de los derechos y el empoderamiento de todos/as los/as habitantes de la Provincia. Se proyectó material audiovisual y gráfico y se brindó orientación a las personas concurrentes por parte del equipo del área de Discapacidad.

#### **Jornada Día Internacional de los Derechos de las personas con discapacidad**

Con el objeto de fomentar la difusión de derechos de las personas con discapacidad, personal de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, perteneciente al área de Discapacidad, participó durante el mes de diciembre de 2013, en uno de los paneles que conformaron la Jornada por el Día Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, organizada por el Municipio de Moreno en la cual expuso, en representación de la Defensoría del Pueblo bonaerense, el Director del área de Discapacidad, Sergio Nahabetian.

En dicha jornada se instalaron, en la plaza céntrica de Moreno, puestos preparados para que los Talleres Protegidos y Escuelas Especiales expongan y/o comercialicen sus productos. La Defensoría del Pueblo, a través de la Secretaría de Gestión Territorial, participó con un puesto representativo y de difusión.

#### **Participación en el Programa de TV - UNLP "Calle 56"**

En mayo de 2013, Sergio Nahabetian, Director del área de Discapacidad de la Defensoría, participó como entrevistado en el programa "Calle 56" del canal de televisión digital de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).

En ese marco se lograron difundir las funciones y misiones del Defensor del Pueblo, así como hacer visibles las problemáticas cotidianas que



enfrentan las Personas con Discapacidad, y promover el ejercicio de los Derechos Humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás.

#### d. Casos

##### Guía 35613

Todos los casos que tengan en miras el restablecimiento de derechos vulnerados a niños, niñas y adolescentes, son de atención prioritaria.

El "interés superior" del que gozan, requieren de nuestra intervención sin demora. Se los escucha en cuanto a sus intereses, teniendo en cuenta su edad y madurez, y cuidando que sus padres (a veces con la mejor intención), no lleguen a suplantarlos en la expresión de sus deseos. No hay nada peor que un padre transmitiendo su miedo personal al fracaso escolar, que pueda experimentar su hijo con discapacidad.

En este marco, se pone de ejemplo, este caso de inclusión en la escuela común. La falla, como en este caso, estaba basada en la falta de interrelación de todas las partes involucradas, escuela especial, escuela común, padres. A eso se sumaba un proyecto de inclusión muy fragmentado y sin verdadero compromiso por los directivos de ambos establecimientos, con intervenciones interdisciplinarias diluidas. El trabajo de la Defensoría, con la participación de la Dirección de Educación Especial, logró que el nuevo año lectivo se desarrollara con un proyecto concluido y la reubicación en el curso adecuado a su madurez.

##### Expediente 4683

A lo largo del tiempo el área de Discapacidad de la Defensoría del Pueblo ha podido detectar, que existe un tipo de discapacidad que ha sufrido una discriminación mayor que el resto.

Esta es, sin dudas, la discapacidad mental (que incluye a la discapacidad intelectual) ya que es la más discriminada a la hora de ser evaluada para un trabajo competitivo por el Área de Medicina Ocupacional de la Provincia, la cual, sistemáticamente declara un "No Apto" a los postulantes con este tipo de discapacidad, violando la Ley de Salud Mental y la Con-



vención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Un diagnóstico no puede presumir la peligrosidad, sin embargo las personas con discapacidad mental se ven atrapadas en este círculo perverso de injusticia, indiferencia y discriminación y, las más de las veces, y a pesar de encontrarse en tratamiento, compensadas desde hace años y totalmente conscientes de su diagnóstico, sienten que nadie les da una oportunidad ante una sociedad que mira para otro lado.

En la provincia de Buenos Aires la Ley N° 10.592 obliga al estado provincial, sus organismos descentralizados, empresas del Estado, municipalidades, entidades de derecho público no estatales creadas por ley y empresas privadas subsidiadas por el Estado a emplear a personas con discapacidad en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal.

En este marco se presenta una persona con discapacidad visceral y mental presentando una queja debido a que, estando inscripta en los listados del Servicio de Colocación Laboral Selectivo para Personas con Discapacidad (Se.C.La.S.) no se le ha otorgado un empleo ni ha obtenido respuesta de parte de ese Organismo, no obstante haber obtenido un perfil laboral satisfactorio. Se realizó una entrevista con la persona reclamante, quien acompañó informes de profesionales médicos, en los cuales se dejaba de manifiesto que la paciente se encontraba en condiciones de desempeñarse en un trabajo competitivo no obstante haber obtenido un "No Apto" de parte del Área de Medicina Ocupacional cuando fuera oportunamente evaluada.

Fue en este contexto que, en cumplimiento del Artículo 27 de la CDPD, se determinó que la requirente, al reunir las condiciones de idoneidad debía ser tratada en igualdad de condiciones que los demás.

Se la contrató en la Defensoría del Pueblo, que fue adaptada a las necesidades del caso, requiriendo la presentación mensual de informes de los médicos particulares tratantes, asignándole en el lugar de trabajo, una persona responsable de su seguimiento.

Luego de varios meses de haber ingresado, la respuesta es favorable. Se ha dado un paso importante en el camino de la inclusión, dándose la



posibilidad de que una persona con discapacidad mental y visceral -mediante la implementación de una contratación con sistema de apoyos- y en articulación con el área de Recursos Humanos, pueda demostrar que, cuando la oportunidad se da, la persona con discapacidad mental, está a la altura de las circunstancias.

Hoy esta persona goza de autonomía personal e independencia económica, preceptos básicos emanados de la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, advirtiéndose que el estímulo provocado por la inclusión mediante su inserción laboral, ha repercutido notablemente en la evolución de su personalidad.

### **Expediente 2835**

Es pertinente que la Defensoría del Pueblo preste su apoyo a toda persona con discapacidad que se encuentre en situación de sostener su fuente laboral y que esté con peligro inminente de perderlo. Máxime, cuando se trata, como es en el caso bajo análisis, de la continuidad de un emprendimiento personal.

La reclamante tenía otorgado un permiso municipal para la ocupación de un espacio público en una Feria Municipal y de manera arbitraria y discrecional no se le renovó el permiso con el argumento de que el lugar de elaboración de la manufactura se radicaba en un Municipio vecino, quedando de esta manera sin posibilidad de continuar con su emprendimiento y sostenimiento personal.

Se realizaron reuniones con diversos funcionarios del Municipio que accedieron a la renovación del permiso de venta ambulante tomando conciencia que los límites fronterizos entre municipios no pueden ser impedimento para que la persona con discapacidad no pueda ejercer sus derechos laborales y de esa forma incluirse en la sociedad, tener independencia económica y vida digna,

En este marco de acción, el permiso fue renovado y actualmente la persona se encuentra reinsertada en el medio laboral, poniendo fin a nuestra intervención.

### **Guía 16975**

Es un derecho de la persona con discapacidad, tener acceso al uso de



dispositivos destinados a su plena inserción social. En este caso, prescripta la orden de provisión de una silla de ruedas por el médico tratante de un niño discapacitado, con Certificado Único de Discapacidad y presentada en la obra social, ésta llevaba una demora de un año. Aunque se trate de coberturas que deberían ser automáticas y desburocratizadas, la práctica nos muestra otra realidad. Si bien el caso fue resuelto luego de nuestra intervención, su inclusión en el presente informe se encuentra direccionado a lograr la toma de conciencia por parte de todas las prestadoras de salud, que en la mayoría de los casos, dejan envuelto al prestatario en un enjambre administrativo que terminan agotando su paciencia. Es común en las prestatarias, pedir al titular, que busque y presente presupuestos, o le plantean como alternativa la cobertura bajo la modalidad de reintegro. No corresponde la utilización de esas prácticas. Debe, todo prestador de salud público o privado, efectuar los ajustes razonables y desterrar estas prácticas dilatorias e ilegales.

En el marco de este derecho y del derecho a la movilidad, la madre de un niño con discapacidad motriz se presenta en la Defensoría del Pueblo quejándose de que, teniendo su hijo prescripta por profesional médico, una silla de ruedas, ésta no le fue entregada por parte del Instituto Obra Médico Asistencial (IOMA). Luego de más de un año de iniciada la gestión, no se le había dado una respuesta satisfactoria sobre el estado en que se encontraba el trámite hasta ese momento, vulnerándose así el derecho a la movilidad del niño y la posibilidad de incluirse en la sociedad en consonancia con lo expresado por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Se solicitó la documentación correspondiente y se hicieron las actuaciones correspondientes ante la Dirección Regional San Isidro y la Auditoría Médica del IOMA, estableciéndose que el trámite estaba paralizado debido a que se estaba tomando erróneamente un presupuesto vencido, cuando ya existía una actualizado, por lo cual, IOMA realizó un trámite por excepción bajo Requerimiento N°59997.

La silla de ruedas fue entregada al niño permitiéndole su movilidad e inclusión.



### Expediente 4423

El derecho a la movilidad de todas las personas es fundamental para lograr la plena inclusión en la sociedad, y el sistema de transporte tiene en este aspecto, una dimensión social y de cohesión vital, al reducir las desigualdades y el aislamiento, facilitando el traslado de las personas con discapacidad y su libertad de desplazamiento.

Una persona con discapacidad motriz se presentó en la Defensoría del Pueblo a los efectos de presentar una queja relacionada con que cuando gestiona un pasaje de larga distancia no accede a los asientos del piso inferior del ómnibus y esto, debido a sus deficiencias, le dificulta enormemente su derecho a la movilidad y la accesibilidad.

Se entregó nota a la peticionante, para ser presentada ante las empresas de transporte automotor de media y/o larga distancia, que expresa que la práctica denunciada no se ajusta a los parámetros de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad como así tampoco al inc. 5 del Art. 36 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, como así también a la Ley N°10.592 y a otras normas concordantes.

La persona desde el momento en que presenta la nota en boletería no ha vuelto a tener inconvenientes en la obtención de asiento en un lugar accesible de las unidades de transporte.

#### e. Estadística

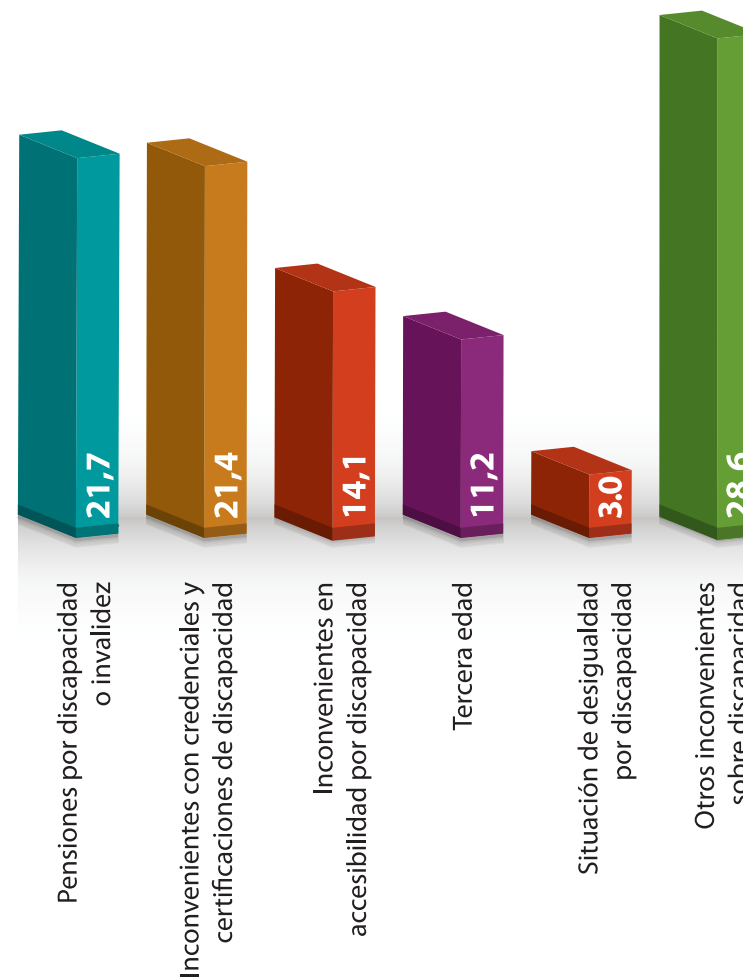
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Discapacidad, en el período analizado, ascendieron a 304, habiendo sido resueltas el 64,1% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 57,2% del total ingresado, corresponden a:

- Pensiones por discapacidad (21,7%)
- Inconvenientes con credenciales y certificaciones de discapacidad (21,4%)
- Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad (14,1%).

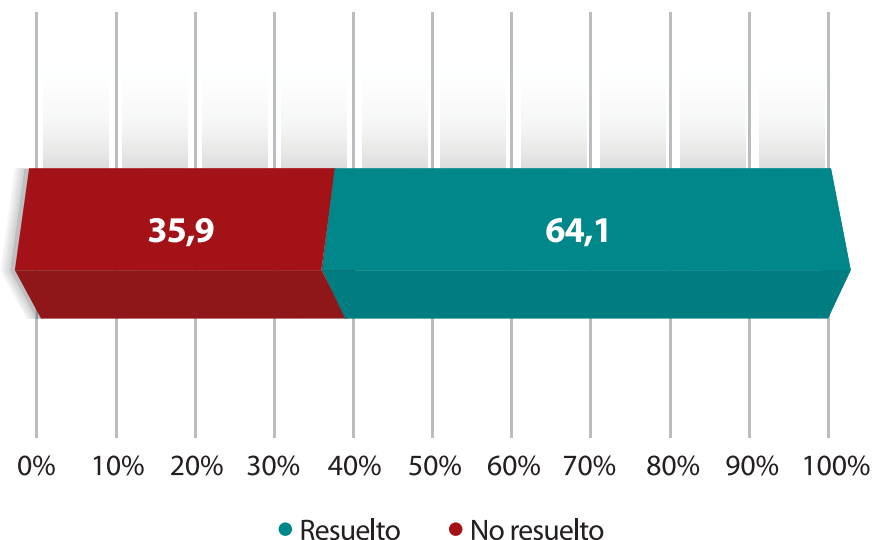


### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014





### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A.7. Actuaciones en materia medioambiental

##### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el área

De acuerdo a lo establecido en el artículo 41 de la Constitución de la Nación Argentina, donde se especifica que “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. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley”.

Con la incorporación del Artículo 28 en la Constitución de la provincia de Buenos Aires, se declara 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”, se estableció



la necesidad de generar un conjunto de normas destinadas a otorgar una tutela amplia e integral al Medioambiente, entendiéndolo como patrimonio de todas las personas, siendo obligación del Estado la implementación de políticas públicas destinadas a la prevención de daños, la intervención para el cese de actividades que generen contaminación y el saneamiento del daño ocasionado por el desarrollo económico y el crecimiento demográfico.



>> Relevamiento de basural a cielo abierto en la ciudad de Mercedes.

En este sentido, los/as habitantes en forma individual o colectiva deben acudir a la autoridad estatal competente con el objeto de resguardar este derecho. Atendiendo a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial que instituye: “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 impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones”, la Defensoría del Pueblo puede actuar, de oficio o a instancias de las y los habitantes para hacer valer este derecho.

La Defensoría del Pueblo en materia de medioambiente ha intervenido en relación a las siguiente problemáticas: emprendimientos inmobiliarios, residuos sólidos urbanos, agroquímicos, contaminación en cuencas de ríos (como por ejemplo Luján, Reconquista, Matanza-Riachuelo,



Sauce Grande y de los Arroyos del Gato, San Francisco, Sarandí y Santo Domingo), centrales termoeléctricas y transformadores, establecimientos industriales como también establecimientos avícolas, plantas depuradoras, preservación de ambientes naturales, desmontes, erosión en frente costero.

## **b. Investigaciones y proyectos**

### **Antenas- Telecomunicaciones**

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/as ciudadanos/as a preguntarse por los eventuales riesgos que pudiera causar, en la salud y en el medio ambiente, 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.

En la provincia de Buenos Aires, el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (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, desde esta Defensoría se trabaja en forma conjunta con los municipios como así también con el organismo de contralor provincial (OPDS). Asimismo, ejerciendo funciones de contralor, se siguen realizando acciones tendientes a conocer con precisión los niveles de emisiones de radiaciones no ionizantes en cada uno de los municipios denunciados.

Es uno de los pilares de esta Defensoría desarrollar acciones con el fin de prevenir riesgos ambientales, coordinando con los organismos involu-



crados -a nivel municipal, provincial y nacional- la ejecución y adecuada conservación de los recursos naturales.

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.

### **Reciclado de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)**

Mediante el presente proyecto, el área de Medioambiente pretende lograr que en las diferentes dependencias de ésta Defensoría del Pueblo, se realice una separación en origen, de los residuos sólidos urbanos, generados como producto de la actividad diaria, a fin de concientizar y educar a los/as empleados/as para que repliquen esta tarea en sus hogares.

La presente propuesta de trabajo surge a solicitud del Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto, y se realiza de manera conjunta entre el área de Medioambiente y la Secretaría de Promoción de la Ciudadanía. Para tal fin se proponen una serie de capacitaciones que apuntan a la concientización del tratamiento de los residuos, para el cuidado del medioambiente. También se propone la posibilidad de firmar convenios con otros organismos e instituciones, a través de los cuales los/as interesados/as asuman la responsabilidad de enfrentar, conjuntamente con la Defensoría del Pueblo de la Provincia, esta enorme tarea.

El proyecto se propone no sólo concientizar a los/as empleados/as, sino también lograr una separación en origen que permita destinar los residuos secos a cooperativas de la zona, fomentando y colaborando así con la fuente de trabajo.

En una primera etapa se trata de instaurar la temática en la sede central. En una segunda etapa, se pretende replicar esta actividad en todas las Casas de Derechos dependientes de la Defensoría del Pueblo.

Posteriormente está previsto realizar convenios con diferentes organismos, tanto municipales como provinciales, a fin de replicar la tarea de separación en origen.





Para la puesta en funcionamiento del mismo, se están realizando reuniones y estableciendo contacto con diferentes actores sociales (recuperadores, cooperativas de reciclado) con el fin de evaluar cuáles son los residuos generados por la actividad diaria, que a ellos les resultan útiles, así como la manera correcta de realizar acopio y traslado, a fin de no volver inutilizable dicho material.

### **Taller de recuperación de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) conjuntamente a la ONG Casa del Vecino de Ciudadela**

Con el objetivo de concientizar a la comunidad acerca de las buenas prácticas de manejo de RSU, que incluyen adecuada separación en origen, se propone la realización del taller de recuperación de RSU, en conjunto con el área de Coordinación con ONG's.

El taller consiste en brindar información completa y dinámica acerca de la definición de RSU, mejorar la separación en origen y tratamiento diferenciado, y concientizar sobre la contaminación en general.

### **Obras del Club Aldosivi en reserva natural del puerto de Mar del Plata (Expte N° 663/2010)**

A principios de 2011, la por entonces Defensora del Pueblo de General Pueyrredón, Dra. Beatriz Aida Arza, realizó una presentación ante la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, donde distintas organizaciones interesadas en la preservación de la zona declarada como Reserva Natural por ordenanza municipal, mostraban su preocupación por que ese lugar se veía amenazado por las actividades que se habían comenzado a desarrollar por parte del Club Aldosivi: tala de árboles, desmontes, quemas a cielo abierto, alteración del suelo, entre otras.

Dicho reclamo dio lugar a una investigación por parte del área de Medioambiente que incluyó caracterización del terreno y su importancia como lugar a proteger; autoridad competente para expedirse sobre el impacto ambiental de las obras llevadas a cabo por el Club Aldosivi; delimitación del espacio físico cedido al Club por la ley 14.193; y permisos del consorcio mediante la señalización correspondiente en el predio



y monitoreo del cumplimiento de la orden de clausura de obras dispuesta por OPDS.

Definido el lugar por la Dirección de Recursos Naturales de OPDS como humedal y relicto de un antiguo ecosistema de bañados costeros, y tras descartar la existencia de un proyecto de gran envergadura con potencial para generar daño ambiental, la problemática subsistente consiste en determinar si el Club Aldosivi, en el desarrollo de sus actividades, se extendió más allá de los límites fijados por las concesiones del Consorcio Portuario y la Ley 14.193.

Durante el 2013, la Defensoría del Pueblo de la Provincia emitió una Recomendación instando a las autoridades y entes involucrados al cese de las obras en ejecución, la presentación de un estudio ambiental que analice los impactos sobre la vegetación y la fauna asociada, la adopción de medidas de prevención, constatación y control de las actividades llevadas a cabo por el Club Aldosivi y señalización con amojonamiento inalterable y visible, acciones todas que tienen por objeto evitar que se produzca un daño al ecosistema de bañados costeros.

A raíz de dicha Resolución integrantes de la Fundación Reserva Natural del Puerto visitaron el lugar constatando que el sitio es un relicto de un humedal, con importantes funciones ambientales (provisión de agua, regulación de inundaciones, recarga y descarga de acuíferos, prevención de la intrusión de agua salada, estabilización de la línea de la costa y control de la erosión costera, etc.)

Ante requisitoria de nuestra Institución, el OPDS realizó una fiscalización en el predio constatándose que no se estaban desarrollando obras de infraestructura ni presencia de maquinaria, pero durante el mes de mayo de 2013, personal de la Defensoría del Pueblo provincial, perteneciente a la Casa de Derechos de Mar del Plata, realizó una nueva constatación donde se observó el desmonte de un médano y la presencia de una pala retroexcavadora que se encontraba trabajando activamente.

Actualmente, la Defensoría del Pueblo trabaja junto al Municipio de General Pueyrredón, quien rechazó el estudio de impacto ambiental de Aldosivi ya que la información aportada por el Club es insuficiente para otorgarle la Declaración de Impacto Ambiental de la obra. Ambos or-



ganismos, junto a la Defensoría del Pueblo de Mar del Plata y el OPDS evalúan la estrategia a seguir.

### **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU)**

La necesidad de elaborar dicho informe radica en una presentación espontánea que un reclamante realizó ante la Defensoría del Pueblo provincial, respecto al impacto ambiental que ocasiona la forma en que actualmente se depositan los residuos del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). A raíz de dicha presentación, la Defensoría del Pueblo, solicitó informes de impacto ambiental al OPDS y al CEAMSE.

La Dirección de Residuos Sólidos Urbanos del OPDS informa que no consta en sus registros antecedentes ni documentación referida al Acta Acuerdo 689/2008 suscripto entre la provincia de Buenos Aires y Ciudad Autónoma para el tratamiento de los RSU. En cuanto a la problemática de la capacidad operativa para recibir residuos en las Plantas del CEAMSE, el OPDS fomenta políticas para la reducción y minimización de los RSU destinados a disposición final ("Tu manzana recicla" y "3R"), desde la prohibición de ingreso de residuos industriales no especiales sin tratamiento previo, como también la exigencia en el cumplimiento, hasta un trabajo coordinado con los Municipios comprendidos en el Decreto N° 9111/78, para reducir los volúmenes de residuos acorde a la normativa vigente. Por otro lado, mantienen reuniones con los municipios del AMBA, para proyectar la regionalización de la disposición final de los mismos.

El presente informe formará parte del proyecto de investigación que se detalla a continuación.

### **Defensorías del Pueblo Municipales y Basurales a cielo abierto**

Durante el mes de diciembre de 2013 se presentó el proyecto que enmarcará una investigación sobre las deficiencias en la gestión de RSU y su impacto en la salud de la población.

Como mencionamos anteriormente, en el punto referido al área de Sa-



lud, el proyecto surge como un denominador común que preocupa a todas las Defensorías del Pueblo municipales de la provincia de Buenos Aires y por la cantidad de reclamos recibidos respecto de esta problemática en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

Durante una reunión mantenida con los defensores municipales en el mes de noviembre de 2013, se expuso la existencia de basurales a cielo abierto en sus respectivos territorios. El Dr. Carlos Bonicatto solicitó la intervención del área de Medioambiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia en el armado del proyecto y la coordinación de actividades entre todas las Defensorías del Pueblo. El proyecto propone trabajar sobre el análisis de la gestión integral de los RSU en cada uno de los territorios abarcados por las Defensorías del Pueblo municipales: General Pueyrredón, La Matanza, La Plata, Pilar, Quilmes, Vicente López, Morón y Escobar.

La investigación abordará los siguientes ejes temáticos:

- ✓ Gestión de los residuos.
- ✓ Afectación sobre la salud.
- ✓ Educación ambiental.
- ✓ Situación de los recuperadores informales.

Actualmente se está realizando un informe sobre la forma en que cada municipio procesa y da tratamiento a los RSU en los territorios mencionados y un relevamiento de los basurales a cielo abierto. A partir del análisis de esta información se establecerán los lineamientos para identificar aquellas situaciones de vulneración de derechos de poblaciones más expuestas, introducir a los/as participantes en la educación ambiental y establecer canales de comunicación para concientizar a todos/as los/as habitantes sobre la importancia de la correcta gestión de los RSU.

### **c. Actividades**

#### **ONGs**

Durante el mes de mayo de 2013 el área de Medioambiente mantuvo reuniones con diferentes ONGs "Nuevo Ambiente" y "Fundación



Biósfera”, para realizar el seguimiento de las políticas públicas que afecten las decisiones ambientales de la Región, convocar a funcionarios/as y empresarios/as vinculados/as a la temática y promover campañas de concientización de respeto al medioambiente.

### **Ministerio de Asuntos Agrarios**

En junio se realizaron reuniones de trabajo con el entonces Ministro de Asuntos Agrarios, Gustavo Arrieta, para elaborar una agenda de temas en común y definir las estrategias de abordaje y acción sobre los mismos.

### **Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR)**

Así mismo, personal del área y de la Secretaría de Derechos y Garantías de la Defensoría del Pueblo, se reunieron con el presidente y el vicepresidente de la Autoridad de la Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), Dr. Oscar Deina y Lic. Antolín Magallanes, a fin de repasar los diferentes temas en común y elaborar una agenda de trabajo que vincule a los dos organismos. Se propuso implementar un sistema de comunicación directa entre ambos organismos, mediante correo electrónico como mecanismo de recepción de solicitudes de informe y asesoramiento de casos, a fin de que ACUMAR dé respuesta en forma inmediata a los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo.

### **Jornada “Díadesol”**

El día 13 de septiembre de 2013 se llevó a cabo la Jornada “Díadesol” en el Palacio Municipal de la localidad de San Justo, partido de La Matanza, para abordar temáticas de reducción, recupero y reciclado (RRR) de residuos, limpieza de puntos críticos con pequeños basurales, limpieza de viviendas, escuelas y oficinas públicas, limpieza de espacios públicos y recreativos, arbolado público y gestión del reciclado de poda, RRR de aparatos eléctricos y electrónicos, cuidado de la salud ambiental, construcciones naturales y permacultura.

La misma tuvo como objetivo sensibilizar a la sociedad acerca de la im-



portancia de mantener limpias nuestras viviendas, ciudades, rutas, espacios verdes y lugares de recreo, evitando ensuciarlas y creando un ambiente saludable para las próximas generaciones.

### **III° Jornada de Concientización Ambiental: problemática y soluciones**

El día 27 de septiembre se realizó en la localidad de Brandsen, la III° Jornada de Concientización Ambiental, a fin de abordar la problemática vinculada a antecedentes del HACREA (Hidroarsenicismo crónico regional endémico argentino), distribución en la Argentina, riesgos, toxicidad, manifestaciones clínicas, parámetros de la Organización Mundial de la Salud (OMS), normativas, resoluciones conjuntas del Ministerio de Salud, proyectos en curso, estado actual del HACREA en Argentina, situación en áreas urbanas y rurales en relación con la sobreexplotación de los acuíferos y la mala gestión del agua por las actividades humanas y por último, los dispositivos para la extracción del arsénico del agua implementados y controlados por el INTI en escuelas rurales y amplias zonas de las provincias de Buenos Aires, Chaco y Santiago del Estero.

De la misma, participaron la Dra. Susana García, médica, especialista en toxicología y en medicina del trabajo, responsable del Programa Nacional de Prevención y Control de las Intoxicaciones del Ministerio de Salud de la Nación y coordinadora de la Red Argentina de Toxicología; la Ing. Sofía Frangie, responsable del diseño de dispositivos rurales en el Instituto Nacional de Tecnología Industrial, para la eliminación de arsénico a nivel provincial y municipal, tanto para escuelas rurales como para plantas potabilizadoras.

### **Audiencia Pública Proyecto de Ley de regulación de emisiones electromagnéticas**

A partir de una queja iniciada por vecinos/as de la localidad de Quilmes (Expediente 3536/12), la Defensoría del Pueblo fue convocada a participar en una Audiencia Pública para debatir el Proyecto de Ley N° 3375-D-2011 de “Presupuestos Mínimos para prevenir, reducir a niveles mínimos y controlar las Emisiones Electromagnéticas”, realizada el día 7 de junio



de 2013 en la Cámara de Diputados de la Nación.

En la misma, participaron especialistas en la materia, organizaciones de vecinos/as de todo el país y legisladores/as nacionales y provinciales. Se debatió sobre los efectos que tiene sobre la salud de la población, la contaminación electromagnética a partir de las antenas de telefonía, FM, WI-FI y otros dispositivos.

Este proyecto busca reducir las emisiones electromagnéticas no ionizantes y regular la instalación de antenas y otras estructuras afines. Lo novedoso de esta nueva legislación es la realización de audiencia pública previa a la instalación de una antena o infraestructura que emita radiaciones, la creación de un consejo consultivo de expertos y ciudadanos que recomiende y colabore con la autoridad de aplicación y la creación de un registro único de antenas.

### **Ciclo de Capacitaciones para abordaje de problemáticas locales**

Con el objetivo de capacitar a los/as diferentes agentes de la Defensoría del Pueblo (desde el área de Atención y Orientación, miembros del Programa Guías Ciudadanos, personal de Casas de Derechos, etc.) que están en contacto con los/as habitantes de la provincia de Buenos Aires para la recepción de reclamos y el asesoramiento en diferentes problemáticas, el área de Medioambiente diseñó un ciclo de capacitaciones especializadas en problemáticas locales, destinado a promover el accionar de la Institución en aquellos lugares donde se registran problemáticas de medioambiente que afecten directamente a la salud de las personas, favorecer el abordaje colectivos de dichas problemáticas, difundir las herramientas, procedimientos, intervenciones y vías de contacto de la Defensoría del Pueblo y acercar información a la población para generar conciencia de reclamo.

Por otra parte, se llevaron adelante una serie de charlas en las distintas sedes donde funciona actualmente el Programa Guías Ciudadanos, aportando herramientas a quienes se desempeñan como guías en los distintos territorios. También se realizó una charla de capacitación en instalaciones de la ONG Pensar Junín, cuyos miembros se desempeñan



como guías ciudadanos, en la Casa de Derechos de la localidad de Mercedes y al grupo de personas que se desempeñan en el Programa Guías Ciudadanos de la localidad de Bernal Oeste.

### **Mesa de trabajo con funcionarios de la Autoridad del Agua**

Con el fin de avanzar en el tratamiento y resolución de los expedientes de casos registrados en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, el 03 de febrero de 2014, se realizó una mesa de trabajo conjunto entre el Jefe del Departamento Preservación y Mejoramiento del Recurso, Autoridad del Agua, Lic. Alejandro Micheli y responsables del área de Medioambiente de la Defensoría del Pueblo.

Durante la misma se realizó un repaso de todos los expedientes vinculados a diversas temáticas de medioambiente, se identificó y reagrupó a los mismos de acuerdo a la problemática y se identificó a los funcionarios/as y organismos responsables de dar respuesta para cada caso.

Por otra parte, se abordó el tratamiento de los casos que tienen a la Autoridad del Agua como autoridad de aplicación y se ratificó el Convenio de colaboración recíproca existente entre ambas instituciones.

### **Jornada "Día Mundial de los Humedales"**

Con motivo de conmemorarse en Día mundial de protección de los humedales, en febrero de 2014, se realizó una jornada de concientización que consistió en la realización de una travesía en kayaks y canoas, desde la Reserva del Pilar hasta la Reserva Natural Otamendi

La participación de la Defensoría del Pueblo en dicha actividad responde a la Resolución N° 07/14 que declara de interés institucional las actividades organizadas por la Comisión Asesora del Comité de Cuenca del Río Luján y por diferentes ONG's, en el marco de la conmemoración del Día Mundial de los Humedales, establecido por Convención de RAMSAR y cabe destacar que, actualmente, el área de Medioambiente participa como miembro de las reuniones de la Comisión Asesora del Comité de Cuenca del Río Luján.



A lo largo de las más de siete horas de recorrido, se pudo constatar la existencia de diques de basura formados por residuos sólidos urbanos, se observó el gran valor de los bañados de Exaltación de la Cruz y Campana, avance de la urbanización privada San Sebastián que eliminó aprox. 1000 ha. del valle de inundación.

### **Charla informativa con la Secretaría de Servicios Públicos de la provincia de Buenos Aires**

El día 4 de febrero de 2014 se realizó una reunión de trabajo con el área de Relaciones Institucionales de la Secretaría de Servicios Públicos de la Provincia y el titular de dicha Secretaría, Rubén Ahumada, a fin de ponerlos en conocimiento de reclamos por problemáticas relacionadas con el comportamiento de los acuíferos en la Provincia y el uso racional del agua.

La reunión, solicitada por dicha Secretaría, consistió en una presentación sobre todas las investigaciones e informes que realizó la Defensoría del Pueblo de la Provincia sobre temas de agua a partir de la problemática con el arsénico en la ciudad e 9 de Julio. La misma sirvió para establecer un nuevo contacto con referentes provinciales vinculados a los servicios públicos, que servirá para trabajar en forma más ágil y eficientes los reclamos que lleva esta Institución.

#### **d. Casos relevantes**

##### **Expte. N° 1196/2011**

Temática: Situación de degradación ambiental de la Cuenca del Río Reconquista.

Gestión realizada: Con fecha 25 de junio, se realizó una reunión Extraordinaria de Consejo Consultivo de Cuenca Media, donde se debatió el Documento "EIASG Estudio Ambiental Social Global de la Cuenca del Río Reconquista", confeccionado por el BID. Ante la falta de tiempo que tuvieron las Ong's para analizar en detalle dicho documento, se convino en el 15 de julio como fecha estipulada para que las organizaciones



elaboren su postura, que será anexada al EIASG. La postura de las organizaciones fue la de rechazar el documento ya que lo consideraban insuficiente para lograr un efectivo saneamiento de la cuenca.

Estado Actual: esta Defensoría recientemente recibió una nueva inquietud de diversas organizaciones ambientales y vecinales, quienes, ante la apertura de la Licitación de la obra "Limpieza del Curso Superior del Río Reconquista" anunciada por parte de la Dirección Provincial de Saneamiento y Obras Hidráulicas, en fecha 26 de febrero, solicitaron la realización de reuniones informativas, en el marco del Comirec, correspondientes a las Cuencas Media y Baja, por encontrarse éstas, "aguas abajo" de la licitada obra. Expresan que, dicha obra, como cualquier intervención en el río, debe realizarse en el marco de una Gestión Integral de Cuenca, responsabilidad del Comirec, el cual contaría con Consejos Consultivos según la Ley 12.653. Ante lo mencionado precedentemente, se dio intervención al mencionado organismo a los fines de poner a su consideración la petición mencionada

##### **Expte. N° 3346/2012.**

Temática: Contaminación por quema de RSU.

Gestión realizada: con fecha 18 de junio, se realizó una reunión, en la Escuela Técnica N° 7, "Taller Regional Quilmes," entre el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto y autoridades y padres de alumnos/as del establecimiento educativo.

Luego de intercambiar opiniones, el Dr. Carlos Bonicatto informó que recibió una comunicación del Ing. Hugo Bilbao, titular de OPDS, quien le refirió que el Municipio de Quilmes se comprometió, a partir del 18 de junio, a iniciar tareas de limpieza del lugar, desratización y limitar el ingreso de camiones.

El Dr. Bonicatto, manifestó, expresamente que asumirá los compromisos que se enumeran a continuación:

- I. Realización de control, por parte del personal de medioambiente, de lo informado por OPDS, quedando invitados los padres a un control conjunto.



- II. Realización de un muestreo de la calidad de aire (mediciones de material particulado) a partir de convenios que la Defensoría tiene con diferentes universidades.
- III. Dar intervención al Ministerio de Salud y a la Dirección General de Educación de la Provincia.
- IV. Dar intervención al área de Salud de la Defensoría del Pueblo, a cargo del Dr. Ignacio Gil Miranda, ante la posible afectación de la salud de los alumnos del establecimiento. El Dr. Gil Miranda, ante una consulta telefónica del Dr. Bonicatto, manifestó la existencia de compuestos tales como dioxinas y furanos generados por combustión de plásticos.
- V. Convocatoria a una nueva reunión entre autoridades, padres y Defensoría del Pueblo y eventualmente, organismos de control, como el OPDS.
- VI. Posibilidad de presentar una demanda judicial.

Posteriormente se realizó una constatación hasta la zona de ingreso al predio conocido como "la quema de la ribera o ex quema municipal", pudiendo verificar el intenso movimiento de camiones, algunos con el logo del Municipio de Quilmes y otros sin identificación alguna, trasladando restos de poda, sin poder observar la existencia de residuos sólidos de carácter domiciliario en el interior de los mismos.

Estado Actual: Se realizaron diversas constataciones por parte del personal del área de Medioambiente donde se comprobó el ingreso de camiones conteniendo RSU, sin embargo, la Municipalidad de Quilmes realizó una serie de medidas de adecuación del ingreso al predio, restringiéndolo, por lo que los episodios de quema habían mermado, motivo por el cual se hará un seguimiento del Expediente.

#### **Exptes. N° 4235/2012 y 4262/2012-**

Temática: Reclamos por autorizaciones para aplicar agroquímicos en la localidad de Alberti.

Gestión: El 2 de enero de 2013 se recibió una denuncia por fumigaciones



en proximidad de la localidad de Alberti, contrariando las autorizaciones municipales. Horas después, se recibió otro llamado denunciando que ese mismo aplicador había rociado la mezcla de agroquímicos que estaba aplicando sobre el denunciante que en ese momento estaba desarrollando una labor periodística en el lugar. El día 3 de enero personal de ésta Defensoría realizó una visita a la zona de las aplicaciones y recogió cuatro muestras de vegetación en distintos puntos de las inmediaciones del campo tratado, en compañía de los reclamantes, algunos de ellos vecinos del mismo. Los reclamantes aseguran que no se respetaron vientos ni distancias establecidas en las autorizaciones municipales y se muestran preocupados porque sus viviendas están separadas del cultivo de soja únicamente por el alambrado perimetral de este campo.

A partir de ese hecho se cursaron solicitudes de informe al Municipio de Alberti, al productor denunciado, al Ministerio de Asuntos Agrarios, a la Policía Comunal, al Hospital Municipal de Alberti, al Servicio Meteorológico Nacional y a la Fiscalía N°2 de Mercedes, que recibió la denuncia por estos hechos.

De las respuestas recibidas se pudo determinar que no se habían respetado las prescripciones de la receta agronómica en lo referente a intensidad y dirección de los vientos dominantes al momento de la aplicación, situación que ha sido comunicada al municipio y a los reclamantes. Las muestras recogidas han sido criopreservadas y entregadas al Laboratorio de Química Ambiental y Biogeoquímica dependiente de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata. La elección del laboratorio se realizó en virtud de ser el único equipado para realizar un análisis químico en busca de metabolitos de herbicida en vegetación.

El 1 de julio de 2013 personal del área de Medioambiente y el Dr. Ignacio Gil Miranda del área Salud de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se reunieron con la Dra. Marta Medici, intendenta municipal de Alberti, el Dr. Roberto Cosentini, Director Médico del Hospital Municipal de Alberti, el Dr. Jorge Negre, Director Administrativo del mismo hospital, por el Municipio de Alberti; el Dr. Oscar Fariña, Director del Programa Ambiente y Salud, el Dr. Mario Zunino, Bioquímico y el Dr. Jorge Gaute, Director Provincial de Atención Primaria por el Ministerio de Sa-



lud de la provincia de Buenos Aires, con el objeto de presentar el estudio sanitario que se realizó, entre el 1 y el 3 de julio, de manera voluntaria a la población de la localidad de Alberti presuntamente afectada por la aplicación de agroquímicos en campos linderos a la planta urbana. En la oportunidad se explicó cuál sería la metodología de trabajo y donde se realizarían los estudios clínicos; las encuestas y extracciones de sangre y orina serán realizados por personal del Ministerio de Salud y del Hospital Municipal de Alberti.

El día jueves 5 de septiembre de 2013 personal de las áreas de Salud y Medioambiente de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se reunió con la Dra. Marta Medici, intendenta Municipal de Alberti, el Dr. Roberto Cosentini, Director Médico del Hospital Municipal de Alberti, el Dr. Jorge Negre Director Administrativo del mismo hospital, por el Municipio de Alberti; el Dr. Oscar Fariña, Director del Programa Ambiente y Salud, la Dra. Graciela García, Directora Asociada de la Región Sanitaria X (Chivilcoy) y el Dr. Luis Croveto Director Provincial de Medicina Preventiva por el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires. Dicha reunión tuvo por objeto presentar, ante la sociedad y los medios locales, los resultados parciales del estudio sanitario, en primera instancia se pudo determinar que los pacientes evaluados no presentaron evidencias de afectación en los valores de los marcadores biológicos evaluados.

Estado Actual: aguardando el cambio y posterior análisis efectuado sobre el muestreador instalado oportunamente en el Campo Municipal de Deportes de la localidad de Alberti y los resultados de los análisis clínicos arriba mencionados.

#### **Expte. N° 3428/2012**

El día 7 de noviembre de 2012 se realizó un reunión interdisciplinaria entre personal de diferentes áreas de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos Bonicatto y la Dra. Cecilia Comerio, Senadora de la provincia de Buenos Aires, el Sr. Walter Ibarra y el Dr. Fabián Maggi por la ONG Protección Ambiental del Río Paraná, Control de la Contaminación y Restauración del Hábitat e integrantes de abogados por el acceso a la justicia.



En la reunión se conversó acerca del estado de la I.P.P. N°16-00-010296-09 caratulada ATANOR S.C.A. s/ Atentado contra la Salud Pública y los avances en la misma.

Estado Actual: El equipo de trabajo de la Defensoría evaluó que las pericias encargadas por la Fiscalía podían no ser determinantes para establecer fehacientemente la comisión del delito que se imputa a la empresa, dado que aun existiendo los enterramientos habría que probar que fueron realizados en condiciones tales que su existencia puso en peligro la salud de la población. Frente a esta situación, el Defensor solicitó ante el Juez de la causa ser constituido como particular damnificado en la investigación penal, siendo aceptado en esa condición por decisión judicial comunicada el día 18 de octubre del corriente.

Prosiguiendo, a partir de ello, y habiendo concluido que en el expediente aún no se ha procurado establecer cuál es el estado sanitario de la población de San Nicolás y del llamado Barrio Química en particular, se decidió retomar las gestiones iniciadas en octubre de 2012 con el Ministerio de Salud y el OPDS, pero ahora con el fin de presentarnos institucionalmente de manera conjunta manifestando en la causa la voluntad del estado de esclarecer el objeto de la denuncia.

#### **Expte. N° 2615/2011**

Gestión realizada: El día 21 de noviembre de 2013, en la localidad de Mercedes, se realizó una nueva reunión de la Comisión Asesora del Comité de Cuenca del río Luján. En la misma, se trataron entre otros, los siguientes temas: renovación de autoridades de la Comisión, anteproyecto de ley de humedales del río Luján, comentarios sobre diversas reuniones mantenidas por los miembros de la Comisión Asesora y balance y perspectivas para el siguiente año.

Estado actual: Recientemente, el Ministerio de Infraestructura informó acerca de la adjudicación del "Estudio Plan Integral y Proyecto de Obras de Regulación y Saneamiento del Río Luján" por lo que se diligencio un pedido de informe a la Dirección Provincial de Saneamiento y Obras Hidráulicas.



Por otro lado, y atento al tiempo transcurrido de la presentación del “Informe de la Comisión Asesora de la Cuenca del Río Luján”, presentado en fecha 20 de enero de 2012, en el marco de una reunión del Comité de Cuenca y, teniendo en cuenta que el informe mencionado, es el resultado del conocimiento y la experiencia acumulados por varias organizaciones que integran la Comisión Asesora y trabajan en pos del uso sustentable de la Cuenca del Río Luján y, que, el documento da a conocer múltiples impactos de carácter negativo que se están produciendo sobre el Río Luján y sus humedales, se diligenciaron pedidos de informe a todos los Municipios que integran el Comité de Cuenca del Río Luján.

#### **Expte. N° 1093/2011**

Temática: Basurales a cielo abierto

Gestión realizada: ante un nuevo reclamo por parte de un grupo de vecinos/as, residentes del Barrio “La Cantera”, ubicado entre las calles 513 a 514 y de 27 a 28, de la ciudad de La Plata, quienes expresan su preocupación debido a la existencia de una gran cantidad de residuos sólidos urbanos, en inmediaciones del Barrio “La Cantera” se realizó una constatación, el 24 de febrero, al lugar por parte personal del área de Medioambiente de esta Defensoría.

Estado Actual: a raíz de dicha constatación se elaboró un informe técnico que fue adjuntado a los pedidos de informe realizados a la Municipalidad de La Plata y al OPDS, para que ambos organismos adopten todas aquellas medidas necesarias con el objeto de mejorar la salubridad de los vecinos del mencionado barrio. Se aguarda respuesta al pedido de informe.

#### **Expte. N° 5352/2013**

Temática: Basurales a cielo abierto.

Gestión realizada: reclamo por parte de un grupo de vecinos/as debido a la existencia de un basural a cielo abierto, ubicado en la ciudad de José C. Paz, en el límite con el partido de Pilar. Entre la población expuesta, se encuentran niños/as del Barrio San Atilio, que tienen una cancha de fútbol, lindera



al basural, donde llevan adelante sus actividades por ser parte de la Liga Infantil Municipal de José C. Paz, además de funcionar allí el Centro Comunitario y una biblioteca. El 27 de marzo se realizó una constatación al lugar por parte personal del área de Medioambiente de esta Defensoría. Asimismo, nos entrevistamos con autoridades del establecimiento educativo Cardenal Copello, distante a pocos metros del basural. Ante la falta de respuesta a los pedidos de informe diligenciados a la Municipalidad de José C. Paz y al OPDS, se han enviado los respectivos reiteratorios.

Estado Actual: Ante la falta de respuesta a los pedidos de informe diligenciados, se elaboró, junto al área de Salud de la Defensoría, una encuesta que tiene por objeto identificar una correlación positiva entre la existencia del basural a cielo abierto y las posibles consecuencias sobre la salud de los/as niños/as de barrios aledaños a dicho basural (ejemplo: asma, conjuntivitis, alergias, dermatitis y otros). La misma está siendo realizada por un equipo de sociólogos/as del Instituto Cardenal Copello. Por otro lado, se han diligenciado pedidos de informe dirigidos a las áreas de Salud de los municipios intervinientes solicitando información acerca de detección de patologías respiratorias, entre otras, debido a exposición de los/as niños/as al basural a cielo abierto.

#### **e. Estadística**

Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Medioambiente, en el período analizado, ascendieron a 392, habiendo sido resueltas el 54,6% de las mismas.

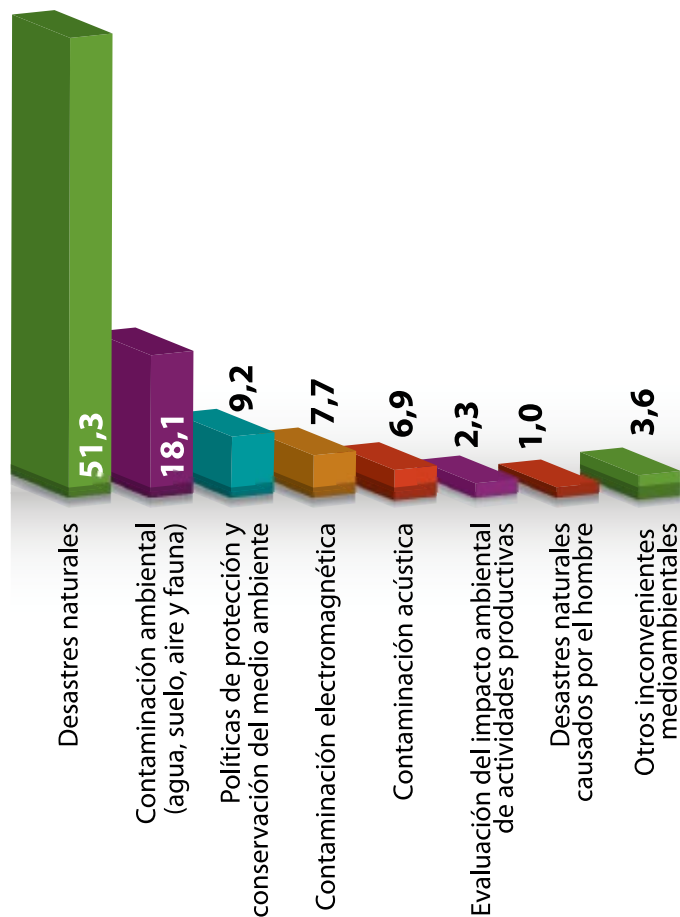
Por otro lado, las temáticas más consultadas, 78,6% del total ingresado, corresponden a:

- Desastres naturales (51,3%), teniendo en cuenta que dentro de este ítem la mayoría de las consultas tienen relación con las inundaciones del mes de abril de 2013
- Contaminación ambiental (18,1%)
- Políticas de protección y conservación del medioambiente (9,2%).

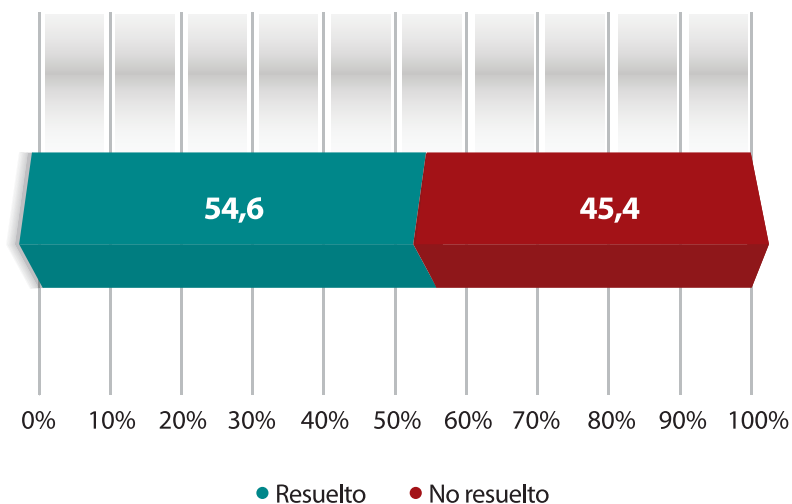




### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014.



### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A.8. Actuaciones en materia de vivienda y urbanismo



>> Desalojo en el barrio Villa Numancia de Guernica, partido Presidente Perón. Reunión con los vecinos y miembros del municipio para acordar acciones de acercamiento y resolución del conflicto.



>> Por esta queja se acompañó el trámite de pedido de una vivienda. Como resultado de las gestiones realizadas y el trabajo en conjunto con las áreas pertinentes de la Municipalidad de Florencio Varela, quien articuló la cooperación del Plan Argentina Trabaja, se logró instalar en un terreno que la Municipalidad le adjudicó al reclamante, un módulo completo de vivienda prefabricada.

### **a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área**

El acceso a la vivienda constituye un ámbito en el cual conviven la proyección personal y la inserción de las y los habitantes en la comunidad, resultando un eje fundamental para el desarrollo de la plena ciudadanía, por lo que está considerado parte integrante de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

La problemática del acceso a la vivienda es la contracara de los procesos de desarrollo y urbanización de las ciudades que trae aparejado el crecimiento demográfico y el desplazamiento de las y los habitantes en busca de mejores condiciones de vida.

En este sentido, adquiere relevancia esta área abocada a la problemática vinculada al déficit habitacional, las ocupaciones de tierras, y los procesos judiciales de desalojos o usurpaciones. La Defensoría ha profundizado e intensificado su trabajo siguiendo la misma línea de tareas y actuaciones que ha asumido durante los últimos años, protocolo que ha sido detallado en informes de períodos anteriores.



Dado el incremento de quejas iniciadas durante este último período 2013-2014 (que implica un aumento de un 32 % con respecto al período anterior) en las que los ciudadanos plantean urgentes necesidades de vivienda, denuncias de condiciones habitacionales indignas y amenazas de desalojos inminentes, hemos ahondado en las acciones desplegadas para dar solución y asesoramiento frente a este tipo de reclamos y necesidades. Y es en este sentido, dada la complejidad de esta problemática, que se ha dado continuidad a las mesas de trabajo conjunto con otras dependencias del Estado, conformadas a partir de la necesidad de buscar alternativas habitacionales frente a casos de desalojos en barrios informales o asentamientos.

Es importante destacar y reconocer la preocupación y el compromiso asumido por la Presidencia del Senado provincial en casos en los que se le ha requerido colaboración en virtud de la gravedad que presentaban, desde donde se han aportado recursos o han autorizado subsidios económicos contribuyendo a mejorar la situación de varias familias en alto grado de vulnerabilidad.

La coordinación y convocatoria a estas mesas de trabajo desde la Defensoría ha permitido generar compromisos serios por parte de todos los órganos que intervienen, establecer plazos para la concreción de actividades, y monitorear el seguimiento de las cuestiones tratadas, de manera tal de arribar a los resultados propuestos.

Es para destacar que la relación establecida entre instituciones y la mayor dinámica en las estrategias judiciales, con interacción más fluida entre órganos jurisdiccionales y del Ministerio Público, han abierto alternativas de investigación en resguardo de las personas que acuden a este organismo, a partir de situaciones de irregularidad denunciadas por la Defensoría o a partir de las conclusiones surgidas de las mesas interinstitucionales.

### **b. Casos relevantes**

#### ***Problemática habitacional que afecta al Barrio "La Esperanza" de la localidad de Alejandro Korn***

A continuación se hace alusión al trabajo realizado en el Barrio "La Esperanza" donde viven aproximadamente 400 familias. El proceso de des-



alojo tramita en sede penal por ante el Juzgado de Garantías N° 3 del Departamento Judicial de La Plata. En esa causa, la orden del desalojo fue suspendida en virtud de la mesa de diálogo convocada desde la Defensoría del Pueblo. A partir de allí, se sucedieron una serie de reuniones y se convino un plan de trabajo que incluyó la reproducción y posterior modificación del proyecto de ley de expropiación existente para ese inmueble, solicitud de informes hidráulicos al Estado Provincial y Municipal a los efectos de determinar la aptitud del predio, pedido de tasación al Tribunal Fiscal de la Nación, búsqueda de predios alternativos para la posible compra y relocalización de las familias, pedido de informe a la Inspección General de Justicia de la Nación acerca de la situación societaria de la empresa titular registral del inmueble, entre otras cuestiones tratadas. Se dio participación en la mesa, tanto a los vecinos del Barrio, como a los distintos actores vinculados al dominio y posesión del inmueble en cuestión, con el propósito de aclarar ciertas cuestiones que obstaculizaban el avance de posibles soluciones. A raíz de lo actuado y de la documentación que fuera acompañada a la causa judicial, el Ministerio Público formuló de oficio una denuncia para investigar determinados hechos que podrían cambiar el rumbo de la investigación principal por usurpación. Para dar impulso a la nueva denuncia y solicitar medidas de investigación la Defensoría de presentó como particular damnificado en representación colectiva de los vecinos. En definitiva, se ha abierto un espacio en el que se continúa hoy trabajando para definir y confluir en alguna de las propuestas de solución planteadas frente al conflicto. Finalmente, más allá de lo actuado en la mesa, cabe agregar que se realizó por parte de la Defensoría una visita al barrio, para conversar con todos los vecinos, y constatar posibles situaciones que pudieran requerir asistencia inmediata o directa.

Por otra parte, se advierte - como ya se lo ha hecho en anteriores informes-, que la intervención del Defensor del Pueblo es requerida en mayor medida por los distintos actores del Poder Judicial, que acuden o derivan a las personas a esta Defensoría para tratar desde aquí la problemática habitacional/social que éstas padecen. En este marco se realizó la reunión con el Dr. Héctor Negri, Ministro de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia (había fotos en la página de la corte), en la que se le compartió la información obtenida por este organismo a partir de los



planteos de los ciudadanos, con la convicción de que ese intercambio podría contribuir a pensar futuras propuestas en pos de mejorar la tutela de derechos de todas las partes que puedan verse involucradas en procesos de desalojos.

### **Pro.Cre.Ar. (Programa Crédito Argentino).**

En general, se han recibido reclamos de beneficiarios del mencionado Programa, que se refieren a diversas dificultades con las que se encuentran al momento de intentar concretar las distintas etapas del mismo.

La inquietud a la que han dado lugar estos reclamos, gira en torno al incremento del valor de las tierras y a la especulación inmobiliaria en la Provincia de Buenos Aires. Esta suba de los valores de los bienes inmuebles, impidió a muchos de los beneficiarios efectuar operaciones de compra a través del Programa.

A raíz de esta preocupación, que resulta común a muchos de los organismos del Estado, se mantuvo una reunión con representantes de la Presidencia de la H. Cámara de Diputados de La Nación, con la intención de generar lazos institucionales, abordar las cuestiones planteadas y proponer soluciones mediante acciones consensuadas.

Otra de las quejas vinculadas al PRO.CRE.AR se refirió a la imposibilidad que tuvieron aquellas personas que a pesar de encontrarse en condiciones de recibir el crédito hipotecario, vieron peligrar la concreción de sus respectivas operaciones de compraventa, dado que los trámites registrales se encontraban afectados (paralizados) por el paro total de actividades de los empleados del Registro de la Propiedad Inmueble de la Provincia de Buenos Aires. El retraso, en la mayoría de los casos, determinaba la imposibilidad de cumplir con los plazos de escrituración pactados, instalando el riesgo no sólo de incurrir en la pérdida del crédito, sino también de que no se les respeten los valores finales de los terrenos. Si bien las actividades registrales fueron reanudadas, las gestiones encaminadas por la Defensoría han permitido agilizar los trámites de los reclamantes que en su mayoría hoy están resueltos.

La experiencia rendida en torno a las recurrentes situaciones de inac-



cesibilidad a la vivienda digna y el permanente riesgo de lanzamientos masivos ha terminado por confirmar, como centro del diagnóstico, la necesidad de una mayor intervención del Estado, tanto para morigerar los efectos negativos de la especulación inmobiliaria (regulación del mercado), como para facilitar la adquisición de terrenos ocupados por colectivos vulnerables a los propietarios particulares impulsores de los desalojos (inversión en terrenos sociales).

Las dificultades y limitaciones que surgen a la hora de instrumentar las distintas alternativas de solución que para cada caso se exploran, instalan la convicción de que sólo el diseño y ejecución de políticas integrales y sostenidas, orientadas a la promoción y garantía del derecho a acceder a un terreno, combinadas con acciones de asistencia para la autogestión de la construcción de la vivienda propia, permitirán superar progresivamente el déficit habitacional de la Provincia que afecta principalmente a sectores sociales que padecen las mayores afectaciones de derechos.

### c. Estadísticas

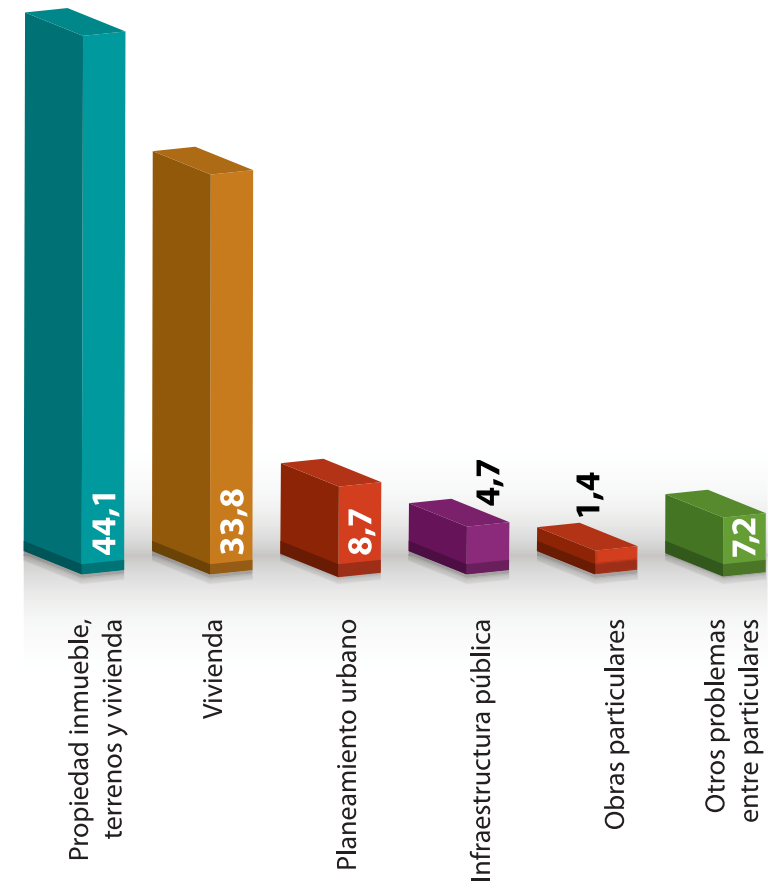
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Viviendas y Urbanismo, en el período analizado, ascendieron a 938, habiendo sido resueltas el 54,9% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 86,6% del total ingresado, corresponden a:

- Propiedad inmueble, terrenos y viviendas (44,1%)
- Vivienda (33,8%)
- Planeamiento urbano (8,7%).

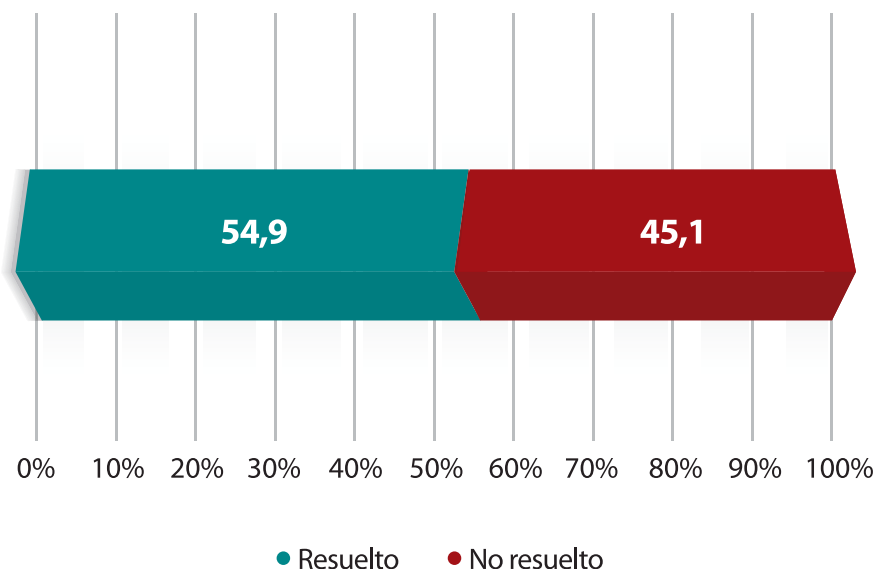


### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014.





### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A. 9. Actuaciones en materia de seguridad social

##### Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área

De acuerdo a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial que instituye: "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 impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones" se considera que la seguridad social es la protección que el Estado proporciona a las y los habitantes mediante una serie de medidas tendientes a evitar privaciones económicas y sociales, siendo el objetivo del área hacer efectivos los derechos y garantías inherentes a la población vulnerada modificando las conductas que los afecten.



En este sentido, el área que aborda gestiones en materia de seguridad social tiene entre sus prioridades brindar información a aquellas personas que se encuentran con contingencias de enfermedades y accidentes, sean o no de trabajo, cesantía, desempleo, maternidad, incapacidad temporal y parcial, invalidez, vejez, nupcialidad, muerte, sobrevivencia y cualquier otro riesgo que pueda ser objeto de previsión social. Como así también brindar un amplio asesoramiento a aquellas personas imposibilitadas de obtener un ingreso, ya sea temporal o permanente, o que deben asumir responsabilidades financieras excepcionales. Es por ello que hacemos hincapié en las pensiones sociales tanto provinciales como nacionales, informando las ventajas y desventajas de cada una de ellas, con el objeto de que cada uno de los ciudadanos logre su derecho alimentario.

Desde esta área las gestiones realizadas se concentraron en jubilaciones en general, pensiones sociales, así como también certificados de servicios y subsidios por fallecimiento.

En relación al período mayo 2013 - abril 2014 podemos destacar la mayor cantidad de reclamos presentados por acciones u omisiones del Instituto de Previsión Social (IPS) de la provincia de Buenos Aires; la Dirección General de Cultura y Educación; la Caja de Retiro, Jubilaciones y Pensiones de la Policía de la Provincia; y las distintas Cajas de Previsión de los Colegios Previsionales.

En el caso particular del Instituto de Previsión Social (IPS) sobresalen dos grandes puntos que son importantes mencionar. Por un lado los reclamos que se inician en este organismo por demoras en el otorgamiento de jubilaciones, pensiones y reajustes y, por otro lado, la demora que presentan los expedientes que requieren información de otras entidades, al regresar al Instituto de Previsión Social.

Los organismos que presentan demoras más considerables en el traslado de expedientes del IPS son: la Dirección General de Cultura y Educación, el Ministerio de Salud, los Municipios, y todas las Delegaciones de Atención Previsional pertenecientes a la provincia de Buenos Aires.

Asimismo, debemos señalar que ingresaron nuevos reclamos con relación a la actuación de las Cajas Previsionales de los Colegios Profesionales.



Por último, se destacan los reclamos inherentes a aquellos descuentos en los haberes de beneficiarios activos, que a través de IPS o del Banco Provincia, realizan convenios con mutuales o cooperativas utilizando códigos de descuento.

## **b. Actividades**

### **Seminario-Taller “Derecho de la Seguridad Social y Previsión Social en la Provincia de Bs. As”**

Durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2013 personal del área Previsional de la Defensoría del Pueblo, asistió al Seminario dictado por la Dra. Verónica Fiorincino, del Instituto de Previsión Social, a fin de capacitarse en prácticas del derecho previsional en la provincia de Buenos Aires.

La dinámica de seminario-taller fue de vital importancia porque permitió trabajar sobre casos concretos denunciados ante la Defensoría del Pueblo, para el estudio de la legislación provincial en la materia de previsión social.

Asimismo aportó al área un conocimiento de la doctrina que tiene tanto la Asesoría General de Gobierno como la Fiscalía de Estado en los diversos temas que surgen y que en muchos casos involucran reclamos que ingresan a la Institución.

La participación abierta a abogados especializados en esta temática de los diferentes organismos del estado provincial y municipal permitió un mayor aprovechamiento de los contenidos y del análisis de casos en el intercambio de experiencias.

### **Capacitación interna**

Junto al área de Recursos Humanos de la Defensoría del Pueblo y a personal especializado del IPS, profesionales del área de Previsión Social capacitaron al personal del área de Atención y Orientación de todas las



Casas de Derechos y Sede Central de la Institución, con el objetivo de profesionalizar los conocimientos y brindar una mejor y más eficaz atención a los reclamantes.

La capacitación fue pensada con el objetivo de contextualizar la temática de previsión social, la cobertura de las contingencias sociales y el régimen previsional de la provincia de Buenos Aires, a fin de identificar los actores, dependencias y procesos de trabajo centrales que intervienen en el proceso de la jubilación, sus funciones, características y particularidades.

La finalidad del mismo consistió en abarcar tanto cuestiones básicas como comprender qué es la jubilación y cuáles son los modos de obtenerla, hasta aspectos más complejos como la identificación de las problemáticas más comunes que suceden en el traspaso de la actividad a la pasividad en la provincia de Buenos Aires y los organismos existentes para paliar las consecuencias negativas en la gestión de la jubilación.

El curso fue de mucha utilidad para los asistentes porque permitió un entendimiento cabal del régimen previsional establecido en el Decreto Ley 9650/80 mediante el estudio de cada artículo, y el estudio de cómo trabaja en la práctica cada área que integra el Instituto de Previsión Social de la Provincia.

## **c. Casos relevantes**

### **Expediente 4616/13**

Temática: La queja que tramita ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, se refiere a la situación de vulnerabilidad que estaría atravesando el reclamante ciudadano, por encontrarse próximo a vencer el plazo de cobertura excepcional que el Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA) le otorga al Instituto de Previsión Social de la provincia de Buenos Aires hasta la resolución del beneficio pensionario solicitado por el actor.

Cabe señalar la grave situación por la que estaría atravesando el denunciante.



te, quien se encuentra internado en la clínica Privada IPEM (Instituto Privado de Enfermedades Mentales) de la Ciudad de la Plata. Es por ello, que se tratan las presentes actuaciones con suma consideración, teniendo en cuenta que nos encontramos frente a una posible vulneración de Derechos Constitucionales y de los Tratados Internacionales respectivos.

Gestión realizada: Teniendo en consideración la problemática en cuestión, al ser indispensable la cobertura social para el reclamante ciudadano, desde el área se procedió a presentar nota urgente ante diferentes organismos conforme al reclamo iniciado por el actor, ante esta Defensoría del Pueblo. De este modo, con fecha 25 de Abril del corriente año, remitimos nota excepcional tanto al Sr. Presidente del Instituto de Obra Medico Asistencial (IOMA), como a la Dirección de Afiliaciones de dicho Organismo, con el objeto de que se mantenga la cobertura social que posee denunciante hasta que se dicte el acto administrativo conforme a la pensión que tramita ante el Instituto de Previsión Social.

A su vez, el 26/04/13, se envió nota urgente al Sr. Presidente del Instituto de Previsión Social, a efectos de que dicho Organismo se abstenga a interrumpir las prestaciones otorgadas al reclamante, por el Instituto Medico Asistencial (IOMA).

En idéntico sentido, se presentó ante el Sr. Director del Registro de la Propiedad Inmueble de la Provincia de Buenos Aires, una misiva de igual tenor que las señaladas, a los fines que arbitre los medios necesarios, a efectos de que las presentes actuaciones sean resueltas por el Organismo a su cargo, y en consecuencia se remitan con suma urgencia al Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires para que continúe con la tramitación normal del caso.

Estado Actual: En principio, debemos resaltar que con fecha 07 de Mayo del 2013, la Dirección de Relaciones Jurídicas de IOMA nos informa que el actor "...figura con su afiliación correspondiente hasta el 16/10/2013". Luego, en fecha 29 de Mayo del mismo año informó: "...que se procedió a renovar excepcionalmente la afiliación de (actor), hasta el día 16-10-2013".

Por otro lado, la Dirección Provincial del Registro de la Propiedad Inmueble señaló que: "...en fecha 15/5/2013 se han remitido las actuaciones de referencia al Instituto de Previsión Social, surgiendo el mismo como último



receptor de los obrados en cuestión".

Actualmente el expediente previsional del ciudadano reclamante, se encuentra tramitando en el Departamento de Resoluciones del Instituto de Previsión Social con fecha 31/07/2013 (En este sector se analiza el expediente y se elabora el Proyecto resolutivo para ser definido por el Honorable Directorio del presente Organismo).

No obstante lo expuesto, y en virtud de la delicada situación que estaría atravesando el denunciante, se procedió a presentar con fecha 20 de Agosto del 2013, nota urgente dirigida al Sr. Presidente del Instituto de Previsión Social de la provincia de Buenos Aires, a efectos de que tenga a bien arbitrar los medios que considere necesarios con la finalidad de agilizar el trámite de pensión correspondiente al beneficiario en cuestión, para que el mismo se resuelva antes de la finalización de cobertura provisoria que otorga el IOMA, cuyo vencimiento opera el día 16 de Octubre del 2013.

Es dable señalar que en el periodo que abarca el informe, el caso más relevante que ha trabajado esta Área de Previsión Social fue el nombrado ut supra, por haber sido el primero en ingresar con la problemática referida.

No obstante ello, debemos mencionar los casos receptados en el segundo trimestre del año 2013 con respecto a la temática previsional.

Haciendo un análisis detallado de los mismos, podemos observar que en el periodo en cuestión ingresaron seis (6) expedientes con relación a la demora excesiva que presenta la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires en el otorgamiento del certificación de servicios solicitado por distintos ciudadanos. Ante tal circunstancia, desde esta Defensoría del Pueblo se presentaron sucesivos oficios y con su consecuente reiteración, a efectos de agilizar el trámite de las citadas certificaciones. Sin embargo, al no tener respuesta de los mismos, se procedió a realizar el reclamo personalmente ante la Dirección General de Cultura y Educación, quedando este organismo a la espera de una respuesta viable a los pedidos de informes nombrados anteriormente.

Por otro lado, debemos mencionar otros dos (2) casos, los cuales se refieren a la improcedencia de los descuentos que realiza el Banco de la provincia de Buenos Aires a diferentes ciudadanos por los créditos otorgados por dis-



tintas Cooperativas y/o Mutuales, por sostener los denunciados que nunca han solicitado créditos con dichas empresas.

Por lo tanto, se procedió a realizar las actuaciones pertinentes, a efectos de constatar que el Banco de la provincia de Buenos Aires como las Cooperativas involucradas, tengan la documentación pertinente que habiliten a efectuar dichos descuentos.

Asimismo, no debemos dejar de mencionar los dos (2) casos ingresados en esta Área, por encontrarse dos ciudadanas en situación de vulnerabilidad por no poder afrontar los gastos que acarrearán a raíz del desastre natural ocurrido el 2 de abril del corriente año, en la Ciudad de la Plata. Es por ello, que ante tal circunstancia, presentamos nota excepcional ante el Sr. Presidente del Instituto de Previsión Social, a efectos de otorgar a las mismas el subsidio que el presente Organismo concede a aquellas personas que perciban un haber que no supere la cantidad de pesos dos mil ciento sesenta y cinco (\$ 2.165). Actualmente, una de las denunciadas percibió el subsidio otorgado por el Instituto de Previsión Social, mientras que la otra solicitud del subsidio se encuentra en trámite, a la espera de una respuesta favorable por parte del Instituto de Previsión Social, al pedido de informe que fuera presentado por esta Defensoría del Pueblo, con fecha 23 de Agosto de 2013.

Por último, debemos reiterar los casos habituales que se trabajan desde la presente área, que no obstante su habitualidad no resultan menos relevantes; como lo son la demora en los trámites de jubilaciones, reajustes y adecuaciones que tramitan ante el Instituto de Previsión Social de la provincia de Buenos Aires.

#### **Expediente 4948**

Temática: La queja que tramita ante esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se refiere a la situación de vulnerabilidad que estaría atravesando el reclamante, por la demora en la pensión no contributiva solicitada ante el Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires.

Cabe señalar la grave situación por la que estaría atravesando el denunciado, por encontrarse internado en el Hospital "El Dique" de Ensenada. Asimismo, el perjudicado posee 90% de incapacidad, por lo que necesita acompa-



ñante terapéutico y enfermero de manera constante.

Es por ello, que se tratan las presentes actuaciones con suma consideración, teniendo en cuenta que nos encontramos frente a una posible vulneración de Derechos Constitucionales y de los Tratados Internacionales respectivos.

Gestión realizada: Teniendo en consideración la problemática en cuestión, al ser indispensable dicha pensión social para el reclamante por la cobertura social de IOMA que se otorga al solicitar la misma, desde la presente área previsional se procedió a presentar pedido de informe ante la Dirección de Pensiones Sociales No Contributivas del Instituto de Previsión Social de la Provincia de Buenos Aires, a efectos de tramitar las presentes actuaciones con suma urgencia.

Estado Actual: Con fecha 05/09/13, la Dirección de Prestaciones Sociales No contributivas del Instituto de Previsión Social, nos adjunta al oficio presentado por esta Defensoría del Pueblo, planilla correspondiente al expediente del reclamante donde consta que posee alta de pago con fecha 01 de Septiembre del 2013. Asimismo, con fecha 01/10/2013 nos comunicamos telefónicamente con la hermana del denunciado, quien nos confirma que su hermano, comenzó a percibir dicha pensión.

#### **Guía 29123**

Temática: La queja que tramita ante esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, se refiere al inconveniente en el cobro de salario familiar por hijo discapacitado. Cabe señalar, que dicho reclamo fue derivado a esta área previsional para su evaluación.

Gestión realizada: El área se comunicó telefónicamente con el reclamante, a efectos de profundizar el reclamo y solicitar más documentación. Asimismo, nos comenta que hace un año se acercó a la delegación del Instituto de Previsión Social en la Ciudad de Mar del Plata, donde fue atendida y asesorada muy amablemente pero no logró respuesta alguna de parte del IPS. Es por ello que de la conversación le sugerimos realizar una nueva documentación para poder reforzar el reclamo, lo cual el reclamante se comprometió a enviar por mail o escaneada la misma, a efectos de imprimirle a las presentes el curso que corresponda. Asimismo, se le sugirió a el reclamante que realice





ante el Instituto de Previsión Social la correspondiente presentación conforme a su reclamo.

Estado Actual: Recibimos la presentación realizada por la reclamante ante el Instituto de Previsión Social. Asimismo, consideramos desde esta área que al no tener respuesta al reclamante de la presentación nombrada anteriormente durante un periodo razonable, confeccionaremos expediente, a efectos de imprimirle a las presentes el curso que corresponda.

### Guía 15952

Temática: La queja que tramita ante esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires bajo el N° de guía 15952, se refiere a la falta de respuesta por parte del Instituto de Previsión Social, a los reclamos efectuados por la denunciante conforme a su reajuste de haberes. Inconveniente en el cobro de salario familiar por hijo discapacitado.

Cabe señalar, que dicho reclamo fue derivado a esta área previsional para su evaluación.

Gestión realizada: Habiendo constatado que la denunciante presentó pronto despacho con fechas 08/07/2013 y 09/07/2013, ante el Instituto de Previsión Social, solicitando el desarchivo del expediente y el reajuste de haberes que debería aplicarse en su jubilación. Es por ello, que le informamos a la reclamante que al no encontrar respuesta por un plazo de 2 meses a los reclamos nombrados anteriormente, se vuelva a comunicar con esta Defensoría del Pueblo, para imprimirle a las presentes actuaciones el curso que en derecho corresponda.-

Estado Actual: Desde esta área previsional, se procedió a confeccionar expediente, ya que el Instituto de Previsión Social no dio respuestas a las notas presentadas por la reclamante con fecha 08/07/2013 y 09/07/2013. Asimismo, nos comunicamos con la reclamante a efectos de informarle que procederemos a confeccionar expediente para que se le dé respuesta de dichas notas.

### Guía 21732

Temática: La queja que tramita ante la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se refiere a la situación en la cual se encuentra la ciuda-



dana reclamante, ya que en fecha 24 de octubre de 2013, le notificaron la resolución N° 731.776, de la cual surge un cargo deudor por el monto de \$ 309.376,58, creado por un pago indebido de la pensión que le asiste por su marido fallecido, que data de 20-02-2003 al 30-03-2013. Manifiesta que es consciente de que el pago de la pensión puede haberse liquidado mal por algún error, pero lo que no comparte la magnitud de lo adeudado ya que expresa que la jubilación en promedio en estos años nunca supero los \$ 4.000, y que haciendo un cálculo matemático del monto adeudado, y los años estima que el error rondaría los \$ 3.200, es decir su pensión no superaría la mínima.

Es por ello, que inició este reclamo ante nuestro organismo, dado que ya comenzaron aplicarle un descuento en su jubilación, y el reclamante no pudo tomar vista del expediente para poder ejercer su debido derecho de defensa.

Gestión realizada: Teniendo en consideración la urgencia que el caso merece, desde el área previsional, en primer lugar, se tomó contacto telefónicamente con el reclamante, y posteriormente se envió un mail al IPS a efecto que nos informe a la brevedad donde se encuentra el expediente para poder tomar vista, o en su caso que lo realice el reclamante. En caso de negativa se acordó con el reclamante que en el transcurso de unos 7 días se realizaría un pedido de informes a dicho organismo.

Estado Actual: A la espera de la respuesta del IPS.

### d. Estadística

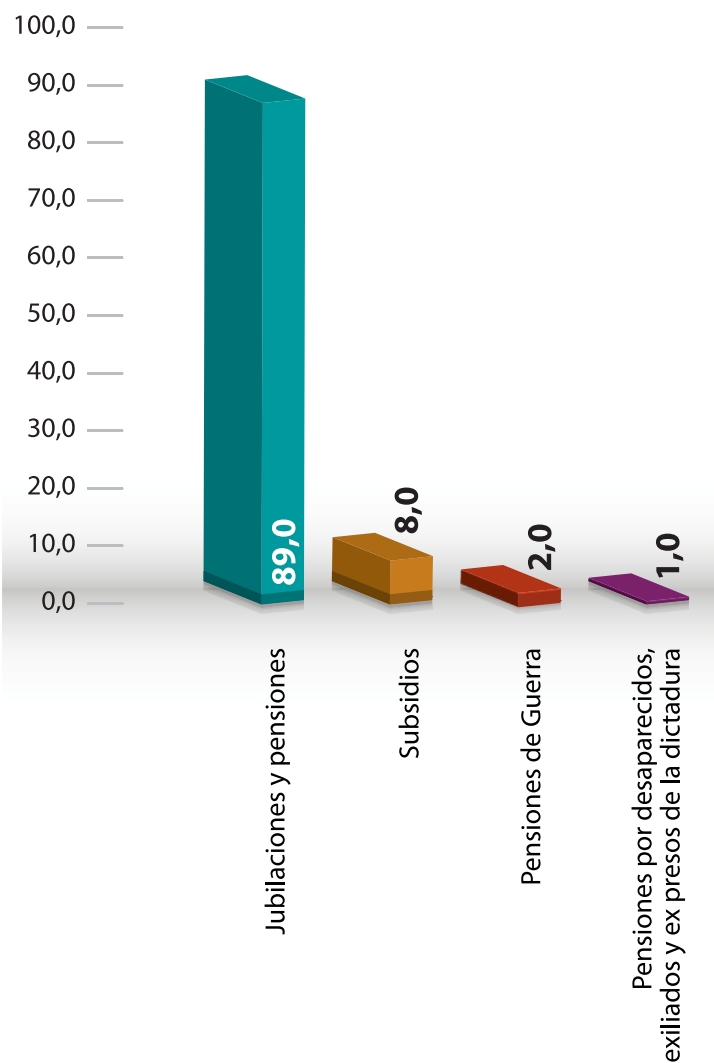
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Seguridad Social, en el período analizado, ascendieron a 498, habiendo sido resueltas el 56,2% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 97% del total ingresado, corresponden a:

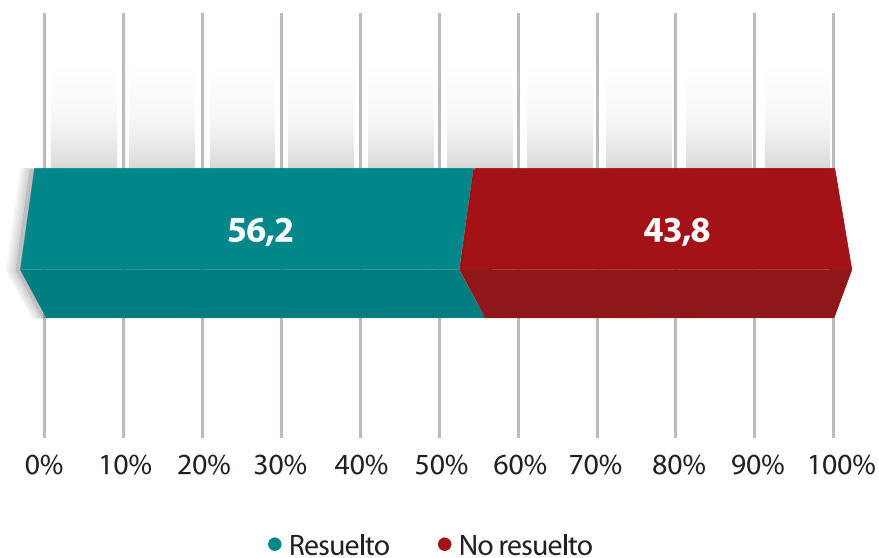
- Jubilaciones y pensiones (89,0%)
- Subsidios (8%).



### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013 - Abril 2014.



### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013, Abril 2014.



#### A.10. Actuaciones en materia de asuntos municipales

##### a. Objetivos y trabajos desarrollados por el área

El Área de asuntos municipales trabaja bajo la impronta de dos objetivos principales:

Por un lado, tiene como misión impulsar y transmitir a las autoridades municipales la magnitud de la importancia que los asuntos requieren para la vida cotidiana de los vecinos. En la mayoría de los reclamos recibidos en la Defensoría del Pueblo se percibe una minimización de las problemáticas por parte de quienes tienen el poder de resolverlas, cuando en realidad, son cuestiones que pueden afectar seriamente el bienestar de las personas, al punto de producir daños a la salud, pérdidas económicas considerables, malos tratos entre vecinos, etc.



Por otro lado, el Área funciona con la premisa de ser un articulador y nexo entre los reclamantes, los organismos y autoridades correspondientes y la normativa municipal o constitucional pertinente a cada caso. En este sentido, se mantiene un contacto fluido con los organismos municipales y se trabaja en forma conjunta y coordinada en la distribución de competencias y responsabilidades que den solución a los problemas de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, en cada uno de los municipios.

### **Proyecto de ley para evitar ejecución de viviendas**

A raíz del Expediente N° 4.764 y debido a la cantidad de casos que se registraron en los últimos años con la misma problemática, desde el Área de Asuntos Municipales se decidió confeccionar y enviar a la Legislatura bonaerense un Proyecto de Ley para la regularización de demandas por cobros compulsivos de obras de pavimentación realizadas por empresas privadas, a fin de evitar la ejecución de viviendas familiares.

La presente iniciativa propicia el alcance de soluciones definitivas a la problemática de cientos de vecinos del antiguo Partido de Morón (actualmente Morón, Hurlingham e Ituzaingó), que se ven afectados por juicios de ejecuciones por obras de infraestructura urbana, concretamente pavimentos, efectuadas por empresas particulares por aplicación de la Ordenanza General 165 y sus modificatorias.

Los citados juicios han sido objeto de sucesivas suspensiones legales. Desde la Legislatura se aprobó recientemente normativa que suspende por el término de dos años el trámite de los juicios a partir de la sentencia de trance y remate o la ejecución de la sentencia, que alcanza a los supuestos contemplados por la iniciativa en análisis.

Concretamente se trata de cientos de ejecuciones que tramitan en el departamento judicial de la localidad de Mercedes, en las que los vecinos afrontan reclamos por cifras poco razonables, que en ocasiones hasta superan el valor del inmueble afectado, por antiguas obras de pavimentación. La Legislatura, además de las sucesivas suspensiones referidas, oportunamente sancionó la Ley N°11.972, con la intención de resolver



de manera razonable, mediante la intervención de las administraciones municipales donde se encuentran radicados los inmuebles, los reclamos que afectan a los vecinos.

El mecanismo propuesto implica la posibilidad de que las partes suscriban convenios de pagos susceptibles de homologación judicial, con la intervención del municipio, a fines de evitar abusos inaceptables y, entre otras cosas, propone:

“Que resultan aplicables los principios del fallo “Imbrenda, Arnaldo C/Clínica Colón y Ots. S/Daños Y Perjuicios – Cámara Civil y Comercial de Mercedes Sala I Exp. N°112.520.

Que en los autos mencionados se hizo excepción a la intangibilidad de la cosa juzgada en casos donde el cálculo de los intereses importa un exceso o insuficiencia en la determinación de la real significación patrimonial de la condena.

Que la capitalización automática de los intereses conduce a resultados que exceden notablemente la razonable expectativa de conservación patrimonial violentando los principios de los Arts. 953 y 1071 del Código Civil.

Que así como la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha señalado que corresponde actualizar el importe de la condena cuando los intereses resultaban insuficientes para asegurar la recomposición del capital ante la variación del valor de la moneda. Este principio justifica también una adecuación del mecanismo de capitalización y/o ajuste utilizado, que afecta de similar manera al deudor por alterarse la significación patrimonial de la condena dictada... (“Sequeiros considerando 19”).

En Imbrenda, Arnaldo C/Clínica Colón y Ots. S/Daños y Perjuicios se decidió reducir la tasa de interés al 8% anual, que es la tasa que se fijó en jurisdicción de la Provincia como interés puro en la época anterior al 1° de abril de 1991.”

Con estos fundamentos se presentó ante la Legislatura un proyecto de Ley que actualmente se encuentra en tratamiento.



## b. Investigaciones y proyectos

### **Proyecto de investigación sobre ruidos molestos**

Mediante el presente proyecto se propone establecer contacto con todos los Juzgados de Faltas de la provincia de Buenos Aires, a fin de que proporcione datos sobre las denuncias recibidas sobre ruidos molestos. El objetivo es conformar una base que permita establecer claramente las causas y motivos de esta problemática: por cuestiones de tránsito, de industrias, del funcionamiento de discotecas, etc.

El desarrollo de esta investigación aportará datos precisos para poder abordar el tema en forma conjunta y con mayor precisión y así poder confeccionar políticas de trabajo con los municipios tanto en la prevención, como en el asesoramiento y sanción.

Durante el año 2013 la Defensoría mantuvo reuniones con diversos sectores y actores involucrados en la temática como la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia a través del Laboratorio de Acústica y Luminotecnia y mesas de trabajo con asesores y equipos de trabajo de la Presidencia del Senado Bonaerense.

En la actualidad, en el Senado Bonaerense existe un proyecto para que adhieran los municipios en un futuro a la legislación que unifica criterios respecto de la configuración del ruido y su respectivo tratamiento, sanciones etc.

## c. Actividades

### **Jornadas de Capacitación: Semana del Sonido**

La Semana del Sonido, realizada del 20 al 24 de agosto de 2013, en el Teatro Argentino, fue una semana de eventos de concientización focalizados en temáticas sobre el sonido visto desde diferentes disciplinas, como la salud, el arte, la ciencia y la sociedad, organizada por la Comisión de Investigaciones Científicas de la provincia de Buenos Aires.



La participación de la Defensoría del Pueblo de la Provincia en este evento radica en la cantidad de reclamos recibidos por ruidos molestos, una problemática en aumento en los últimos años y en la necesidad de generar una herramienta de gestión para quienes tienen a cargo la problemática en los municipios. Contar con un stand para la promoción y difusión de información, y la posibilidad de dictar un seminario de concientización fueron parte fundamental de la participación en este evento.

Partiendo de remarcar la diferencia entre “sonido” y “ruido”, la exposición presentada por los miembros de la Defensoría del Pueblo hizo hincapié en los problemas que los ruidos molestos ocasionan a la salud, el marco jurídico vigente, la afectación que sufren los derechos individuales, y los casos en los que ha tomado intervención la Institución.

A modo de cierre, se mencionó el caso de municipios que han tomado el tema como un punto importante de su gestión y han contratado gente especializada en la materia para intervenir en la resolución de casos.

Finalmente se remarcó que las propuestas de la Defensoría del Pueblo, desde el Área de asuntos municipales son:

1. Estricto control de las habilitaciones de lugares nocturnos donde se pasa música en volúmenes elevados, exigiendo la acustización y aislamiento adecuados.
2. Uso de limitadores de volúmenes en todo tipo de lugares que produzcan sonidos elevados, incluyendo zonas urbanas.
3. Instaurar mecanismos de mediación para resolver pacíficamente dichos conflictos.
4. Planificación de zonas destinadas a la recreación nocturna y otras zonas libres de ruidos molestos.
5. Implementación de Normas IRAM 4062 y el uso de los aparatos establecidos en dicha norma.



#### d. Casos relevantes

##### **Expte. N° 4199/13**

###### **Ruidos Molestos**

El reclamante sufre las consecuencias de un gimnasio ubicado frente a su departamento que funciona desde muy temprano hasta las 22 horas. Luego de realizar un gran número de reclamos en la Municipalidad decidió recurrir a la Defensoría del Pueblo de la Provincia. Dialogamos en forma permanente con autoridades de inspección municipal.

Con fecha 9 de septiembre de 2013 concurrimos a una audiencia de mediación en la Municipalidad de San Martín donde no se hizo presente el titular del gimnasio. Solicitamos una reunión con autoridades del Departamento de Asuntos Legales del Municipio donde mantuvimos una reunión en presencia del reclamante. Allí solicitamos se tomen las medidas necesarias comprometiéndose el gobierno municipal a responder el informe y encontrar una solución al presente conflicto.

En marzo del año 2014 se envió una Solicitud de Intervención ofreciendo colaboración desde nuestro organismo.

##### **Expte. N° 4916/13**

Posterior a la inundación del 2 de abril del presente año se dañaron los caños de desagüe de las zanjas de la zona. Ello provoca que los días de precipitaciones comiencen a entrar agua en las casas por las rejillas que se encuentran en las viviendas. El 15 de agosto se envió solicitud de informes, el 20 del mismo mes ingresó en la Sec. Jurídica y Técnica de nuestro organismo y el 30 de agosto se envió el oficio correspondiente.

También concurrimos a la Municipalidad para reunirnos con la Subsecretaría de Gobierno, Prof. Susana Gordillo, a quien le manifestamos la necesidad de la concreción de medidas para solucionar el problema. Hemos enviado solicitud de intervención por escrito para reforzar el pedido.

Durante el mes de marzo de 2014 recibimos la llamada de los vecinos para agradecer por el arreglo de la cañería afectada agradeciendo la intervención del Defensor del Pueblo.



##### **Expte. N° 5158**

Se presentó un reclamo en nuestra defensoría con motivo de las consecuencias producto de la inundación del 2 de abril de 2013. En este caso los vecinos han corroborado que los días de lluvia por la presión del agua saltan las tapas de los pozos de inspección o visita que se encuentran sobre la calle y tienen entrada a modo de circunferencia. Los vecinos plantean problemas con desagües y cloacas. Luego de evaluar la queja se decidió crear expediente y se envió oficio con fecha 9 de octubre del presente año.

El 9 de abril de 2014 se recibe respuesta por parte de la Municipalidad de Vicente López donde describen las obras realizadas al respecto: mantenimiento y limpieza de la red pluvial, desobstrucción de sumidores, ramales secundarios, conductos principales, desembocaduras, reposición de tapas de cámaras, adecuación de desagües pluviales y de cuenca Holmberg (Convenio y Estudio denominado con el mismo nombre). Han creado comisión de trabajo dependiente de la Dirección Prov. De Saneamiento y Obras Hidráulicas. Se ha trabajado en conductos aliviadores y reservorios de almacenamiento temporal, entre otras obras.

##### **Expte. N° 2015 y 2082**

Las quejas señaladas se refieren a inconvenientes por el mal estado de calles en la localidad de Moreno, Prov. De Bs.As. Con fecha 10 y 11 de noviembre realizamos contactos pertinentes con un funcionario municipal de Moreno.

En el caso del expediente 2082 recibimos respuesta donde se le otorgará expresa atención y se programarán arreglos en las calles allí denunciadas. El expediente 2082 también recibió tratamiento a partir de una reunión entre el Intendente de Moreno y el Defensor del Pueblo, Dr. Carlos E. Bonicatto.

##### **Expte. N° 3523**

Asociación de Cartoneros Villa Itatí



Se nos informó sobre la existencia de una norma local que prohíbe la tracción a sangre, y con esta medida sostienen que se ven afectados sus derechos civiles y laborales. Están de acuerdo desde la Asociación en cuanto al impedimento que menores de edad manejen los vehículos a tracción de sangre y en cuanto al maltrato de los animales. Por ello solicitan se haga un registro de todos los cartoneros de Quilmes y se los incluya en un plan integral de reciclado para poder obtener el sustento que permita la subsistencia familiar.

En el presente expediente se enviaron oficios a la Municipalidad de Quilmes, se realizaron gestiones personales ante las autoridades del municipio, se realizaron entrevistas con el área municipal de Derechos Humanos, así como también con la Asociación de Cartoneros de Villa Itatí. Se realizaron gestiones telefónicas en distintas áreas municipales y luego se presentó, ante la Suprema Corte de Justicia de las Provincia de Buenos Aires, una Acción de Inconstitucionalidad de la Ordenanza local N°11840/12.

Con fecha 30 de octubre de 2013 nos hicimos presentes en la sede de la Asociación Villa Itatí para explicarles e informarles a los interesados el contenido de la acción judicial presentada.



#### Expte. N° 4899



Vecinos de la zona de "Los Talas" de Berisso reclamaron ante la Defensoría la falta de ejecuciones de obras de zanjeo por parte de la Municipalidad. Manifestaron que luego de la inundación empeoró el sistema de desagüe en la zona padeciendo así las consecuencias ante las adversidades climáticas comunes como una sencilla lluvia. Hasta el momento hemos enviado solicitud de informes con fecha 22 de agosto y 11 de septiembre. El día 8 de noviembre de 2013 concurrimos a la zona afectada donde dialogamos con los vecinos y le informamos de las distintas gestiones que se habían realizado. La Municipalidad de Berisso nos respondió el oficio con fecha 12/11/13.

Nos comunicamos con el reclamante con fecha 1 de abril de 2014 quien nos manifestó que se había solucionado el inconveniente agradeciendo la intervención del Defensor del Pueblo.

#### Expte. N° 4764

Un grupo de vecinos se ve afectados por deudas que dispone la Ordenanza General 165 la cual se encuentran en procesos de juicios de cobro ejecutivo por parte de empresas constructoras de que trabajaron en la pavimentación de las calles. Desde la Defensoría del Pueblo propusimos



un proyecto de Ley para darle una solución definitiva a la cuestión. La presente iniciativa propicia el alcance de soluciones definitivas a la problemática de cientos de vecinos del antiguo Partido de Morón (actualmente Morón, Hurlingham e Ituzaingó), que se ven afectados por juicios de ejecuciones por obras de infraestructura urbana, concretamente pavimentos, efectuadas por empresas particulares por aplicación de la Ordenanza General 165 y sus modificatorias.

Los citados juicios han sido objeto de sucesivas suspensiones legales, de hecho la Honorable Legislatura ha aprobado recientemente normativa que suspende por el término de dos años el trámite de los juicios a partir de la sentencia de trance y remate o la ejecución de la sentencia, que alcanza a los supuestos contemplados por la iniciativa en análisis. Concretamente se trata de cientos de ejecuciones que tramitan en el departamento judicial de mercedes en las que los vecinos afrontan reclamos de cifras a todas luces irrazonables, que en ocasiones hasta superan el valor del inmueble afectado, por antiguas obras de pavimento efectuadas en el antiguo partido de morón.

La legislatura sancionó la Ley N°11.972, con la intención de que puedan resolverse razonablemente, mediante la intervención de las administraciones municipales donde se encuentran radicados los inmuebles afectados por los reclamos judiciales correspondientes, los reclamos que afectan a los vecinos.

El mecanismo propuesto implica la posibilidad de que las partes suscriban convenios de pagos susceptibles de homologación judicial, con la intervención del Estado Municipal para evitar abusos inaceptables.

### **Expte. 4812/13**

Temática: Seguridad- Zona Roja

Los vecinos solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires sobre hechos y situaciones relacionados a molestias provenientes de la actividad de personas en la zona que involucra las calles 1, 2, 3, 4, y 5, Diag. 73, 65, 66 y 67 de la ciudad de La Plata. Denuncian a un número importante de personas que promueven la oferta



sexual generando serios conflictos y poniendo en riesgo la integridad física de los transeúntes.

Desde la Defensoría se ofreció el espacio para reunirnos con los vecinos y se enviaron notas y solicitudes de informes a distintos organismos relacionados con la problemática.

La Defensoría trabajó como articulador de distintos organismos como Ministerio de Seguridad, Municipalidad de La Plata, ONG no gubernamentales entre otras.

Se han producido diversos operativos policiales relacionados con el narcotráfico, temática que surgió de las reuniones mantenidas de los funcionarios de la Defensoría con los vecinos reclamantes. El expediente se encuentra en vigencia y con un seguimiento permanente, se siguen solicitando informes y gestionando activamente.

La Defensoría realizó gestiones para proteger a los vecinos en cuanto a su seguridad y tranquilidad, pero también ha manifestado su desacuerdo con la criminalización por cuestiones que tengan que ver con sexo, raza u ocupación.

### **Expte. 4391/13**

Temática: Ruidos Molestos, Seguridad Vial.

Se recibió la queja vinculada a la generación de ruidos molestos ocasionado por el tránsito vehicular, en particular la circulación permanente de motos y ciclomotores con escape libre y/o contra-explosión, así como los automóviles con emisión de sonido a elevados decibeles sonoros en la localidad de Junín, Provincia de Buenos Aires. Luego de realizadas distintas gestiones telefónicas, pedidos de informes y solicitud de intervención, y ante la persistencia de los inconvenientes se resolvió recomendar a la Municipalidad de Junín de la provincia de Buenos Aires: que arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos en espacios públicos y privados provenientes del tránsito vehicular, esparcimiento, culturales, religiosas, entre otras; recomendar la utilización de mecanismos de mediación para los casos entre particulares donde se dificulta la aplicación



de normas de carácter general; recomendar una adecuada planificación territorial para establecer zonas protegidas y libres de ruidos molestos, teniendo en cuenta fundamentalmente la preservación de la salud de la población; recomendar que el Municipio cuente con un teléfono para atención de denuncias de ruidos molestos que garantice una inmediata intervención mediante guardias o grupo de atención y/o contención.

### A.11. Actuaciones en materia de niñez y adolescencia



>> Primer Encuentro Nacional de Madres en Lucha, organizado por el Movimiento de Madres en Lucha. Auspiciado por 1° Cátedra Libre e Interdisciplinaria en Adicciones Facultad de Medicina (UBA), la Defensoría del Pueblo Ciudad de Buenos Aires y la Secretaría de Programación para la Prevención de La Drogadicción y la Lucha contra el Narcotráfico (SEDRONAR), realizado los días 25 y 26 de Junio 2013 en el Centro Cultural América, de la ciudad de Salta.

#### a. Objetivos y trabajos desarrollados por el área

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se constituye en materia de niñez y adolescencia, en un organismo de promoción y protección de los derechos individuales y colectivos, a través de la defensa, implementación, seguimiento y fortalecimiento del Sistema de



Promoción y Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescente, y del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil instaurados por las leyes N°13.298 y N°13.634 respectivamente, con base en lo normado a nivel nacional y según Convenciones Internacionales.

Por lo expuesto el Área de Niñez y Adolescencia se consolida como un espacio de seguimiento y análisis de las políticas públicas de promoción y protección de derechos destinados a niños, niñas y adolescentes en la provincia de Buenos Aires.



>> Jornada de capacitación y reflexión "Los Consejos Locales de Promoción y Protección de Derechos de los niños: Funciones, alcances y perspectivas", en el Club Unión de Mar del Plata. Participaron de la apertura la diputada Alejandra Martínez; Guillermo Gentile Secretario de Atención y Prevención Contra la Violencia Institucional; Norbeto Liwski Director Ejecutivo del Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados Provincia de Buenos Aires; Carlos Bonicatto, Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires; Gustavo A. Pulti, intendente de Mar del Plata y María Luisa Corlatti, Coordinadora del Consejo Local de Promoción y Protección de Mar del Plata.

Esta área se basa en dos actividades pilares para su funcionamiento: la gestión y la investigación, aportes y planificación.

Los objetivos específicos en relación a la gestión, desde un enfoque integral y de derechos, son:

- ✓ Asesorar, acompañar e informar ante una amenaza o vulneración de





derechos, con actitud de predisposición a la escucha y socialización de la información.

- ✓ Favorecer en cada gestión la participación activa de grupos, colectivos e instituciones de la comunidad.
- ✓ Incrementar nivel de involucramiento de los actores en el marco de la corresponsabilidad y de la cooperación.
- ✓ Promocionar y apoyar la construcción y el fortalecimiento de redes en términos de metodología de trabajo que favorezcan el abordaje integral, generando consensos en las intervenciones y optimizando los recursos.
- ✓ Promover la autonomía y autogestión de grupos, organizaciones y ciudadanos.
- ✓ Privilegiar espacios de gestión territorial, reforzando y coordinando las acciones con los actores competentes en territorio.
- ✓ Confeccionar evaluación y diagnóstico de situación desde un enfoque integral.
- ✓ Atender la multiplicidad de variables que se conjugan en las quejas.
- ✓ Monitorear y evaluar el funcionamiento y la aplicación de los organismos y efectores corresponsables, y su adecuación a los marcos normativos de protección y promoción de derechos.
- ✓ Participar en la gestión, formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos.

En cuanto a la Investigación, aportes y planificación, los objetivos específicos son:

- ✓ Propiciar el diseño y/o fortalecimiento de estrategias, dispositivos y herramientas de gestiones creativas e innovadoras con enfoque de derechos, atendiendo las particularidades de la queja.
- ✓ Generar, al mismo tiempo, espacios de estudio, investigación y planificación de proyectos y programas, a partir de casos testigo, que puedan constituirse, entre otras cosas, en materia prima de proyectos de recomendación, en tanto herramienta legal del Defensor del



Pueblo, donde el mismo se expide en materia de políticas públicas.

- ✓ Promover la permanente formación de opinión en temas relevantes y de actualidad, previa definición de un posicionamiento institucional en temas relevantes de niñez y adolescencia, desde la óptica de la accesibilidad de los derechos y el fortalecimiento de las instituciones.
- ✓ Contribuir, a partir de las observaciones efectuadas y mediante la utilización de las herramientas propias que la figura del Defensor supone (dictado de recomendaciones, sugerencias, informes) al mejoramiento de las prácticas instaladas, para favorecer el acceso a los derechos y la efectividad de los mismos.

En la tramitación de las quejas referidas a situaciones de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, el área realiza gestiones tendientes a la garantía de los mismos, desarrollando las siguientes actuaciones inmediatas: comunicaciones con los actores intervinientes del Sistema de Promoción y Protección (Servicios Locales y Zonales de Promoción y Protección, Centros de Salud, Escuelas, Organizaciones de la Sociedad Civil, y todo otro actor que conforme la red del grupo familiar y/o de referencia del niño, niña o adolescente). Asimismo se realizan acciones de acompañamiento y contención en intervenciones concretas (visitas, entrevistas, mesas de trabajo, etc.). En consecuencia, el equipo del Área se suma a la intervención de los actores responsables en territorio, aportando sus recursos profesionales e institucionales, ideas, propuestas, información, documentos técnicos de trabajo, recursos, etc.

En este sentido, el área desempeña tanto funciones de monitoreo y evaluación de las políticas públicas y de los actores corresponsables, a través de mesas de trabajo, pedidos de informes facultados por Ley N°13.834 y diversos dispositivos, como así también desarrolla actuaciones concretas en tanto se considera como un actor más corresponsable en el marco del Sistema de Promoción y Protección de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

En la misma línea entonces se orienta, se activa y se refuerza el Sistema de Promoción y Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes vigente en la provincia de Buenos Aires (Ley N°13.298), reconociendo las



facultades de los Servicios Locales de Protección de Derechos como organismo específico a nivel municipal, y Servicios Zonales de Promoción y Protección de derechos, como así también de todos los efectores involucrados. En este sentido, se brinda información, se realiza seguimiento y se activa a los actores corresponsables en materia de niñez, intentando coordinar la intervención que garantice los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, el objetivo buscado es no actuar independientemente (unos de otros) generando una superposición de acciones y esfuerzos, y distribuyendo deficientemente los recursos existentes, sino por el contrario, se apunta a lograr un trabajo mancomunado, donde predomine la articulación, y en el cual cada actor social participe de manera activa en la resolución del conflicto, utilizando de manera eficaz y eficiente los recursos existentes.

Paralelamente se orienta y asesora en materia de causas iniciadas ante el Fuero de Familia, indicando procedimientos, reforzando el papel de la Defensa pública y/o en su caso orientando el acceso a consultorios jurídicos gratuitos. También se orienta y se refuerza la función de los Asesores de Menores e Incapaces, solicitando la intervención de los mismos como garantes del derecho de niños, niñas y adolescentes en el marco de los procesos judiciales.

Esta gestión es integralmente abordada por el equipo técnico del Área de Niñez y Adolescencia. Sin embargo, y con el objetivo de optimizar las respuestas, se propuso y se intentó generar una unificación de criterios y una coordinación de acciones en mayor medida con las siguientes áreas:

- **Secretaría de Atención y Orientación al ciudadano:** Objetivo: Brindar orientación y atención primaria en relación a las llamadas recibidas mediante la línea gratuita y la consulta presencial en materia de Niñez y Adolescencia. En base a este objetivo, se han generado desde el Área una serie de documentos técnicos de trabajo que permiten la eficacia de la atención y las respuestas. Asimismo, actualmente se desarrollan procesos de formación de agentes de dicha Secretaría, a efectos de que oficien de referentes especializados en la materia con el fin de formar integralmente y en materia de Niñez y Adolescencia al equipo destinado a la atención directa de estas temáticas sensibles y complejas, a efectos de que se preste



la escucha adecuada y la identificación del foco del reclamo, brindando así intervención, orientación y/o acompañamiento centrado en el respeto y garantía de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Buenos Aires, y en nuestras facultades como Defensoría del Pueblo.

- **Programa Guías Ciudadanos:** Se han generado espacios de intercambio, especialmente con el Programa en territorio de Almirante Brown. Motivaron estos espacios objetivos similares al apartado anterior, reforzando en este caso, los recursos y la atención territorial.
- **Casas de Derechos:** el área realiza, a requerimiento y/o por derivación, el asesoramiento técnico respectivo a las quejas que se tramitan en territorio, fomentando el armado de redes en materia de niñez.
- **Observatorio de Violencia de Género:** siendo dos equipos técnicos de trabajo en temáticas sensibles, complejas y altamente vinculantes, se realizan apoyos técnicos e intervenciones conjuntas de quejas.
- En atención a lo expuesto, se pone de manifiesto la intención del Área de Niñez de constituirse en un actor más, en el marco de la corresponsabilidad, que actúa, en cada tramitación de cada queja, en base al interés superior del niño, predisponiendo la escucha activa, respetando sus deseos y motivaciones, trabajando con los niños, niñas y adolescentes en tanto sujetos de derechos y protagonistas de sus proyectos de vida, y no decidiendo o actuando por sobre ellos en tanto cosificación de dicho sujeto (adultocentrismo). En este sentido, el Defensor del Pueblo y el Equipo Técnico integrante del Área de Niñez se constituyen en un recurso institucional en el marco de las intervenciones.

#### **b. Investigaciones y proyectos**

##### ***Visita y monitoreo al Centro de Contención de Dolores para jóvenes con conflicto con la Ley Penal***

A fin de monitorear los estándares en materia de Derechos Humanos



sobre las condiciones de alojamiento de jóvenes en dispositivos del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil, durante el mes de octubre de 2013, se realizó la visita al Centro de Contención de Dolores, dependiente de la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la provincia de Buenos Aires.

El mismo se origina en el pedido de intervención del Defensor del Pueblo provincial que pone de manifiesto la jueza de Responsabilidad Penal Juvenil del Departamento Judicial de Necochea, Dra. Bernard, en el marco de una causa judicial que pone en evidencia la situación crítica en que se encuentran los centros de Contención de Dolores y Bahía Blanca, motivo por el cual se inicia la queja N° 4553/12 "Investigación por disposición del Juzgado de Responsabilidad penal Juvenil N°1 del Departamento Judicial de Necochea".

La investigación y el posterior informe se realizaron con el objetivo de constatar el estado del Centro de Contención en el marco de la intervención solicitada, a fin de proponer un proyecto de recomendación por parte del Defensor del Pueblo. El citado informe fue presentado con un proyecto de Recomendación en relación a las omisiones y deficientes servicios en materia de recursos financieros, sugiriendo realizar una advertencia de los deberes del funcionario público.

### **Abordaje interinstitucional de casos de abuso sexual infantil**

A raíz del gran caudal de quejas vinculadas a la temática, más precisamente a la falta de accesibilidad y deficiencias en sus debidas tramitaciones por parte del Sistema de Justicia, seguido de la falta de acompañamiento, escucha y contención a las víctimas, es que este equipo técnico considera oportuno motorizar una investigación y diagnóstico de situación en relación al abuso sexual infantil y su abordaje por parte de los actores corresponsables.

En primer lugar se solicitó, mediante pedido de informe, a la Secretaría General de la Procuración y al REUNA (Registro Estadístico Unificado de Niñez y Adolescencia) de la Secretaría de Niñez y Adolescencia que aporte datos sobre la cantidad de causas penales denunciadas por



abuso sexual infantil, en la provincia de Buenos Aires y dar comienzo al relevamiento de datos. Se pretende que esta investigación sirva de materia prima para la elaboración de un documento técnico y su posterior proyecto de recomendación en el marco de las facultades del Defensor del Pueblo.

### **Investigación de Dispositivos Oficiales y Conveniados de la Secretaría de Niñez y Adolescencia y del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires vinculados a la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.**

A partir de una solicitud emitida por el Defensor del Pueblo, se inició esta investigación para conocer datos actualizados a 2014 vinculados a dispositivos y programas destinados a la Protección y Promoción de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en el marco de la Ley N° 13.298. Esta información resulta un insumo en el marco de las intervenciones de nuestros equipos técnicos y de orientación para ciudadanos que se acercan con situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Por lo expuesto anteriormente, se solicitó informe por escrito especificando listado de dispositivos oficiales y conveniados, cantidad, especificidad y cantidad plazas de: hospitales de día, centros de día, hogares convivenciales, comunidades terapéuticas, clínicas de salud mental, hogares para niñas, niños y adolescentes discapacitados, programas oficiales, centros de recepción, centros cerrados, centros de contención, centros de referencia, entre otros.

Asimismo, se pretende conocer datos actualizados a 2014 vinculados a dispositivos conveniados del programa de Unidades de Desarrollo Infantil (UDI) destinados a la atención alimentaria, estimulación y apoyo al proceso enseñanza-aprendizaje de Niñas, Niños y Adolescentes en el marco de la Ley N°13.298.

Se solicitó en consecuencia informe por escrito especificando listado de dispositivos conveniados a tal fin, cantidad y detalle de las siguientes modalidades: jardines maternos, casas del niño, centros de atención in-



tegral, centros juveniles, comedores infantiles y todo otro dato de interés que contribuya a brindar información sobre el presente requerimiento.

Todo lo expuesto implica que dichos dispositivos se constituyen en ámbitos privilegiados y específicos para pensar las intervenciones en materia de niñez y adolescencia.

### ***Investigación de Oficio y Seguimiento de Resolución de la Corte Suprema de Justicia N° 11625-2013***

Visto lo resuelto por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires en su nota N° 11625-2013 con fecha 18/12/2013, en la que se considera la denuncia efectuada en relación a la falta de vacantes de los Hogares Convivenciales y el consecuente impedimento de ejecutar medidas de protección y, observando que el hecho en cuestión merece el tratamiento e investigación por parte del Área de Niñez y Adolescencia, de la Secretaría de Atención y Prevención Contra la Violencia Institucional, por las características que reviste, es que se solicitó a la Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica que dicte el acto administrativo correspondiente a efectos de que la investigación sea caratulada y se realice debido tratamiento según lo establecido por Ley N° 13.834. Resuelto y caratulado, la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional comenzará con las gestiones institucionales correspondientes en el marco de la Ley N°13.834.

### ***Otras investigaciones del Área.***

**Centro de Contención. Secretaria de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires:** A fin de monitorear los estándares en materia de Derechos Humanos sobre las condiciones de alojamiento de jóvenes en dispositivos del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil, durante el mes de octubre de 2013, se realizaron visitas al Centro de Contención de Dolores, dependiente de la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la provincia de Buenos Aires.

De las dos visitas realizadas se desprende claramente el estado de emergencia por el que vienen atravesando en relación al deficiente servicio



de provisión de elementos mínimos para el funcionamiento del centro, que garanticen una debida atención en el marco de las previsiones constitucionales en relación a los estándares internacionales en materia de dispositivos para el cumplimiento de medidas del Sistema de Responsabilidad Penal Juvenil. Se suman las reiteradas omisiones en relación al mantenimiento de la estructura edilicia que garantice la seguridad tanto de los jóvenes como del personal. Se estima urgente y prioritario el deber de los funcionarios de generar procedimientos de carácter que regularicen las situaciones que han quedado debidamente acreditadas en relación a la falta de provisión de insumos. Asimismo se requiere se realicen con carácter urgente las visitas técnicas necesarias a fin de verificar el estado de la instalación eléctrica. Igualmente se solicita se realice un informe del estado de mantenimiento del edificio por parte de la Dirección de Servicios Auxiliares y Generales de la Secretaría de Niñez y Adolescente a fin de que se proyecten las diversas refacciones con carácter urgente en el sector duchas y techos. Finalmente atento a lo prescripto por el art. 4 CIDN (Convención Internacional de Derechos del Niño): "los estados partes deben adoptar las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la convención. Como asimismo en lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los estados partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional." La falta de recursos económicos y los tiempos de los procedimientos administrativos para la provisión de elementos básicos no pueden argumentarse para justificar el incumplimiento de obligaciones constitucionales, generando en su caso responsabilidad tanto administrativa, penal, civil y de índole internacional (art.2, 3, 4 CIDN, art 36 inc 2 y 3, art 150 y 154 Constitución Provincial de Buenos Aires, art. 78 inc h) Ley N°10.430).

**Acceso a la Justicia de Niños, Niñas y Adolescentes:** en virtud de que se han recibido numerosos reclamos identificados como quejas contra el Servicio de Justicia es que el Área de Niñez y Adolescencia propone que la Suprema Corte de Justicia, adecue los procedimientos a los estándares establecidos en las convenciones internacionales y normas



nacionales y provinciales, esto es: respetando el principio de interés superior del niño y brindando una protección integral, garantizando su participación y su derecho a ser oído en el marco del proceso judicial, a los efectos de hacer efectivo el acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes, eliminando cualquier tipo de discriminación, restricción o barrera que impida el ejercicio de sus derechos, a partir de una cultura judicial que desarrolle el paradigma de protección integral de la niñez y la adolescencia.

**Abogado del Niño:** considerando que se han recibido numerosos reclamos identificados como quejas contra el Servicio de Justicia en materia de protección y acompañamiento de niños, niñas y adolescentes en procedimientos judiciales el Área de Niñez y Adolescencia sugiere que el Poder Ejecutivo reglamente la Ley 14.568 según lo dispuesto en su artículo 7°.

Asimismo se promulga la rigurosa y permanente formación de los abogados que integren el Registro Provincial del Abogado del Niño, a efectos de contar con profesionales idóneos y especializados en la defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, garantizando un debido proceso legal. Por esta razón, se sugiere el establecimiento de un marco regulatorio de la actividad que contemple capacitación y formación de los profesionales del derecho, actualización permanente, financiamiento de la actividad, gratuidad del servicio que se preste al niño, niña y adolescente, logrando eficacia y calidad en la defensa técnica.

### c. Actividades

#### ***Jornada de capacitación y reflexión: Los Consejos Locales de promoción y protección de derechos de los niños***

Con el objetivo de trabajar en el fortalecimiento del sistema de promoción y protección de los derechos del niño a través de los Consejos Locales, el 26 de abril de 2013 se realizó en la ciudad de Mar del Plata la Jornada de Capacitación, en el marco del Convenio entre el Observatorio Social Legislativo y la Defensoría del Pueblo.



La apertura de la Jornada estuvo a cargo del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto; el Director Ejecutivo del Observatorio Social Legislativo Honorable Cámara de Diputados provincia de Buenos Aires, Dr. Norberto Liwski; el Dr. Guillermo Gentile, Secretario de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional, de la Defensoría del Pueblo bonaerense; y el intendente del Partido de General Pueyrredón, Gustavo Pulti.

Este tipo de actividades contribuyen a la difusión de las funciones del Defensor del Pueblo en materia de promoción y protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, fomentan el conocimiento de actores territoriales en materia de derechos humanos de niños y adolescentes y generan redes territoriales en las problemáticas de esta materia.

#### ***Jornada "Diagnóstico e intervención sobre uso y consumo problemático de sustancias en niños, niñas y adolescentes"***

Es la segunda actividad realizada en el marco del Convenio entre el Observatorio Social Legislativo de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires y la Defensoría del Pueblo que contribuye al fortalecimiento de Consejos Locales de promoción y protección de derechos de niños, niñas y adolescentes.

La misma tuvo lugar el 7 de junio de 2013 y contó con la participación del Consejo Local de promoción y protección de derechos del niño, de la localidad de Pilar. También asistieron representantes de diversas organizaciones sociales, como Aldeas por la Paz, SERPAJ, Hogar Sagrada Familia, ONG Personitas, ONG Instituto Movilizador de Jóvenes, Fundación Candil, Hogar Municipal Fátima, Centros Comunitarios, Casa de Abrigo Municipal de Pilar, Centro Comunitario Pinazo, Equipo Diocesano de Hogares, Trazos Sociales, Centro de Estudios Intendente Lagomarsino, tutores del Programa Enviñón. Participaron estudiantes del Plan FINES, jóvenes del Enviñón, de Aldea y de SERPAJ, de Escuelas Secundarias, de la Universidad del Salvador, y representantes de organismos públicos como Inspectores de Educación, Dirección de Niñez del municipio, Centros Provinciales de Adicciones, docentes de diversas escuelas, Dirección de Acción Social de Pilar, Secretaría de Salud del municipio, SENNAF de



la sede Pilar, Dirección de Participación Juvenil de Pilar y de la Defensoría del Pueblo municipal. También participaron referentes del Consejo Local de San Isidro y de Vicente López.

Desde la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires se propuso esta jornada debido a la necesidad y objetivo de fortalecer los consejos locales, y principalmente la corresponsabilidad. Se explicitó el rol de la Defensoría del Pueblo como receptor de denuncias y quejas relativas a la mala atención ante casos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, sirvió para reforzar la idea del Defensor del Pueblo como actor que apunta a sumar y consolidar las redes comunitarias de trabajo en la promoción y protección de derechos.

Por otra parte, se trabajó sobre el interrogante, “¿Qué es un padecimiento para un joven?”. La respuesta a esta pregunta está en la corresponsabilidad en cuanto a la vulneración de derechos, de lo que se desprende la necesidad de escuchar al niño/a o joven y conocer qué tiene para decir sobre su proyecto de vida.

De cada encuentro se genera una relatoría que se constituye en un insumo de trabajo para el diseño de nuevas actividades y recomendaciones por parte del Defensor del Pueblo en materia de participación de jóvenes, dando cumplimiento al derecho a ser oídos.

### **Primer Encuentro Nacional de Madres en Lucha**

Organizado por el Movimiento de Madres en Lucha, auspiciado por la Cátedra Libre e Interdisciplinaria en Adicciones de la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires, la Defensoría del Pueblo Ciudad de Buenos Aires, y el SEDRONAR, y realizado en la ciudad de Salta, los días 25 y 26 de junio, se trabajó ampliamente en la prevención, promoción y asistencia de la salud para la adecuada atención de personas que consumen sustancias psicoactivas.

Durante el encuentro se apuntó a priorizar las problemáticas que imperan en la dinámica de los distintos grupos y a producir espacios de reflexión y participación teniendo en cuenta las necesidades y motivaciones del grupo. Se buscó establecer vínculos para realizar una jornada



integral con la participación de todas las organizaciones, fortalecer los recursos locales a fin de hacer frente a la situación conflictiva y diseñar estrategias a mediano y largo plazo.

### **d. Casos relevantes**

#### **a) Guías: 6426, 15626, 21025, 5864).**

Temática: Funciones por parte de los organismos de control, seguimiento, apoyo y monitoreo en instituciones convivenciales: omisiones y deficiencias.

Gestión realizada: Se solicitaron pedidos de informes en el marco de lo establecido por el artículo 25 Ley 13.834 a: Secretaría de Niñez y Adolescencia, Secretaría de Derechos Humanos Provincia de Buenos Aires. Se realizó visita por parte del equipo Técnico del Área de Niñez y Adolescencia realizándose el respectivo Informe técnico elevándose a las autoridades y a los Hogares respectivos.

#### **b) Guías: 5404, 6486, 10501, 10046, 8341, 6397, 18654, 21025, 7030, 4468, 14022, 20729, 21002, 19420, 20674, 20879, 11335, 19851, 7664, 10900.**

Temática: Niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia familiar. El derecho a ser oídos y la prioridad en la atención en los Servicios de Justicia. La Intervención del Asesor de Menores e Incapaces como figura del Abogado del Niño

Gestión realizada:

Se solicitaron pedidos de informe a los Asesores de Menores Intervinientes y al Área de Relatoría de Menores e Incapaces de la Procuración General, al Servicio Local y/o Zonal de Protección de Derechos, en su caso pedido de informes al Juzgado de Familia Interviniente. Se realizaron peticiones específicas en relación a la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.



Estado Actual (aclarar si está resuelto, derivado, a la espera de información, etc. Y explique brevemente el motivo):

Para estudio y proyección de recomendación.

**c) Guías: 9289, 20382, 15696, 19153, 16694, 5637, 19075.**

Temática: Violencia escolar e institucional

Gestión realizada:

Se realizaron pedidos de informes a la Jefaturas Distritales de Educación, Servicios Locales, a la Dirección de Psicología Comunitaria, Dipregep.

Para Análisis, estudio y proyección de recomendación.

**d) Guías: 11320, 10207, 16790, 4468, 20729, 14809, 8165, 6426, 14706, 15696**

Temática: Abordaje institucional (intra e inter-institucional) en situaciones de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos contra la integridad sexual: deficiencias en la intervención judicial y el trabajo en red de los efectores

Gestión realizada:

Se aborda la admisibilidad de la queja individualizando las omisiones y/o deficiente servicios en la atención, prevención y abordaje institucional. Se libran oficios a las Fiscalías intervinientes solicitando pedido de informes, a los Servicios Locales de Promoción y Protección competentes, como asimismo se gestiona el acceso a tratamientos de salud mental en relación a la problemática. Se articula con las Oficinas de Asistencia a la Víctima de la Procuración General, como asimismo con el Centro de Protección a la Víctima del Ministerio de Justicia y Seguridad

Estado Actual:

Para estudio y proyección de recomendación, se ha solicitado pedido de informes a la Procuración General y la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires.



**e) Guías: 8165, 19420, 21025, 5345, 10903, 15626, 20879, 7030, 20729, 5510, 10207, 10900, 17252, 7899, 14809, 13638, 7664, 12495, 13168, 16122, 19851.**

Temática: Medidas de Protección: Seguimiento y estrategias del Sistema de Promoción y Protección: Análisis de buenas prácticas de corresponsabilidad y de omisiones o deficientes servicios de seguimiento.

Gestión realizada:

Se aborda la admisibilidad de la queja individualizando las omisiones y/o deficiente servicios en la atención, prevención y abordaje institucional. Se realizan mesas de trabajo con los servicios Locales y Zonales, y efectores corresponsables: educación, salud, servicio de Justicia articulando, sugiriendo líneas de intervención para un abordaje integral de niños, niñas y adolescentes en forma integral. Se escucha a niños y se acompaña mediante el seguimiento del Área que las medidas de protección de derechos garanticen todos sus derechos.

Estado Actual:

Algunas quejas se encuentran resueltas, pero en su mayoría merecen la proyección de recomendación especialmente en relación a la falta de corresponsabilidad en materia promoción y protección de derechos del niño, deficiente funcionamiento de los Servicios Locales y Zonales de Promoción y Protección de Derechos.

**f) Guías: 5346, 8249, 20879, 5770**

Temática: Adopción: intervenciones de los Servicios Locales, Zonales y procedimientos judiciales. Derecho a la identidad.

Gestión realizada:

Pedido de Informes al Servicio Local de P y Protección de Derechos, Visita a territorio al Hogar Convivencial. Visita a los reclamantes. Pedido al Juzgado de Paz Interviniente de la causa Judicial.

Estado Actual:

En estudio de procedimientos en materia de adopción y guarda de ni-



ños para proyectar recomendación.

**g) Guías: 5894, 16122, 11084, 13168, 11881, 11559**

Temática: Salud Mental: Programas, abordajes y circuitos de intervención en materia de niños, niñas y jóvenes.

Gestión realizada:

Articulación con los efectores de salud, justicia y Servicios de Promoción y Protección de derechos.

Estado Actual:

En estudio para Proyección de recomendación.

**h) Guía: 44870**

Fecha de Ingreso al Área: 13 de Marzo de 2014

Temática: Derecho a la Identidad.

Gestión realizada: Espacios de entrevista y de escucha con la joven. Acuerdos de trabajo conjunto. Orientación y acompañamiento en las gestiones para reconocimiento de paternidad.

Estado Actual: En trámite.

**i) Número: 44973**

Fecha de Ingreso al Área: 14 de Marzo de 2014

Temática: Medidas de Protección a la niñez en el marco de la Ley N°13.298 y Salud Mental

Gestión realizada: Pedido de Intervención e informe a:

- Servicio Local de Altos de San Lorenzo, La Plata,
- Área del Salud Mental del Policlínico San Martín,
- Ministerio de Desarrollo de Desarrollo Social,



- Trabajo conjunto con abogado defensor Oficial de la joven involucrada.
- Espacios de entrevista y acompañamiento con la joven.

Estado Actual: En trámite.

**e. Estadística**

Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Niñez y Adolescencia, en el período analizado, ascendieron a 564, habiendo sido resueltas el 61,5% de las mismas.

Del total de las consultas el 67,4% fueron iniciadas por personas del sexo femenino.

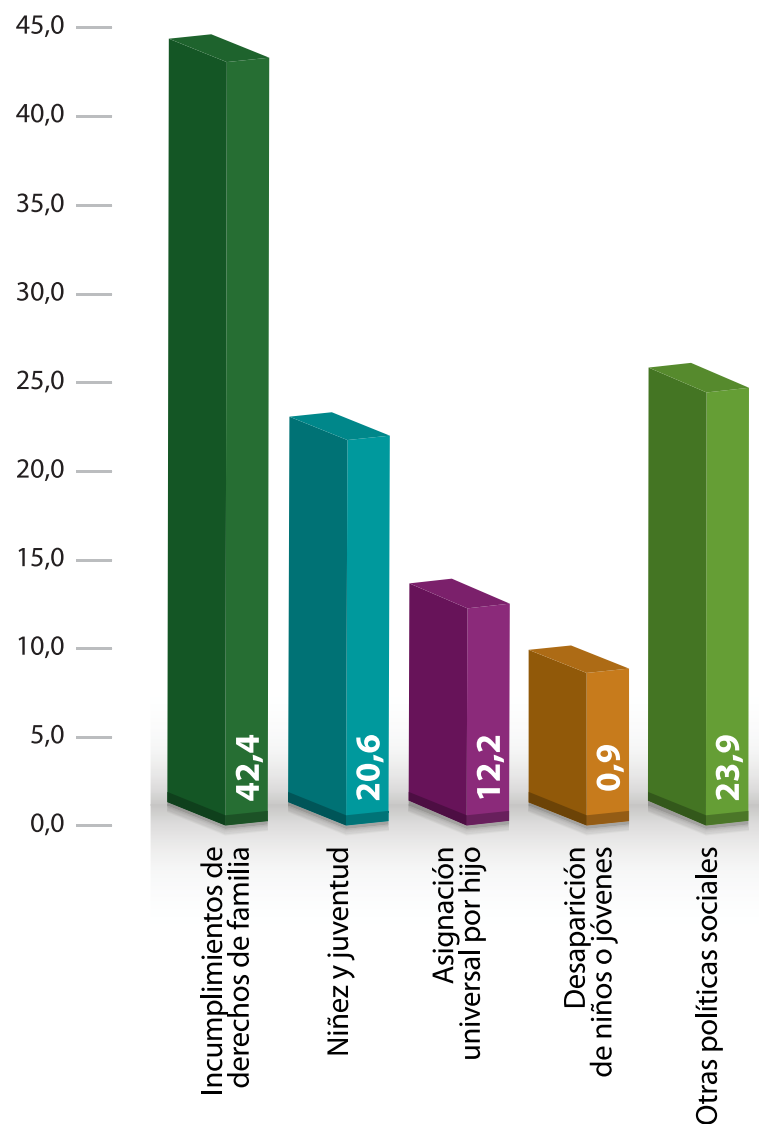
Por otro lado, las temáticas más consultadas, 75,2% del total ingresado, corresponden a:

- » Incumplimientos de derechos de familia (42,4%)
- » Niñez y Juventud (20,6%)
- » Asignación Universal por Hijo (12,2%).

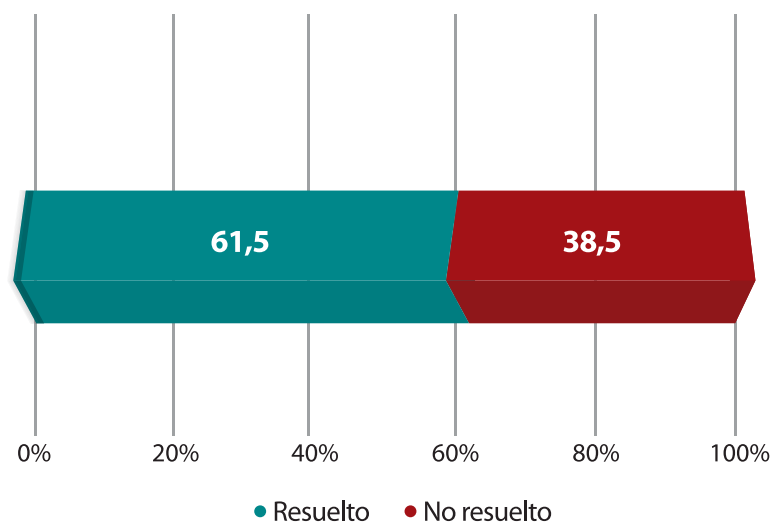




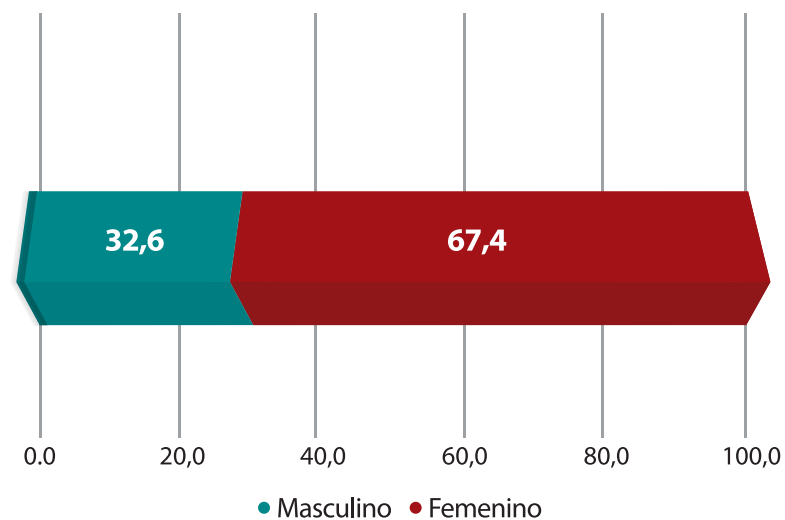
### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013-abril 2014



### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013- Abril 2014



### Distribución por sexo, en terminos relativos. Mayo 2013- abril 2014





## A.12. Actuaciones en materia de violencia institucional

### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área



>> El Secretario de Atención y Prevención Contra la Violencia Institucional de la Defensoría, Guillermo Gentile, en la entrega de diplomas del Taller de Derechos realizado por el organismo en la Unidad Penitenciaria N°8 de Los Hornos.

En lo referente a la atención, gestión y resolución de guías, quejas y expedientes la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional se propuso para este año no demorar más de 72 hs. en la tramitación de las mismas, a partir de su recepción. Entendemos desde esta área que el objetivo se viene cumpliendo satisfactoriamente. Cabe aclarar, que la mayoría de los reclamos recibidos por esta secretaría versan sobre vulneraciones de derechos humanos a privados de libertad alojados en las distintas cárceles de la provincia.

El monitoreo de las condiciones de detención es absolutamente necesario, puesto que las personas privadas de su libertad son vulnerables y están en riesgo constante de ser maltratadas e incluso torturadas. Es por esto que se les debe ofrecer mayor atención, contención y protección por medio del monitoreo permanente de las condiciones de encierro. En este sentido, para este año hemos decidido visitar aquellos lugares de alojamiento de personas privadas de su libertad a los que no habíamos



concurrido desde la puesta en funcionamiento de la Defensoría del Pueblo. Durante el transcurso del periodo en cuestión fueron monitoreadas las Unidades 28 y 35 de Magdalena; Unidad 3 de San Nicolás; Unidad 6 de Dolores; Unidad 37 de Barker; Unidad 40 de Lomas de Zamora; Unidades 8 y 33 de Los Hornos; Unidad 9 de La Plata; Unidad 23 de Florencio Varela y Unidad 41 de Campana.



>> Visita a Unidad Penitenciaria N° 41 de Campana

En base a la experiencia adquirida por el personal que conforma la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional, se elaboró un protocolo de actuación con los lineamientos básicos a considerar ante una visita a una Unidad Penitenciaria. Se confeccionaron planillas con recomendaciones destinadas a facilitar el relevamiento y recolección de datos que permiten conocer la realidad de cada uno de los centros de detención de personas, a los efectos de cotejar el cumplimiento efectivo de los estándares mínimos establecidos por el plexo normativo nacional e internacional. Las visitas periódicas y habituales a los lugares donde se encuentran personas privadas de su libertad constituyen una forma eficaz de prevenir la tortura y los malos tratos.

Dentro de los objetivos planteados para el presente año, también se encuentran aquellas actividades que implican una interrelación con otros organismos y/o instituciones vinculados a la problemática que atiende esta Secretaría. Esta interacción permite, además de una profundización



de los conocimientos de las temáticas analizadas, darle mayor difusión a las tareas que viene desarrollando la Defensoría del Pueblo. Es en esta inteligencia, que la Secretaria de Atención y Prevención de la Violencia Institucional participa en los siguientes ámbitos:

- » Programa Estratégico de Derechos de los Niños/as alojados junto a sus madres en unidades carcelarias.

Destinado a garantizar los derechos de los niños alojados con sus madres, entendiendo que la situación de privación de libertad de las madres opera como pena extendida a sus familiares, siendo los niños alojados con sus madres, los miembros de la familia más afectados por esta condición. De estas reuniones surgió el proyecto de realizar un taller de formación ciudadana para las personas privadas de libertad, como respuesta al planteo realizado por las internas del pabellón 10 de la Unidad Penitenciaria 33 de Los Hornos. Ellas manifestaron que no sabían cómo ni a quienes reclamar sus derechos. Ante ello nace la idea de darles un taller de formación ciudadana que se dicta en la Unidad Penal N° 33 de Los Hornos.

- » La Defensoría del Pueblo participa de las reuniones quincenales que se desarrollan en el Comité de Protección de Derechos Ciudadanos. A través de éstas se avanza sobre la elaboración de proyectos normativos y protocolos que apuntan a potenciar los mecanismos de protección de los derechos y garantías. Participan de los encuentros funcionarios del Ministerio de Justicia y Seguridad; la Auditoría General de Asuntos Internos, la titular del Servicio Penitenciario Bonaerense, y el director del Centro de Asistencia a la Víctima.
- » El Secretario de Violencia Institucional, Dr. Guillermo Gentile, es miembro permanente del Consejo Consultivo del Observatorio Social Legislativo. El Observatorio Social Legislativo, creado en el año 2009, constituye un espacio dentro de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de Buenos Aires para ampliar los canales de comunicación e interacción de la legislatura con Organismos públicos, académicos, entidades de la sociedad Civil y demás componentes activos de la realidad social de nuestra Provincia. En esta primera etapa de funcionamiento el Observatorio centra sus accio-



nes en torno a la niñez, la adolescencia y juventud abarcados por las Leyes N°13.298, Ley de promoción y protección integral de los derechos de los Niños; la Ley N°13.688 de Educación de la Provincia de Buenos Aires y la Ley N°13.634 del Fuero de Familia y del fuero penal del niño. Desde este espacio se hace el monitoreo y seguimiento de la real implementación de dichas leyes en la Provincia de Buenos Aires, recabando información desde los territorios, promoviendo la participación activa de los diversos actores intervinientes en las políticas públicas para la niñez, generando espacios de capacitación, identificando y sistematizando las buenas practicas territoriales y las dificultades relevadas, desarrollando mecanismos de coordinación inter e intra-institucional para articular acciones que efectivicen la aplicación de estos marcos legales.

El concepto de violencia institucional es amplio y contempla diversos ámbitos que van desde centros de salud, hasta comisarías, cárceles, neuropsiquiátricos o centros de internación para menores en conflicto con la ley penal. Entendemos en el área que el concepto involucra todos los actos de Violencia practicada por instituciones del Estado, ya sea por acción o por omisión.

### **Cuestión Carcelaria**

La provincia de Buenos Aires concentra el 50% de todas las personas privadas de la libertad en el país, distribuidos en 54 Unidades Penales cuya capacidad de alojamiento varía entre los 300 y 1500 internos cada una. Hoy la población carcelaria supera los 30.000 detenidos, alojados en cárceles, alcaidías y comisarías.

Mayoritariamente se reciben denuncias de los internos y/o familiares que en los centros de detención se vulneran los derechos de los internos y se infringen malos tratos y golpizas. Otras denuncias refieren sobre traslados de privados de la libertad a otras unidades penales lejanas a sus vínculos familiares. También es de destacar la gran cantidad de reclamos vinculados al acceso irregular o nulo a la justicia (considerando sus derechos constitucionales y penitenciarios). En otros casos, se han descubierto situaciones de falta de atención médica o deficiente. Además,



se han solicitado averiguaciones sobre búsqueda de paradero de los internos. Otros casos, exponen situaciones vinculadas al incumplimiento de las normas laborales dentro del contexto de encierro por parte de empresas privadas (caso complejo penitenciario Batán). Finalmente, dentro de las denuncias que esta Defensoría del Pueblo ha recibido, también se destacan situaciones de discriminación y abuso de poder hacia personas transexuales.

La solución y el tratamiento de las quejas se resuelven de diferentes maneras de acuerdo a la gravedad de las denuncias, pero siempre se mantiene un fuerte contacto con los familiares de las víctimas. Posteriormente se busca localizar al privado de libertad, puesto que muchas veces no se encuentra detenido en la Unidad Carcelaria que se indica en la denuncia. Últimamente las denuncias son realizadas por los propios internos al 0800 222 5262 n° gratuito de la Defensoría del Pueblo, producto de la difusión que se ha realizado y al “boca en boca” de los propios internos. La existencia del 0800 de la defensoría es una herramienta fundamental para el contacto directo con los privados de libertad. Como parte de sus tareas cotidianas, la defensoría realiza visitas carcelarias; pedidos de informes; investigaciones de oficio; entrevistas con autoridades penales; comunicaciones a instituciones judiciales (fiscalías, alcaldías, juzgados). Pero sobre todo la Defensoría del Pueblo mantiene fuerte contacto con los Directores y Sub Directores de las Unidades Penales y con las Oficinas Judiciales (dependientes de la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires.) ubicadas en las distintas unidades carcelarias. Interactuamos con Jueces, Fiscales y Defensores oficiales y forma parte del accionar de esta defensoría no utilizar acciones judiciales salvo que el caso lo amerite como única opción de acción.

En aquellos casos que la gravedad del caso lo amerita se interviene directamente con altos funcionarios del Ministerio de Justicia y Seguridad; Jefatura del Servicio Penitenciario Bonaerense y Dirección General de Salud Penitenciaria.



### **Seguridad Ciudadana**

La Defensoría del Pueblo también recibe quejas, reclamos y/o denuncias referidas al accionar policial en algunas seccionales de la provincia. En estos casos se realiza un asesoramiento específico a cada reclamo, y en aquellos casos que son graves se requiere la colaboración del Ministerio de Justicia y Seguridad, sobre todo a través de la Auditoría General de Asuntos Internos. Muchas veces se solicita mayor presencia policial en barrios, con lo cual la tarea es tratar de intermediar con las comisarías a fin de coordinar mayores esfuerzos en ese sentido.

En muchos casos recibimos quejas referidas a personas que se encuentren sufriendo las consecuencias de haber padecido algún delito en su perjuicio. En estos casos solicitamos la colaboración del Centro de Protección de los Derechos de la Víctima quién brinda asistencia integral, acompañamiento y contención a los habitantes de la provincia. Sobre todo el centro brinda contención y asistencia psicológica a las víctimas de delitos y asesora jurídicamente a las víctimas de delitos.

Otro tipo de reclamos se realizan contra el poder judicial y el ministerio público, motivadas por la falta de atención, celeridad o irregularidades en los procedimientos judiciales. Falta de comunicación entre las UFIS y las comisarías, que deben realizar las diligencias para la investigación de los delitos; demoras en la actuación del fiscal para tomar medidas de seguridad para las víctimas de violencia institucional; parsimonia a la hora de realizar las diligencias necesarias para la investigación del caso, o sencillamente no se realizan esos despachos. En algunas oportunidades sólo se trata de falta de información, de lo que no es ajeno el organismo denunciado, porque el interesado va a preguntar y no se le informa adecuadamente.

En estos casos, se establece comunicación con el órgano en cuestión para informarse sobre la causa, le informa al interesado, y colabora en la agilización de la causa dándole tranquilidad a las víctimas que en estos casos sufre un estado de angustia. Se realizan visitas a hogares de abrigo, pedidos de informes, investigaciones, entrevistas con autoridades, comunicaciones telefónicas a instituciones judiciales (fiscalías, defensores, comisarías, juzgados, tribunales, etc.) y/o dependencias del Ministerio de Desarrollo Social, como así también a instituciones educativas; etc.



Es prioridad de la secretaría, resolver los conflictos a través de métodos pacíficos de mediación y negociación, entablando diálogos con funcionarios y ciudadanos, evitando la denuncia judicial y las operaciones mediáticas.

## **b. Investigaciones y proyectos**

### **Taller de Derechos en Unidades Carcelarias**

La Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional lleva adelante un Taller educativo en formación ciudadana para personas privadas de libertad. El mismo se dictó desde el mes de abril hasta diciembre de 2013 en las instalaciones de las escuelas secundarias que funcionan dentro de las Unidades Penales N° 33 y N° 8 con una periodicidad semanal.

Los objetivos del mismo buscan brindar conocimientos básicos de los derechos y cómo ejercerlos; realizar una interpretación de las normas constitucionales y su aplicación a la realidad; hacer un reconocimiento de cada uno de los organismos de gobierno y sus respectivas funciones; generar la adquisición de criterios éticos frente a conflictos de normas y valores; brindar un espacio de diálogo para la resolución de conflictos internos y promover la elaboración de conclusiones personales y reflexiones sobre todos los temas vistos, aplicados a la realidad.

En el transcurso del taller se pudo observar una amplia participación en las más de 60 internas de las Unidades Carcelarias N° 33 y N° 8, que asisten a las reuniones, con un porcentaje muy bajo de inasistencias. También hubo que abordar una situación irregular en cuanto al nivel educativo de las asistentes, ya que se presentan personas con estudios universitarios en curso, otras con nivel secundario y otras con nivel primario recién iniciado.

Mediante este taller, también pudieron tomar conocimiento de la existencia de la Defensoría del Pueblo y su rol dentro de la sociedad. Esto sirvió para que las mujeres privadas de su libertad tomaran a quienes dictaron el curso, como referentes, representantes de la Institución y ma-



nifestaran ante ellos sus reclamos, lo que incrementó el número de casos denunciados por violencia institucional.

A medida que avanzó el curso, se fueron haciendo modificaciones en el programa, para adaptarlo a las necesidades de las asistentes, quienes pusieron de manifiesto la necesidad sobre adquirir conocimientos sobre juicio abreviado, beneficios y morigeración de la pena, estímulo educativo, instrumento público, normas laborales, inhabilitación del penado, entre otros.

Para enseñar cada uno de estos y otros temas se imprimieron las leyes correspondientes y se les entregaron fotocopias que sirvieron para leer, analizar y explicar cómo se aplican las mismas en cada caso en particular.

## **c. Actividades**

### **Visita e Inspección Unidad N° 40 de Lomas de Zamora**

Debido a la gran cantidad de denuncias de internas recibidas sobre el mal estado edilicio de la Unidad Penal N° 40 de Lomas de Zamora, durante el mes de mayo, se decidió realizar el monitoreo del lugar de detención de estas personas privadas de libertad, para tomar conocimiento de casos de vulneración de derechos hacia los internos.

Algunos reclamos daban cuenta de colchones mojados, ausencia de calefacción, convivencia con roedores, perros y pulgas, amenazas constantes por parte del personal del servicio penitenciario, mala alimentación, ausencia de productos de higiene, presencia de drogas, facas, celulares, alcohol, etc.

En este sentido, la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional remitió primeramente solicitud de informe al director de la Unidad a los efectos de que informe el estado general de la Unidad, la cantidad de internos alojados y la capacidad de alojamiento, las condiciones de la calefacción, ventilación, camas, cocina y baños, las relaciones que se establecen entre internos y entre internos y servicio penitenciario.



Durante la visita, el personal de la Defensoría pudo constatar la veracidad de las denuncias y detectar algunas situaciones de maltrato tanto entre internos, debido en su mayoría a la superpoblación carcelaria (que también provoca la ausencia de colchones), como del Servicio Penitenciario hacia los internos.

Posteriormente se transmitieron los reclamos a la Jefa de la Unidad 40 anexo femenino, quien aceptó que la Unidad tiene graves problemas de superpoblación carcelaria y ausencia de colchones.

Es en ese contexto que un grupo de defensores oficiales de Lomas de Zamora que habían denunciado en abril la situación de hacinamiento, falta de higiene, situaciones de violencia interna y un peligroso déficit alimentario de los internos presenta un acción de Habeas Corpus a favor de los detenidos allí alojados.

A raíz de esta inspección, y en el transcurso de los días la Unidad recibió alrededor de 40 colchones. Por otro lado, las internas manifestaron algunas mejoras en las condiciones de vida intramuros.

Luego del pedido de los defensores oficiales de Lomas de Zamora, el juez de Garantías Gabriel Vitale hizo lugar a la medida cautelar por la situación en la Unidad Penal 40 del barrio Olimpo de Lomas de Zamora. En su resolución, el magistrado ordenó un traslado ordenado de detenidos para ajustar la cantidad al cupo máximo de esa cárcel, a la vez que prohibió el ingreso de internos de otros departamentos judiciales que no sean el de Lomas. También ordenó al Ministerio de Justicia provincial el mejoramiento del servicio de salud y alimentación en esa unidad penal.

### **Visita e Inspección Unidades N° 8 y N° 33 de Los Hornos**

A raíz de la solicitud de intervención por parte de internas de la Unidad Penal N° 8, que denunciaron la presencia de roedores en inmediaciones de la cocina de dicho establecimiento, se decidió realizar, en el mes de junio, la inspección de dicha Unidad.

Esta visita fue realizada por miembros de la Defensoría del Pueblo, quienes fueron recibidos por el Director de la Unidad N° 8 Insp. Myr. Isidoro



D. Irrazabal y el Sub Director de Administración Pref. Myr. Rubén O. Verón.

La Unidad Penal N° 8 aloja internos de sexo femenino y posee dos tipos de regímenes: cerrado y abierto, con las modalidades estricta y atenuada.

Mediante la visita se pudo constatar que en ese momento había 203 internas en la Unidad sobre una capacidad total de 211 personas, no poseyendo superpoblación carcelaria. La mayoría de las internas provienen del conurbano por lo que los traslados a los juzgados son constantes. No hay celdas de aislamiento y las internas están distribuidas en seis (6) pabellones: uno de Adultas Mayores; otro de autodisciplinamiento; un tercero de admisión, provenientes de comisarías y con problemas de convivencia y finalmente tres pabellones comunes.

Se le comunicó al Director del establecimiento las denuncias recibidas vinculadas a la falta de higiene en ciertas áreas de la unidad, principalmente los sectores donde se elabora la comida. Éste expuso que efectivamente hay ratas en inmediaciones a la cocina, pero que son combatidas periódicamente. Agregó que recientemente se brindó un curso de desratización en la Unidad. Informó el funcionario que sobre la calle 148 lindera a la unidad los vecinos del asentamiento próximo arrojan todo tipo de residuos contribuyendo a la presencia de roedores. Por otro lado, la misma calle 148 entre 71 y 72 es intransitable, con maleza abundante y deshecho de todo tipo.

Esta Secretaría corroboró las denuncias efectuadas y visualizó presencia de ratas en la zona aledaña a la cocina e instó a las autoridades del establecimiento a tomar medidas al respecto.

Posteriormente, se visitó la Unidad N° 33, contigua a la Unidad N° 8, cuya característica primordial es la de poseer un pabellón destinado al alojamiento de internas embarazadas y de madres con niños menores de 4 años. La comisión fue recibida por la Directora del establecimiento Pref. Myr. (EG) Andrea B. Castelli y la jefa de Vigilancia Romano, quienes facilitaron la entrevista con la detenida denunciante.

En la recorrida, se observó que el establecimiento está en buenas condiciones y que el lugar es amplio. En la actualidad hay 256 internas alojadas de las cuales 78 son madres y 22 se hallan embarazadas. No posee



superpoblación carcelaria. Las internas que son madres están distribuidas en tres pabellones cada una con sus respectivos hijos. Como actividad los niños van al jardín y los más chicos al jardín maternal. Además cuentan en la Unidad con una plaza, beboteca, y en cada pabellón una pileta de lona. El plazo de los niños para habitar con la madre es hasta los 4 años de edad. En algunos casos llegan a los 4 años de edad y no tienen quien se haga cargo de ellos en esos casos se pide una prórroga y dan intervención al Servicio Zonal.

### **Visita e Inspección Unidades 28 y 35 Complejo Magdalena**

Durante el mes de junio de 2013, la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional inspeccionó las Unidades N° 28 y 35 de Magdalena donde recibió denuncias sobre situaciones de hacinamiento, sobrepoblación, alta conflictividad, defectuosa alimentación, ausencia de colchones, problemas con el suministro de agua y falta de insumos sanitarios, entre otros reclamos.

Personal de la Secretaría se presentó ante el Director del establecimiento, explicando el motivo de la visita e informando sobre las funciones que cumple la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, y en particular la Secretaría. También fueron recibidos por el Coordinador Judicial a cargo del complejo Magdalena, Dr. Leonardo Fratini Pons y el auxiliar a cargo de la oficina judicial con asiento en la Unidad 28 Dr. Julián Ganon. El Dr. Leonardo Fratini Pons manifestó que la situación en el complejo penitenciario de Magdalena es extremadamente grave. Se refirió a que la solución al problema de las bombas de agua en la Unidad 28 fue resuelta provisoriamente conectándola a la red de incendio.

Posteriormente los funcionarios de esta Secretaría se trasladaron a la Unidad Penal 35 dentro del mismo complejo donde fueron recibidos por el Director del establecimiento Pref. Myr. Oscar L. Ponce; el subdirector de Administración Pref. Roberto J. Suarez y el Jefe de Vigilancia Cáceres. Esta Dependencia ha sido concebida como un régimen cerrado de modalidad atenuada. Actualmente tiene una población de 941 internos – en su gran mayoría detenidos en calidad de procesados- para una capacidad de 800 personas.



El Director manifestó estar al tanto de la situación de falta de agua y explicó que todo el complejo funciona con cuatro (4) bombas de agua sumergibles, de las cuales funciona solamente una (1). Agrega que, la reparación de las otras bombas ha sido solicitada oportunamente y que su falta de solución obedece a un problema de tipo presupuestario. El Director Ponce reconoció que la unidad penal no tiene una capacidad acorde a la cantidad de internos que tiene. Manifestó que hace un mes que se encuentra a cargo, y hace todo lo posible para ir solucionando los problemas. Indicó que logró aumentar la cantidad de carne por interno, llevándola de 180 gramos a 250 gramos. No obstante, se registra faltante de frutas y verduras. Reconoce también falta de colchones, unos 40 o 50 aproximadamente. Esta Secretaría reclamó sobre las irregulares condiciones de deposición de la basura que pudo observar en su inspección al complejo (toda la basura del complejo penitenciario depositada a cielo abierto). El funcionario penitenciario aceptó que es un problema gravísimo y que la empresa privada que realizaba la tarea de recolección ya no lo hace debido a problemas presupuestarios, por lo que agradece cualquier tipo de gestión que podamos hacer al respecto. Por último, con respecto al tratamiento de los internos, indicó que el alojamiento de los mismos en las áreas de separación (sac) o los denominados “buzones” obedece a situaciones de prevención y/o medidas de seguridad preventivas y no de castigo.

Finalmente, los miembros de la Secretaría fueron recibidos por el Coordinador Judicial a cargo del complejo Magdalena, Dr. Leonardo Fratini Pons y el auxiliar a cargo de la oficina judicial con asiento en la Unidad 28 Dr. Julián Ganon. El Dr. Leonardo Fratini Pons manifestó que la situación en el complejo penitenciario de Magdalena es extremadamente grave. Se refirió a que la solución al problema de las bombas de agua en la Unidad 28 fue resuelta provisoriamente conectándola a la red de incendio. El funcionario judicial dijo que actualmente el problema ha sido resuelto, puesto que los internos le han transmitido la mejora. Sin embargo la gravedad de lo acontecido tiene vinculación con lo sucedido la noche del 15 de octubre de 2005, donde 33 internos murieron como consecuencia de un incendio en el pabellón en el que se encontraban alojados. La tragedia respondió a una serie de deficiencias en la infraestructura del penal (ausencia de red de prevención de incendios), a las



que se sumó la desaprensión con la que actuaron los funcionarios del Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB).

En cuanto a la recolección de la basura, el procurador indicó que en el predio donde se encuentra la unidad 51 se quema constantemente la basura y que el camión recolector dejó de pasar. Manifestó que la alimentación es deficiente y que los principales perjudicados son aquellos internos con dietas especiales detallando la falta de los alimentos esenciales. Al respecto dijo “un interno con hambre es lo peor que puede pasar” y vinculó esta situación a recientes hechos violentos que se sucedieron entre internos y con personal del SPB. También se charló sobre la carencia de recursos humanos en los sectores de Sanidad y sobre la alarmante ausencia de insumos. La mayoría de los privados de libertad del complejo Magdalena solicitan traslado por acercamiento familiar a unidades del conurbano. La Suprema Corte de Justicia de la Provincia hizo lugar al hábeas corpus preventivo presentado por la Comisión por la Memoria mediante el cual reconoce que “la práctica de traslados arbitrarios”, por parte del Servicio Penitenciario constituye “un agravamiento ilegítimo de las condiciones de detención”, y que por esta razón “requieren autorización judicial previa”. Esta medida de reciente publicación no hace más que dilatar los tiempos, informó el procurador. Sumado a esto, se encuentra la superpoblación en las unidades de la provincia lo que hace imposible su traslado. En la Unidad 36 hay 795 internos para una plaza de 732 personas, la misma situación se repite en todas las unidades, subrayó el coordinador judicial. La ausencia de colchones es notoria en todas las unidades. En la Unidad 28 tiempo atrás tuvieron que clausurar las celdas de aislamiento puesto que en espacios de 2mts. por 2mts. se encontraban cuatro (4) internos alojados, durmiendo tres (3) en el piso y otro en la cama de cemento. Estas situaciones son informadas trimestralmente al departamento de Derechos Humanos, Política Penitenciaria y Denuncias dependiente de la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires. A todo esto se suma lo dificultoso y costoso que resulta a los familiares de los privados de libertad visitarlos. Desde Magdalena hasta el complejo no hay colectivos, por lo que el remis o taxi es la única alternativa.



### **Visita e Inspección Unidad N°3 de San Nicolás**

En el transcurso de la visita realizada en el mes de julio de 2013 a la Unidad Carcelaria N° 3, de San Nicolás, se pudieron comprobar situaciones de superpoblación carcelaria y hacinamiento, deficientes condiciones edilicias y gravísimas condiciones de alojamiento de las personas privadas de su libertad, sobre todo en los lugares de separación del área de convivencia (SAC).

Miembros de la mencionada Secretaría fueron recibidos por el Director de la Unidad, Prefecto Raúl Ramón Martínez, ante quien se realizó una presentación de la Instituciones y sus alcances, así como de la Secretaría en cuestión y su labor dentro de la Defensoría del Pueblo.

Posteriormente, se realizó una reunión con la Jefa de Despacho de la Oficina Judicial, Paula Mazzolini, y personal auxiliar. La funcionaria indicó que la mayor gravedad se encuentra en Sanidad y está vinculada a la falta y/o mala atención de los médicos y la ausencia de medicamentos. También se conversaron temas referentes al accionar del departamento judicial San Nicolás.

Luego de la inspección, mediante un informe se concluyó que la superpoblación de la Unidad Penal es manifiesta, y aumenta cada vez más, sin que se establezca un límite de la población penitenciaria. El aumento constante del número de personas alojadas en las cárceles trae aparejado diversos problemas, que se vinculan con la falta de infraestructura de la dependencia y con la violencia que se genera entre quienes habitan el espacio de la prisión (internos y personal penitenciario). El acceso a la salud se ve cada vez más restringido, porque la cantidad de médicos no es proporcional a la cantidad de privados de libertad que actualmente aloja la dependencia. A ello sumado las denuncias de maltrato por parte de los profesionales de la salud y la falta de insumos.

En el marco de la recorrida se constataron condiciones estructurales en mal estado, con humedad en las paredes, desborde del sistema cloacal (en los patios) y deficientes instalaciones eléctricas. Los resultados de la inspección fueron transmitidas al personal penitenciario a cargo de la institución.





### ***Jornada Estrategias para un abordaje integral de la violencia en sus diferentes tipos y modalidades***

La Jornada, organizada durante el mes de mayo de 2013, por el Centro de Acceso a la Justicia de Olavarría permitió generar un espacio de debate sobre violencia laboral e institucional destinado a explicar la importancia de la atención de los casos de violencia en los ámbitos estatales, que fue el tema abordado por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a través del Dr. Guillermo Gentile.

Durante la Jornada se realizó un repaso de las funciones y alcances de la labor de la Defensoría del Pueblo y la importancia de que cuente con una oficina que atienda casos de violencia institucional en toda la Provincia. Asimismo, se hizo hincapié en el análisis de diferentes casos de violencia carcelaria y contra los niños, como así también de la realidad de las madres en prisión y el abuso sexual infantil. Esta propuesta, llevada adelante por el Centro de Acceso a la Justicia de Olavarría (CAJ), sirvió además para que los diputados provinciales Franco Caviglia y Cesar Valicenti; la secretaria del Tribunal de Trabajo N° 3 de La Plata, Mariela Elvira Sosa; y el funcionario de la Defensoría General de la Nación, Santiago Nager; pudieran exponer sobre las diferentes políticas encaradas desde sus organismos para atacar estas problemáticas.

### ***Campaña Nacional contra la Violencia Institucional***

En el transcurso del Plenario por la Campaña Nacional contra la Violencia Institucional, realizado en mayo de 2013, en la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata, expusieron el Dr. Mario Coriolano, Defensor ante el Tribunal de Casación Penal de la provincia de Buenos Aires; Julián Axat, Defensor del Fuero Penal Juvenil de La Plata; el Dr. Guillermo Gentile de la Defensoría del Pueblo de la Provincia, y representantes de distintas organizaciones sociales, de Derechos Humanos y de niñez.

Es tarea de esta campaña desarmar discursos y prácticas en torno a la seguridad basada en la lógica del "enemigo", donde el respeto y ejercicio de los Derechos Humanos aparecen como obstáculos y la seguridad



queda limitada a una cuestión punitiva y directamente represiva. El problema debe centrarse en superar las condiciones de exclusión que sufren los jóvenes en base a una política integral que promueva la integración de la juventud al sistema de trabajo formal, la educación y la salud pública. Considerar a los jóvenes como sujetos plenos de derecho, como ciudadanos de nuestro país, implica entonces reconstruir las condiciones efectivas para que ellos puedan ejercerlos.

La Campaña fue lanzada hace un año con la participación de la Universidad Nacional de La Plata y cuenta con una serie de talleres para promover el estudio de diversos casos. A partir del plenario se propuso continuar con la exposición de las tareas realizadas en otros ámbitos académicos y organismos de Derechos Humanos para generar un grupo de pasantes que recopilen casos de tortura y violencia institucional en los barrios.

### ***Seminario "Democratización de la Justicia. La construcción de un nuevo paradigma"***

Con el propósito de generar una mesa de trabajo y debate sobre las reformas al Poder Judicial, la Cámara de Senadores de la provincia de Buenos Aires organizó, en el mes de mayo de 2013, el Seminario sobre la democratización de la Justicia, que contó con la presencia del vicegobernador Gabriel Mariotto, el senador provincial y vicepresidente de la comisión de Asuntos Constitucionales Santiago Carreras, el intendente de Avellaneda Jorge Ferraresi, Pablo Ferreyra, hermano de Mariano Ferreyra y Rosa Schonfeld de Bru, madre de Miguel Bru.

La iniciativa se da en el marco de los aportes en torno a la democratización del Poder Judicial, impulsada por la Presidenta de la Nación Cristina Fernández de Kirchner, y en línea con las reformas llevadas a cabo por el Senado bonaerense desde diciembre de 2011. Se abordaron temas como la creación del Cuerpo de Investigadores Judiciales, el desdoblamiento del Ministerio Público en Procuración y Defensoría, los Jurys de enjuiciamiento a Magistrados, y la creación de la Comisión de acompañamiento, para el esclarecimiento del asesinato de Candela Sol Rodríguez.



## **II° Encuentro Nacional por Justicia Legítima**

Este encuentro, realizado en mayo de 2013, tuvo por objeto debatir las reformas al Poder Judicial, aprobadas por el Congreso Nacional y analizar el funcionamiento del sistema judicial y su acercamiento a la sociedad.

Participaron, entre otros, el ex juez español Baltazar Garzón y la Procuradora General de la Nación, Alejandra Gils Carbó. También fueron parte de la misma, representantes de fábricas recuperadas, movimientos campesinos, pueblos originarios y la comunidad homosexual argentina. Durante la jornada varios referentes del ámbito judicial respaldaron lo sancionado en el Congreso Nacional en materia de democratización de la justicia.

## **Día del periodista en la Unidad N° 9**

Con motivo de conmemorarse el 7 de junio, el Día del Periodista, la Unidad Carcelaria N° 9 de La Plata decidió convocar a la Defensoría del Pueblo de la Provincia a formar parte del evento que consistió en la puesta en funcionamiento de una radio abierta dentro de la Unidad, en la que participaron como conductores estudiantes de periodismo. Se realizó un reportaje a Rosa Bru, a madres de Plaza de Mayo, a su vez, se organizó una muestra de arte, cocina y bufet, y se contó con la actuación de bandas de rock.

La jornada contó con el apoyo del Centro de Estudiantes universitarios de Santo Tomas de Aquino y de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la UNLP. También participaron integrantes de la Agrupación HIJOS, Rosa Bru, madre de Miguel Bru, estudiante desaparecido en democracia, dos representantes del programa UBA XXII de la Universidad de Buenos Aires, destinado a estudiantes universitarios privados de su libertad. Además de las distintas agrupaciones estudiantiles que se acercaron, participaron familiares de los estudiantes, periodistas de la revista Otro Viento, y el colectivo Atrapamuros. Otros atractivos del evento fueron una galería fotográfica que mostraba en imágenes las sentencias del juicio al denominado "Circuito Camps" (que se llevó a cabo en La Plata durante 2012, y culminó con el encarcelamiento de 23 genocidas), y la exposición de distintos trabajos que se realizan en la Unidad desde la Cooperativa "El Ágora" de marroquinería y de traducción al braille.



## **Visita a la Unidad N° 6 de Dolores**

En agosto de 2013 la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional visitó la Unidad n° 6 de Dolores, como parte de su programa de monitoreo permanente a las unidades carcelarias de la Provincia. También se concurrió al Centro de Contención de Menores de la localidad. Personal de la Secretaría fue recibido por el Subdirector de Administración, Pref. Carlos Pirali, con quien se recorrieron las instalaciones.

En materia educativa dentro del Establecimiento Penal funciona la Escuela Media N°2 tanto para los detenidos como para el personal y la Escuela de Adultos N° 701. A nivel Universitario cuenta con alumnos que estudian la carrera de abogacía y periodismo, dependiente de la Universidad de La Plata. Por otra parte, se encuentra el sector de Talleres de chapa y pintura, herrería, mecánica, electricidad, pintura de obra, carpintería, plomería, etc. En la Unidad no hay emprendimientos privados por lo que todo lo que se produce es para uso exclusivo del mantenimiento de la Unidad.

A la fecha se encontraban alojados 365 internos cuando la Unidad tiene una capacidad de 350 plazas. Existen dos pabellones femeninos para unas 70 internas y dos casas por cárceles destinadas para internos con régimen abierto y semi abierto.

En lo que respecta a las condiciones de salud de los privados de libertad, los internos son derivados extramuros al Hospital Municipal San Roque en casos que la dolencia lo amerite. Actualmente no hay paciente con TBC (tuberculosis) y seis (6) internos tienen HIV a los cuales se les brinda la dieta correcta y los medicamentos necesarios.

El Subdirector informó que las causas de detención de la mayoría de los internos están referidas a la portación y tenencia de drogas. De acuerdo a lo relatado por el Subdirector Pirali no se presentan mayores conflictos entre los internos y eso se debe a la cercanía con sus vínculos familiares, puesto que el grueso de la población carcelaria es de la zona, salvo pocos casos de privados de libertad.

El Dr. Gentile indagó al funcionario penitenciario sobre el homicidio acaecido hace unos días en las instalaciones de la unidad. Informó el Subdirector que Jonathan Ríos Ochoa (oriundo de Dolores) fue asesina-



do el día martes dentro del pabellón evangelista donde se encontraba alojado, aparentemente tras producirse una discusión con otro interno, quien le aplicó una certera puñalada en el pecho con un objeto punzante, que le causó la muerte de aquél en forma casi instantánea. El suceso ocurrió alrededor de las 14 horas en momentos en que los internos estaban en tiempo de recreación, con las puertas de las celdas abiertas, habiendo sucedido todo tan rápidamente que no hubo tiempo para la intervención de algún agente penitenciario, ya que nada hacía pensar ni en la discusión, en la pelea y menos en el desenlace.

En el marco de la recorrida se constataron condiciones estructurales en mal estado. La superpoblación de la Unidad Penal n° 6 no escapa a la realidad de otras unidades y lejos de cumplirse con la obligación de reducirse el número de personas, aumenta sin que se establezca un límite a la población penitenciaria. El aumento constante de personas alojadas en las cárceles trae aparejado diversos problemas, que se suma a la falta de infraestructura de la institución resultando en hechos de violencia entre quienes habitan el espacio de la prisión (internos y personal penitenciario).

Las situaciones de hacinamiento y sobrepoblación carcelaria impactan directamente en la calidad de los servicios básicos (salud, alimentación, higiene) trayendo consigo un aumento de la conflictividad entre los internos y vulneración de derechos por parte del Servicio Penitenciario Bonaerense (tratos crueles inhumanos y degradantes).

### **Seminario “Las facultades policiales en la detención de personas”**

El objetivo de la jornada, realizada en agosto de 2013, fue abordar las distintas facultades administrativas de la fuerza policial en los procedimientos de detención y debatir sobre el rol de las fuerzas de seguridad en democracia, mediante la exposición de representantes de la justicia, organismos de Derechos Humanos y especialistas en la materia.

Para abordar la problemática de las detenciones por averiguación de identidad disertaron en distintos paneles el juez de Garantías de Mar del Plata, Dr. Juan Tapia; el Defensor Penal Juvenil de La Plata, Julián Axat;



la Directora de Justicia y Seguridad del Centro de Estudios Legales y Sociales, Paula Litvachky; y el representante de la Procuración contra la Violencia Institucional de la Procuración General de la Nación, Roberto Cipriano García.

El otro tópico abordado estuvo relacionado a los procedimientos de detenciones administrativas. De ese panel participaron el Director del programa Justicia y Seguridad Democrática de la Comisión Provincial por la Memoria, Rodrigo Pomares; el Subsecretario de Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, Martín Lorat; la Secretaria de Relaciones con la Comunidad del Municipio de Morón, Mónica Macha; y la referente del Colectivo de Investigación y Acción Jurídica, Sofía Caravelos.

### **Visita a Alcaldía Departamental La Plata II**

Personal de la Secretaria de Atención y Prevención de la Violencia Institucional y del área de Gestión e Inclusión Social visitó la Alcaldía Departamental La Plata II, como parte de su programa de monitoreo permanente a las unidades carcelarias de la provincia. En la oportunidad se pudo entrevistar al detenido V.I.D. con el cual el área de Gestión e Inclusión Social viene tramitando su queja n° 21.645. El monitoreo de los lugares de alojamiento de personas está orientado al proceso de observación directa, a través de visitas in situ, de todos los aspectos o condiciones de la detención, incluyendo la transmisión de los resultados de la inspección, así como recomendaciones a las autoridades involucradas y a otros actores implicados en la protección de las personas privadas de libertad.

Con fecha 23/01/2014, el agente Matías Surigaray y la Agente Manuela García Larocca de la Defensoría del Pueblo, fueron recibidos por el Subdirector de Coordinación de Asistencia y Seguridad Pref. Mayor Juan Cabrera. En la oportunidad, se explicaron los motivos de la visita y se informó al funcionario penitenciario sobre las funciones que cumple la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

La Alcaldía “La Plata II” tiene capacidad para albergar a 60 detenidos y fue inaugurada oficialmente el 16 de febrero de 2012. Posteriormente los fun-



cionarios de esta defensoría se entrevistaron con el detenido V. I. D., quien agradeció nuestra visita. Cabe aclarar, que el área de Gestión e Inclusión Social viene atendiendo desde hace mucho tiempo los distintos reclamos del actor, todos vinculados a problemáticas de exclusión social; tales como adicciones, situación de calle, falta de educación, salud y empleo. Desde dicha Área se le facilitaron las gestiones para obtener turnos para atención psicológica en el Hospital Reencuentro, incentivándolo para que fuera con la regularidad requerida, recordándole en cada oportunidad día y hora de los turnos. Por otro lado, se atendió a su inquietud de retomar sus estudios, acercándole la información y haciendo las gestiones pertinentes para tramitar su certificado de aprobación de 6° grado de la Escuela Primaria. Por otro lado, se colaboró con la obtención de una Beca de Egreso de la Secretaría de Niñez. Oriundo del partido de Escobar, V. I. D no recibe vistas de ningún familiar, tiene cuatro hermanos, pero desconoce su paradero.

A continuación los funcionarios de esta Defensoría del Pueblo fueron recibidos por el Coordinador de la Alcaldía Dr. Martín Nahuel Franza quien se interesó por nuestra labor y compromiso para con las personas privadas de libertad. Manifestó que *“las tareas de contención son vitales en la rehabilitación de los detenidos y que estos ámbitos de alojamiento aseguran el control y monitoreo por parte de la Justicia e impone un sistema de gestión que se orienta a la plena satisfacción de los estándares internacionales en materia de humanización de las condiciones de encierro”*. La dirección de las Alcaldías, los asuntos administrativos y contables se realizan por parte de personal civil (la dirección la ejerce un profesional de la abogacía dependiente del Ministerio de Justicia) mientras que las tareas de seguridad son llevadas a cabo por personal del Servicio Penitenciario Bonaerense.

Es dable destacar, que no se observaron mayores deficiencias en la infraestructura e higiene del lugar. En general, el aspecto de la Alcaldía es bueno. Lo negativo es que las zonas de esparcimiento son prácticamente nulas, sólo cuenta con un patio interno de reducidas dimensiones donde los detenidos acceden una hora por día.

Por último, los funcionarios de la Defensoría del Pueblo le comunicaron al Dr. Martín Nahuel Franza sus observaciones de la inspección a la Alcaldía, los problemas específicamente identificados y las buenas prácticas observadas.



### **Visita Unidad Penal n° 37 Villa Cacique - Barker.**

Personal de la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional visitó la Unidad 37 de Barker a raíz de una presentación efectuada en la Defensoría del Pueblo por los legisladores provinciales Horacio López y Luis Oliver, quienes referían sobre malas condiciones en la infraestructura del lugar de encierro de los privados de libertad. El Dr. Guillermo Gentile y el agente Lic. Matías Surigaray fueron recibidos por el Subdirector de Seguridad, Prefecto Maximiliano Sarmiento y el Subprefecto Mario Clementi. En la oportunidad, se explicaron los motivos de la visita y se informó al funcionario penitenciario sobre las funciones que cumple la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. Posteriormente el Dr. Gentile expuso a los funcionarios penitenciarios las quejas recibidas en esta defensoría relacionadas a solicitudes de traslados de los internos; pedidos de comparendos judiciales; situaciones vinculadas a la salud de los privados de libertad y daños en la infraestructura del lugar.

El Subdirector indica que hace un año que está cumpliendo funciones en dicha unidad, que anteriormente se encontraba desempeñando tareas en la Unidad 4 de Bahía Blanca. El funcionario informó que el pabellón 11 y 12 se encuentran en reparación, por lo que los internos fueron reubicados en otros pabellones. Al respecto y sobre esta situación, aclara que de ninguna manera existen situaciones de sobrepoblación ni hacinamiento. El establecimiento aloja principalmente a penados. El régimen es semiabierto de modalidad limitada. Actualmente la unidad cuenta con un solo móvil y una ambulancia. El Subdirector indicó que al día de la fecha no han nombrado un Jefe de Despacho para la oficina judicial, actuando un auxiliar como procurador, quien al momento de la vista no se encontraba presente. Concurren periódicamente al establecimiento carcelario funcionarios judiciales de los juzgados de ejecución de los departamentos judiciales de Tandil y Azul. Tampoco hay designado un médico jefe del área de sanidad. No obstante, hay un médico que va desde el complejo penitenciario de sierra chica (asiste los días miércoles), un enfermero y un administrativo. Durante la recorrida, los funcionarios de la Defensoría del Pueblo conversaron con el personal de sanidad, quienes informaron que no tenían faltantes de insumos; que existían un paciente con Tuberculosis (TBC) y tres (3) pacientes con HIV. Informaron que los días jueves asiste una psicóloga y un psiquiatra. Cuentan con un



consultorio odontológico en perfectas condiciones. En lo que respecta a las condiciones de salud de los privados de libertad, los mismos son derivados para su atención al Hospital Municipal de Benito Juárez.

La unidad cuenta con un Equipo Técnico Criminológico, conformado interdisciplinariamente, resolviendo entre 40 o 60 Oficios Judiciales por tramitación de beneficios para los internos contemplados en la Ley N°12256. El Pref. Mayor Maximiliano Sarmiento indicó que el nivel de conflictividad es bajo. Mayoritariamente la población carcelaria es oriunda del conurbano bonaerense, siendo alrededor de cien (100) los internos de la región. La mayor dificultad radica en los traslados de los familiares a la unidad, por los "tiempos", teniendo que hacer varias combinaciones de líneas de micros con largas esperas. El Subdirector Sarmiento informó que la provisión de pasajes oficiales es normal y no ha recibido quejas. El principal reclamo de los internos está vinculado a la distancia con sus vínculos familiares y el deseo de una reubicación en alguna unidad más cercana. Con una población actual de 568 privados de libertad, 255 de los mismos cursan algún tipo de nivel educativo (primario y secundario) y/o taller de formación profesional (cursos de huerta y jardinería, peluquería unisex, mecánica diésel, operador de PC, auxiliar en marketing, cosedor a máquina, etc.). Informaron que asiste permanentemente a los privados de libertad el Capellán de la cárcel, Cura Párroco José María Quattrocchio.

Con respecto al personal penitenciario, la unidad tiene una dotación general de 359 personas, 74 oficiales, 258 suboficiales y 27 guardias. Según lo informado no había problemas vinculados a la falta de personal.

Los funcionarios de la Defensoría del Pueblo le comunicaron al subdirector Sarmiento sus observaciones de la inspección a la Unidad, los problemas específicos identificados y las buenas prácticas observadas. También se transmitieron las necesidades de los internos vinculadas a sus causas judiciales y la falta de un procurador que los asista. Se reclamó a las autoridades penitenciarias la ausencia de carne en las comidas. Dicha falta se pudo comprobar durante la recorrida de la unidad (solo se pudo observar la existencia de batatas, papas, cebollas, fideos, aceite, harina y puré de tomate). Los internos entrevistados durante la visita a la unidad no hicieron referencia a vulneraciones de derechos por parte del servicio penitenciario. Finalmente, las autoridades del establecimiento



solicitaron la colaboración de la Defensoría del Pueblo a fin de lograr que designen un médico en forma permanente en la unidad. También agradecieron cualquier gestión tendiente a la designación de un procurador penitenciario.

### Anexo Fotográfico



>> Visita a la Unidad Penitenciaria N°37 de Barker.



>> Visita a la Unidad Penitenciaria N°37 de Barker.



>> Visita a la Unidad Penitenciaria N°37 de Barker.

### **Visita Unidad Penal 5 Mercedes**

Con el objetivo de dar respuesta a la necesidad de capacitar a los agentes de las Casas de Derechos, el día 29 de abril de 2014 se llevó a cabo un encuentro para capacitar al personal de la Casa de Derechos de Mercedes en Atención y Prevención de la Violencia Institucional.

A tal fin, el Lic. Matías Surigaray, agente perteneciente a la Secretaría de Atención y Prevención de la Violencia Institucional, realizó una breve capacitación para el personal de la Casa de Derechos sobre la atención de casos vinculados a la problemática carcelaria, la adecuada gestión de los mismos y el protocolo a seguir dentro de las Unidades Penitenciarias.

Posteriormente, se realizó una visita e inspección a la Unidad Penitenciaria N° 5 de Mercedes, donde se presentó a la institución y al personal de la Casa de Derechos de Mercedes. Durante la recorrida a la Unidad, nos acompañó Diego Cilley, coordinador del Centro de Acceso a la Justicia de Mercedes, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

Fuimos recibidos por el Director de la Unidad Inspector Myr. Marcelo Goreosito a quien le transmitimos las tareas que realiza la Defensoría del Pueblo en lo concerniente a la situación carcelaria. Indicamos que se busca relevar las condiciones de detención de los privados de libertad, haciendo hincapié en las condiciones materiales (Infraestructura del es-



tablecimiento en general; condiciones de celdas y pabellones; alimentación; higiene personal; acceso a la salud; etc.).

Durante la recorrida por las instalaciones fuimos acompañados por el subdirector de seguridad Subprefecto Renato Lira y el subdirector de Asistencia y Tratamiento, Subprefecto Pablo Gregorini. Se constató un grave hacinamiento en toda la unidad. De régimen cerrado, actualmente cuenta con una población total de 761 privados de la libertad. La población de procesados es de 553 varones y 25 Mujeres. La población de penados es de 109 varones y 7 Mujeres.

En el Pabellón de Alcaldía hay 7 internos varones. La capacidad de alojamiento de la Unidad es de 680 varones y 28 mujeres. El cupo real con el cual fue inaugurada la unidad era de 350 personas. Durante el monitoreo se pudo observar gran cantidad de agua en todas las zonas de pasillos y pabellones producto de la lluvia que caía a esa hora. Las condiciones edilicias no se encuentran aptas para albergar personas detenidos. Su construcción data del año 1876. La zona de separación del área de convivencia o "buzones" no cuenta con luz natural ni artificial, ventilación, agua, ni calefacción. Finalmente se transmitieron a las autoridades los resultados del monitoreo efectuado, destacando el gran deterioro edilicio, la existencia de gran cantidad de charcos de agua en zonas comunes y pabellones, las quejas de los internos sobre falta de alimentos y deficiente atención médica.

Por otro lado, los agentes Martín Oriozabala y Gabriela Meneses, del Área Coordinación de Casas de Derechos, realizaron una campaña de difusión en los alrededores de la Unidad en la cual se repartió folletería y se informó a los vecinos sobre las misiones y funciones de la Defensoría.



>> Visita a la Unidad Penal 5 de Mercedes

#### d. Casos relevantes

##### **Número: Queja N° 31.485**

Fecha de Ingreso al Área: 07/08/2013

Temática: Derechos de los internos privados de libertad. Acceso a la Justicia.

Gestión realizada: La Sra. D.F.G.T. asistió al Taller de Derechos que se dicta en la Unidad Carcelaria N° 8 de Los Hornos, donde se encuentra alojada; fue condenada por el delito de secuestro extorsivo a 12 años de prisión. D.F.G.T. manifestó que con fecha 19 de septiembre de 2013 cumple once (11) años de detención y no le otorgan salidas transitorias, ni cambio de régimen, ni prisión domiciliaria, siendo que padece un tumor en la garganta por el cual será intervenida quirúrgicamente (traqueotomía) el 5 de agosto. Su causa tramita por ante el Juzgado de Ejecución Penal N° 1 de Quilmes. Asimismo manifestó que ha sido víctima de discriminación: a su compañero de causa, por el mismo delito lo condenaron a 11 años y 6 meses, y ya le concedieron todos los beneficios que a ella se los han negado. Tiene abogado particular.

El 7/08/13 esta Secretaría se comunicó con el Juzgado de Ejecución Penal N° 1 de Quilmes, donde le informan que la Cámara le concedió con fecha 13/6/13 salidas transitorias por 24 hs. al domicilio de una compañera de la Unidad 8, que ella había solicitado, pues en la casa de su fa-



milia el Juzgado le adelantó que no se lo iban a otorgar, y que no había constancias de pedido de arresto domiciliario. Consecuentemente esta Secretaría se comunicó con el teléfono de su familiar y se le informan las gestiones realizadas y su resultado, y se la asesoró sobre el procedimiento para solicitar el arresto domiciliario.

En la fecha 09/08/13, y dentro del marco del Taller de Derechos, esta persona privada de su libertad manifestó que no recibió la notificación sobre las salidas transitorias y que el área Registro de Internos de la Unidad 8 no tiene constancia de ello, se la asesoró para que solicitara cambio de domicilio y arresto domiciliario y su compañera le redactó el escrito para su pedido. Atento a ello esta Secretaría se volvió a comunicar con el Juzgado de Ejecución Penal N° 1 de Quilmes, y se comprometieron a reiterar la notificación.

Estado Actual: El 23/08/2013, en el marco del Taller de Derechos, las internas manifestaron que la denunciante D.F.G.T. está gozando de las salidas transitorias al domicilio de su familiar, tal como lo solicitó en el escrito redactado por su compañera desde la Unidad 8 donde están alojadas.

Fecha de egreso del Área (si la hubiera): Sigue en trámite a la espera de obtener la libertad condicional.

##### **Número: Expediente n° 4828/13**

Fecha de Ingreso al Área: 26/06/2013

Temática: reclamo por maltratos, amenazas y discriminación en registro civil de Lanús.

Gestión realizada: Con fecha 8 de julio de 2013 se remite oficio a la Directora Provincial Dra. Claudia M. Corrado, en relación al expediente de referencia promovido por ante este Organismo por parte del Sr. M.M. con domicilio en la localidad de Lanús, en la que solicita intervención de esta Defensoría para solicitar asesoramiento ante una situación de presunto maltrato y violencia física de personal de la delegación del Registro Civil sito en la Av. Hipólito Irigoyen 5367 de la localidad de Remedios de Escalada, partido de Lanús. En atención a ello y en virtud de las facultades que confiere la Ley N° 13.834, se le pone en conocimiento de



la queja con remisión de copia de la misma, para que dentro de la órbita de sus competencias, se sirva tomar las medidas y acciones que estén a su alcance.

Estado Actual: Con fecha 26/08/2013 se recibe respuesta. Informa el Subdirector de Asuntos Legales Dr. José María Banca Amuchástegui que con fecha 01/07/13 se procedió a caratular con el n° 2209-142951/13 denuncia incoada por el ciudadano M.M. mediante la cual se investigan los hechos acaecidos. A la fecha se ha iniciado sumario administrativo que tramita ante esa Dirección Provincial del registro de las Personas.

Fecha de egreso del Área: 26/08/2013

**Número: N° de queja 28.802**

Fecha de Ingreso al Área: 26/06/2013.

Temática: Gestión de los traslados de los internos privados de libertad.

Gestión realizada: La concubina del interno M.M.C.R. refiere que se encuentra alojado en la Unidad 1 de Lisandro Olmos y quiere ser trasladado a la Unidad 9 de La Plata. Aduce que, si bien las dos unidades carcelarias se encuentran en el radio de la ciudad de La Plata, para ir a la Unidad n° 1 tiene que tomar en total cuatro micros con su hija mientras que para llegar a la Unidad n° 9 le basta con ir en bicicleta. Se le explican las distintas competencias del Juzgado y Defensoría haciendo hincapié en que, en este sentido, no se encuentra violencia institucional alguna. Lo que si se compromete esta Secretaría es a tratar de averiguar si se puede realizar un intercambio con otro interno de la Unidad n° 9.

Estado Actual: Se envía oficio con fecha 8 de julio de 2013 a la oficina judicial con asiento en la unidad penal n° 1 en atención a la guía de referencia a fin de informar que el privado de libertad M.M.C.R. necesita ser trasladado a la unidad n° 9 por cuestiones de índole económico y de cercanía familiar. Por lo expuesto, se solicita a esa oficina judicial tener a bien informar: a) si es posible entrevistar al interno mencionado para tramitar un potencial traslado a la unidad n° 9; b) resultado de la entrevista; c) todo otro dato de interés.



Se recibe contestación de oficio por parte de la procuración de la unidad carcelaria n° 1. Señala que el interno fue entrevistado el día 5 de junio y el día 2 de agosto, que se ha solicitado el traslado a la unidad 9 al juzgado de garantías n° 1 de este departamento judicial adjuntando el certificado de salud de la niña y explicando la problemática.

Fecha de egreso del Área: La queja se encuentra finalizada puesto que esta Secretaría ha tramitado adecuadamente la presente queja, realizando las pertinentes gestiones del reclamo presentado por la pareja del Sr. M.M.C.R.

**Número de Atención 27665**

Fecha de Ingreso al Área: 23/05/2013

Temática: Acceso a la Justicia de los internos privados de libertad.

Gestión realizada:

Quien dice ser M. E. M se presentó en nuestra defensoría en nombre de su hermano M. J. H. D. A. quien se encuentra alojado en la unidad n° 9 de La Plata, pabellón 7, celda 17. Se encuentra procesado y hace tres meses que está detenido. Le ofrecieron un juicio abreviado, el cual no aceptó. Su hermana relata que el defensor oficial no brinda información respecto a su causa. Esta secretaria remite oficio a su defensor oficial solicitando que tenga a bien informar: 1) Sobre el estado actual de la causa cuya defensa se haya a su cargo. 2) Diligencias efectuadas. 3) Todo otro dato de interés. Posteriormente se recibe informe pormenorizado de la UFD N° 6 depto. Judicial La Plata detallando los trámites de la causa, sus datos de individualización y los organismos intervinientes. Seguidamente, esta Secretaría se entrevista en forma personal con la reclamante M. E. M a quién se le suministra la respuesta de la UFD N° 6 con lo actuado en la causa de su hermano M. J. H. D. A.. La reclamante toma vista del expediente y manifiesta su disconformidad con la respuesta brindada por el defensor oficial. No obstante agradece la atención dispensada por esta casa de derechos.

Estado Actual: Durante el transcurso del mes de agosto se dictó el arresto domiciliario de M. J. H. D. A. La reclamante se contactó con esta secre-





taría para informar los cambios en la situación de su hermano y volvió a agradecer por las gestiones realizadas.

Fecha de egreso del Área: 05/08/2013.

### **Número de Atención 32427**

Fecha de Ingreso al Área: 14/08/2013

Temática: Acceso a la Justicia de los internos privados de libertad.

Gestión realizada:

Quien dice ser G. D. R. O. solicita asesoramiento e intervención por parte de esta defensoría ya que es interno de la unidad n°39 de Ituzaingó. Su inquietud es la siguiente, el Sr. G. D. junto a un amigo robaron \$50.000 a una ciudadana, cuando intentaban escaparse llegó la policía, los detuvieron y en ese momento les sacaron los \$50.000. Luego de esto el Sr. G. D. se entera que la damnificada reclama a la comisaría que solo le devolvieron \$10.000 cuando le habían robado \$50.000 y a los que supuestamente cometieron el delito los detuvieron en ese momento por lo que no hay posibilidades de que ellos hayan descartado el dinero ni guardarlo en algún lugar, alegando que querían que firme que tres personas le habían robado cuando fueron dos. Su defensor oficial quiere que el Sr. G. D. firme una nota donde declara que en vez de ser dos personas las que delinquieron, eran tres y uno de ellos se había escapado con los \$40.000 que faltan. El reclamante se niega a firmar porque no fue así. Por otro lado alega que al parecer su abogado defensor quiere cubrir a la comisaría por los \$40.000 que faltan.

Esta Secretaría confecciona solicitud de informe al presidente del tribunal oral en lo criminal n° 6 departamento judicial de Morón en virtud de un reclamo efectuado por el quejoso G. D. R. O. imputado en causa en trámite ante ese Tribunal, quien denuncia a esta Defensoría del Pueblo haber sido presionado por su Defensor Oficial, de la Defensoría N° 14 de ese Departamento Judicial. Asimismo denuncia irregularidades en su causa, refiriendo especialmente connivencia con personal policial que lo detuvo. Por otra parte, el imputado requiere insistentemente que le sea otorgada una audiencia con el Juez a cargo de su causa en aras



de expresar de manera más directa su pretensión. Atento lo expuesto se solicita a V.S. tenga a bien informar: a) Si es posible que el imputado comparezca ante esos estrados judiciales para que pueda ser oído por el Juez; b) Estado actual de la causa; c) Todo otro dato de interés. Sin otro particular, saluda a V.S. muy atentamente,

Estado Actual: Se comunica el procesado para informar que ha comparecido ante el tribunal tal como fuere solicitado por este organismo y que, además ha sido removido su defensor oficial. Se encuentra agradecido. Se cierran las gestiones.

Fecha de egreso del Área: 30/09/2013

### **Número de Atención 35409**

Fecha de Ingreso al Área: 05/09/2013

Temática: Acceso a la Justicia de los internos privados de libertad.

Gestión realizada:

Quien dice ser, J. R. A., es un procesado de la unidad 46 de González Catán, tiene la causa en el Tribunal N° 4 de Mercedes. Hace 8 meses que se encuentra detenido en González Catán. Dice J. R. A. que tiene defensora oficial, pero no la vio nunca y no tiene idea de cómo se llama ella.

Se intenta establecer contacto telefónico sin resultados satisfactorios con R. G. hermana del privado de libertad J. R. A. Posteriormente nos contactamos con Eduardo Machado procurador penitenciario de la Unidad Penal N° 43 a quien manifestamos el reclamo del privado de libertad de contactarse con su defensora oficial. Luego, establecemos contacto con la hermana del reclamante quien manifiesta que su hermano hace varios días que no se contacta con ella. Refiere que su hermano es acusado de robo calificado por un muchacho de la cuadra; informa que posee antecedentes y ya ha estado detenido en otras ocasiones. Se le transmiten las gestiones que esta secretaría viene realizando y se le proporcionan los teléfonos de esta casa de derechos. Finalmente, el Procurador penitenciario informa que el interno J. R. A. se encuentra en admisión dentro de la Unidad 43 y no ha sido alojado en pabellones con población común debido a que tiene problemas con



otros internos. Agrega que en el día de ayer se envió un oficio a al Tribunal 4 de Mercedes solicitando traslado a unidades del radio Campana (su familia se encuentra en Moreno). Posteriormente se contacta el detenido para indagar sobre su situación. Es informado de las gestiones que esta secretaría ha llevado a cabo y agradece nuestra intervención. Esta Secretaria considera necesario aclarar el grado de ansiedad que transmite el detenido, sobre todo ante la situación de pronta libertad que esta por obtener. En este sentido, el encartado llama constantemente a esta casa de derechos para saber si sabemos o conocemos algo de su situación procesal.

Estado Actual: queja resuelta. Es necesario realizar la siguiente aclaración, a pesar de que la queja se encuentra "finalizada" esta secretaria continua gestionando el reclamo del encartado. Esta situación se repite con otras quejas que se encuentran en igual situación: Nro. de Atención 24899 (denuncia Malos tratos) y Nro. de Atención 26528 (Reclama detención domiciliar).

Fecha de egreso del Área: 12/09/2013

#### **Número de Atención 35965**

Fecha de Ingreso al Área: 11/09/2013

Temática: Irregularidades en la gestión de los traslados de los internos.

Gestión realizada:

Se comunica telefónicamente la Sra. M., esposa del Sr. J. B. J., a fin de solicitar la intervención del Defensor debido a una supuesta irregularidad en la gestión de traslado de unidad. El Sr. J. B. J. se encontraba en la Unidad N° 9 de La Plata y solicitaron el traslado a la Unidad N° 30 de General Alvear, pero, según comenta la Sra. M., por un error con la documentación, fue derivado a la Unidad N° 38 de Sierra Chica.

Esta Secretaría toma contacto con la Sra. M., esposa del interno J. B. J., quien manifiesta que su marido se encuentra privado de su libertad en la unidad 30 de General Alvear, indica que "posee un abogado particular pero no hace las gestiones correspondientes, no le da información de la causa, no sabe ni siquiera el Juzgado interviniente, y le pide plata todo el



tiempo". Solicita traslado por acercamiento familiar y saber el estado de la causa. Seguidamente se envía solicitud de Informe a la Oficina Judicial de la Unidad 30 de Gral. Alvear en virtud del reclamo iniciado por el interno, J. B. J., quien se comunica con esta defensoría relatando que necesita ser trasladado por cuestiones de índole económico y de cercanía familiar. Por lo expuesto se solicita a esa Oficina Judicial tener a bien realizar e informar. 1) Entrevista al interno, a fin de que atiendan el reclamo y realizar las gestiones pertinentes. 2) Resultado de la entrevista. 3) Todo otro dato de interés. Por último, se mantiene dialogo, con la Oficina Judicial de Gral Alvear, con el Jefe de Despacho. Albanese Luis María y se le transmite la inquietud del interno, y se solicita entrevistar al nombrado, a fin de que atiendan el reclamo y realizar las gestiones pertinentes. El procurador se compromete a entrevistar en el transcurso de la semana. Por último esta Secretaría se contacta con la Sra. M. esposa del interno para informar de las gestiones realizadas.

Estado Actual : La Sra. M. no se ha vuelto a contactar con esta Secretaria al día de la fecha. Visto que la reclamante tiene abogado particular, esta Secretaría realizo las gestiones correspondientes con el procurador judicial con asiento en la Unidad 30 de Gral. Alvear.

Fecha de egreso del Área: 30/09/2013

#### **Número: 36778**

Fecha de Ingreso al Área: 27/09/2013.

Temática: Acceso a la salud de los internos.

Gestión realizada: En la Unidad n° 24 de Florencio Varela se encuentra alojado el Sr. González Gentile quien en un enfrentamiento con los mismos internos sufrió dos apuñaladas en la zona de los ojos. En sanidad no lo atienden, tampoco lo trasladan al hospital Santa Lucia y estaría perdiendo la vista.

Con fecha 8 de Octubre de 2013 se cursa solicitud de informe a la Unidad N° 24 de Florencio Varela sección sanidad, en atención a la queja N° 12338, que tramita por ante este Organismo, iniciado en virtud del pedido de asesoramiento relativo al estado de salud efectuado por el interno González Gentile Ezequiel Alejandro, a fin de que tenga a bien



informar: 1) Estado actual de salud del interno de marras; 2) Si padece alguna enfermedad (Especificar); 3) Si resultare positivo el punto precedente, especificar Diagnóstico y Tratamiento brindado; 4) Todo otro dato de interés. Se solicita tenga a bien contestar la presente solicitud en el plazo de diez días a partir de la recepción de la misma. Saludo a Ud. atentamente.

Posteriormente esta secretaría se comunica con la Sra. Ivana Sosa para interiorizarse sobre la situación sanitaria de su marido, González Gentile Ezequiel Alejandro. La reclamante agradece profundamente nuestra intervención, puesto que a su marido lo atendió la Oftalmóloga Dra. Adriana N. Botteri durante dos horas y le recetó anteojos (ojo izq.0.25 ojo der. 0.90) y gotas para los ojos (Tobramicina y Dexametasona). La tobramicina es un antibiótico en forma de gotas para los ojos, que se utiliza para tratar o prevenir las infecciones bacterianas, mientras que la dexametasona es un corticosteroide, también en forma de gotas, que se usa contra la inflamación. Habiendo realizado las gestiones correspondientes y la reclamante manifestado su satisfacción por la intervención dispensada por esta Secretaría, pasen las presentes actuaciones a la secretaría de origen para su cierre.

Fecha de egreso del Área: 28/11/13.

#### **Número: 39307**

Fecha de Ingreso al Área: 21/11/13

Temática: Traslados de los internos

Gestión realizada: Se comunica María Azucena Garzón, tía del reclamante Garzón Gonzales Lucas Walter Hernán, para consultar si desde aquí se podría gestionar un traslado de la Unidad 38 de Sierra Chica donde se encuentra actualmente. Pide ir a la unidad 39 de Ituzaingó, la Unidad 46 o 48 de San Martín, ya que son las más cercanas a su domicilio. No hay nadie que lo visite solo la tía, por lo que cree necesario el traslado.

Con fecha 26/11/13 esta Secretaría toma contacto con el número de contacto que consta en la presente guía y se mantiene dialogo con la Sra. Azucena Garzón (tia del reclamante). Manifiesta que su sobrino se



encuentra privado de su libertad en la Unidad 38 de Sierra Chica, indica que habían pedido cambio de régimen y hasta ahora no hay novedades. Se le pregunta que defensoría oficial y juzgado interviene y la misma manifiesta no saber. Se le informa que desde esta Secretaría se solicitará al procurador judicial de la unidad 38 que entreviste a su sobrino y así poder transmitir su reclamo y solicitar las gestiones correspondientes referentes a su queja. Seguidamente esta Secretaría se comunicó con la Oficina Judicial de la Unidad 38 de Sierra Chica, manteniendo diálogo con la Jefa de despacho Valisenti Karina, a quién se le transmitió el reclamo del interno. La Dra. Valisenti se comprometió a entrevistar al detenido en función de conocer la situación judicial en la que se encuentra el encartado y realizará el escrito correspondiente, el cual será remitido al órgano judicial correspondiente. No siendo para más y habiendo contactado al encargado de viabilizar los reclamos de los internos de la Unidad, se da por finalizado el presente tema, quedando a entera disposición en caso de suscitarse un nuevo problema.

Fecha de egreso del Área: 28/11/13.

#### **Número: 35897**

Fecha de Ingreso al Área: 10/09/13

Temática: Cuestiones Judiciales de los internos

Gestión realizada: Recibimos nota de la Sra. Teresa Magdalena Navarro solicitando intervención del Defensor del Pueblo en la causa judicial de su hijo Galatro Navarro Albano Emmanuel quien se encuentra detenido en el penal de Junín.

Esta Secretaría se contacta telefónicamente con la reclamante. Informa que su hijo se encuentra alojado en la cárcel de Junín. Indica que no debe permanecer detenido en un penal común debido a su esquizofrenia. Agrega que del departamento judicial de Moreno pasaron la causa a Mercedes. Fue hace dos semanas y todavía no tiene defensor asignado. Lo acusan de robo y a dice que no hay pruebas. Hace cuatro meses que esta con prisión preventiva. Lo han llevado a hacer pericias psiquiátricas y hay un certificado de discapacidad. Las pericias dieron como resulta-



do que tenía discernimiento al momento de la materialidad del hecho. Toma lanzapina y carbamacepina. Se acuerda constatar en la unidad si le proporcionan la droga necesaria.

Posteriormente se remite pedido de informe a la Unidad 13 de Junín. Interno Galatro Navarro Albano Emmanuel alojado en Pabellón 1 Celda 12, quien padece esquizofrenia y trastornos generalizados del desarrollo, quien posee certificado de discapacidad legalmente expedido. La madre del interno solicita que se constate fehacientemente que su hijo se encuentra medicado adecuadamente con Olanzapina y Carbamazepina, tal lo indicado por prescripción médica. Por lo expuesto, se ruega a Ud. tenga a bien informar: a) Si el interno es tratado adecuadamente con los medicamentos especificados ut supra; b) Adjuntar certificado de salud expedido por la Unidad Sanitaria de esa Unidad donde se acredite el correcto tratamiento del interno según su patología; c) De lo contrario, justificar la ausencia del mismo y medidas a adoptar a la brevedad; d) Todo otro dato de interés.

Se establece contacto telefónico con la madre para ver si tiene novedades. Dice que cuando lo llevaron desde la comisaría ella le otorgo la medicación y se la devolvieron. La defensoría oficial envió un fax para sacarlo de la cárcel porque va a intentar que lo internen en un sitio donde le atiendan su patología. Solicito nuevas pericias psiquiátricas la defensora oficial. Posteriormente se llama a la defensoría de Mercedes para conocer el estado actual del suministro de medicamentos. Con fecha 27/11/13 se recibe una contestación que señala que su defensora ya ha solicitado sobreseimiento del imputado y asimismo, el 7 de noviembre del corriente solicito que se lo traslade por acercamiento familiar. Atento que la causa se encuentra debidamente atendida y no se manifiesta desatención por parte de su defensa, se da por finalizada la presente guía.

Fecha de egreso del Área: 27/11/13.

**Número: 37959**

Fecha de Ingreso al Área: 21/10/13

Temática: Acceso a la salud de los internos / Cuestiones judiciales.



Gestión realizada:

La madre de una persona privada de su libertad, de 48 años de edad, detenido en la unidad 2 de Sierra Chica bajo el número de causa 12721 y bajo la caratula de homicidio simple. La madre dice que en esa unidad no le estarían dando ningún beneficio ni le estarían brindando la atención médica que necesitaría por tener problemas en el esófago, agrega que en el mes de junio habría salido la orden de trasladarlo a un lugar semiabierto. La reclamante pide que lo trasladen a la unidad 16 de Junín ya que ella tendría familiares por la zona y dice no poder trasladarse hacia donde estaría ahora ya que no tiene los recursos necesarios y estaría mal de salud.

Esta Secretaria toma contacto con la Sra., manifiesta que su hijo fue condenado a 23 años y casación le bajo a 19 caratulado homicidio simple. Indica que su hijo tiene problemas de esófago por lo cual solicita atención médica, como así también indica que el juzgado interviniente en junio del corriente le había otorgado el cambio de régimen, de cerrado a régimen semiabierto para que sea trasladado a la Unidad 16 de Junín y hasta la fecha no se cumplió dicha orden. Seguidamente se cursa pedido de informe a la Oficina Judicial con asiento en la Unidad 2 de Sierra Chica a fin de que tenga a bien realizar entrevista al interno, a fin de que atiendan el reclamo y realizar las gestiones pertinentes.

La progenitora del interno refiere que su hijo padece problemas de esófago por lo que solicita atención médica. Por tanto también se envía pedido de informe vía fax a la Unidad Sanitaria de la Unidad N° 2 de Sierra Chica en virtud de un reclamo formulado por un interno, quien pide urgente intervención a esta Secretaría por su estado de salud. Él refiere que padece problemas en el esófago, lo cual no estaría siendo debidamente atendida y medicada por esa Unidad Sanitaria. Por lo expuesto, se solicita tenga a bien realizar atención médica URGENTE, al nombrado, para evitar consecuencias irreparables; asimismo informe estado actual de salud del interno y remitir copia debidamente certificada de Historia Clínica obrante en esa Dependencia. También se solicita tratamiento otorgado a la dolencia.

Finalmente, esta Secretaría toma contacto con la oficina judicial de la unidad 2 de Sierra Chica, se mantiene diálogo con el jefe de despacho



Cayo Claudio informando que, entrevistó al interno quien solicitó traslado por acercamiento familiar y comparendo con su defensora oficial, por lo cual se hizo un acta y el pedido fue remitido al Juzgado de ejecución N° 1. Por último se mantiene dialogo con la Sra. Madre para transmitirle lo gestionado, la misma informa que mantuvo contacto telefónico con su hijo y le manifestó que tuvo atención médica y entrevista con el procurador. La Sra. Madre agradeció en nombre de su hijo por las gestiones realizadas. En función de lo precedentemente expuesto, esta Secretaría considera oportuno dar por concluido el reclamo.

Fecha de egreso del Área: 27/11/13.

**Número: N° de Atención: 39814**

Fecha de Ingreso al Área: 02/12/2013

Temática: Vulneración de los derechos de los privados de la libertad

Gestión realizada:

Quien dice ser G.S. se comunica con nuestra defensoría solicitando nuestra intervención ante la búsqueda de paradero de su hijo, quién se encontraba detenido en la Unidad n° 35 de Magdalena desde el mes de mayo pero lo iban a trasladar. Desde hace diez días que no sabe nada de él.

Se deja constancia que esta Secretaría ha constatado que el interno C. se encuentra alojado en la Unidad 35 de Magdalena desde el 17/5/13, se encuentra gozando de un Régimen Semiabierto de Modalidad Amplia. Por otro lado se constata que el Juzgado ha solicitado los Informes de evaluación para el Beneficio de Libertad Condicional, habiéndose confeccionado los informes por parte del equipo interdisciplinario de la Unidad de alojamiento en Agosto de 2013.

Esta Secretaría se pone en contacto con la Sra. G.S., mamá del detenido C.S.R. a quien se le brinda la información recabada. La Sra. agradece, solicitando asimismo se realice un seguimiento respecto de la salud de su hijo. Se acordó con la misma, comunicación con Sanidad de la Unidad 35 donde se encuentra actualmente alojado el causante.

Estado Actual (aclare si está resuelto, derivado, a la espera de informa-



ción, etc. Y expliqué brevemente el motivo):

El detenido C.S.R. se encuentra alojado desde el 30/12/13 en la Unidad 23 de Florencio Varela, teniendo una evaluación criminológica en trámite, por parte del equipo técnico de la correspondiente Unidad, por el beneficio de Excarcelación. Esta Secretaría se pone en contacto con la Sección Sanidad de la Unidad 23; Florencio Varela, manteniendo diálogo con Walter Sosa, quien informa que el detenido C.S.R. se encuentra en buen estado general de salud, habiendo ingresado a esa Unidad el 28 de Diciembre de 2012, habiendo sido apto su ingreso, como así también su egreso de la Unidad 35 de Magdalena. Por otro lado, esta Secretaría se comunicó con la reclamante para informarla al respecto.

Fecha de egreso del Área: 10/02/2014.

**Número: N° de Atención 40624**

Fecha de Ingreso al Área: 17/12/2013.

Temática: Inclusión Laboral para Liberados

Gestión realizada:

Quien dice ser P.M.M. se acercó a la Defensoría a fin de solicitar asesoramiento y reclamar "Inclusión Laboral". Teniendo en cuenta la Ley 14.301, reclama que el Estado Provincial no cumple con los cupos laborales para ex privados de libertad. Alega haber hablado con Florencia Piermarini titular del SPB, Marisa Cerda del Patronato de Liberados y el Dr. Albarracín subsecretario del Ministerio de Justicia, quienes prometieron resolverle dicha situación pero no obtuvo respuesta alguna. Alega también haber dirigido un escrito al Dr. Pablo Bruera, intendente de la ciudad de La Plata, y demás denuncias no formales, una de la cuales hechas a través de la Radio Red 92.

Por tanto esta Secretaría remite solicitud de informe a la Subsecretaría de Política Criminal e Investigaciones Judiciales Dra. Marisa Cerdá solicitando información sobre la situación actual del pedido realizado por el liberado. La Dra. Marisa Cerda, titular de la Dirección Provincial de Inclusión Laboral para Liberados informa que no es pasible del beneficio so-



licitado atento que su caso no es subsumible en el art 1 de la ley 14.301 debido a que no cumple con el requisito temporal porque estuvo detenido menos de cinco años. Ley 14301 el senado y cámara de diputados de la provincia de buenos aires, sancionan con fuerza de ley artículo 1º: El Estado Provincial, sus organismos descentralizados y las empresas del Estado, con las salvedades que establezca la reglamentación, están obligados a ocupar a los liberados con domicilio o residencia en territorio provincial que hayan cumplido más de cinco (5) años de privación de libertad y reúnan las condiciones de idoneidad para el cargo y de ingreso en los términos del artículo 3º inciso b) de la Ley 10.430 (T.O. por Decreto 1869/96), en una proporción no inferior al dos por ciento (2 %) de la totalidad de su personal; y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser ocupados exclusivamente por ellos, de acuerdo con las modalidades que fije la reglamentación. Se dará prioridad de ingreso a aquellos liberados que hayan resultado sobreseídos o absueltos. El porcentaje determinado en el primer párrafo será de aplicación sobre el personal de planta permanente, temporaria, transitoria y/o personal contratado cualquiera sea la modalidad de contratación. Asimismo y a los fines del efectivo cumplimiento del mínimo establecido, todos los Entes enunciados en el primer párrafo, deberán comunicar a la Autoridad de Aplicación el relevamiento efectuado sobre el porcentaje aquí prescripto, precisando las vacantes existentes y las condiciones para el puesto o cargo que deba cubrirse. Asimismo, reseña que el patronato de liberados lo ha incluido en dos programas asistenciales; uno de ellos fue en el 2012, crédito solidario para artesanos y el otro es el POSPE, mediante el cual se encuentra percibiendo la ayuda económica que el mismo implica.

Fecha de egreso del Área (si la hubiera): 10/02/14.

**Número: N° de Atención 40729**

Fecha de Ingreso al Área: 19/12/2013

Temática: Falta de atención médica y malos tratos en unidad n° 9 La Plata

Gestión realizada:

Desde la ONG Médicos del Mundo, se contactan con el secretario Dr. Gui-



lermo Gentile para comunicar la siguiente información: D. M. A. (26 años) está detenido en la Unidad 9 de La Plata. El domingo 24 de noviembre cayó súbitamente al suelo perdiendo la movilidad y la sensibilidad en sus extremidades inferiores, fue conducido a sanidad con ayuda de compañeros de pabellón, su pedido fue desestimado, los encargados interpretaron que se trataba de un acto fingido para acceder a medicación psiquiátrica, lo devolvieron a la celda y le entregaron un comprimido de clonazepam. El día lunes con los mismos síntomas es conducido a sanidad el personal de sanidad a cargo deciden comprobar su relato punzando repetidamente sus extremidades (plantas de los pies y piernas) con agujas, su protesta por el tratamiento recibido fue respondido con burlas y humillaciones según nos refirió D. M. A. en entrevista personal. Lo devuelven a la celda y le ofrecen más medicación psiquiátrica. El día 26 de noviembre en horas de la tarde es conducido al hospital San Martín. En sanidad le indican describa en el hospital que los síntomas son recientes, así "garantizaría ser atendido". Describe fue golpeado y humillado en el camión de traslado. En el hospital es esposado de manos y pies a la camilla, se resiste a la pretensión de los médicos del hospital de dormirlo. Amarrado en la camilla es golpeado cuando se retira la visita de otros pacientes, se le niega el derecho de comunicarse con su familia. Teme perder de forma definitiva la movilidad por no recibir atención médica oportuna, por eso reclama asistencia y acompañamiento humanitario de las instituciones y organizaciones de la sociedad civil. Quiere en primera instancia ser atendido de forma digna por profesionales de la salud extramuros luego evaluará si denunciar a los responsables de su tortura.

Por tanto esta Secretaría remite solicitud de informe a: 1) Defensoría Penal de Tigre para que informe la situación procesal y que arbitre todos los medios a su alcance para el cumplimiento efectivo del turno otorgado, atento la dificultad para la obtención de los mismos; 2) Director de la Unidad Penal n° 9 de La Plata, para el cumplimiento efectivo del turno otorgado; 3) Director de la Unidad Sanitaria de la Unidad n° 9 de La Plata, para que informe el estado de salud del interno, tratamiento dispensado y si ha sido solicitado el turno con el servicio de Kinesiología.

Se toma conocimiento de la situación judicial del interno con la Defensoría Penal de Tigre y se transmite el reclamo. Seguidamente se realizan gestiones en Sanidad de la Unidad Penal n° 9 para tomar conocimiento si le otorgan la



atención necesaria. Informan que está recibiendo calmantes, le hicieron un estudio en el hospital y le falta la kinesiología para los pies.

Se recibe contestación por parte de la Dra. Orellano Patricia médica de la unidad 9 de La Plata. Refiere que el interno D. M. A. se encuentra en la unidad n° 22 desde fecha 23 de diciembre de 2013 y su traslado obedece a razones que permitan su adecuado tratamiento sanitario.

Fecha de egreso del Área: 21/02/2014

### e. Estadística

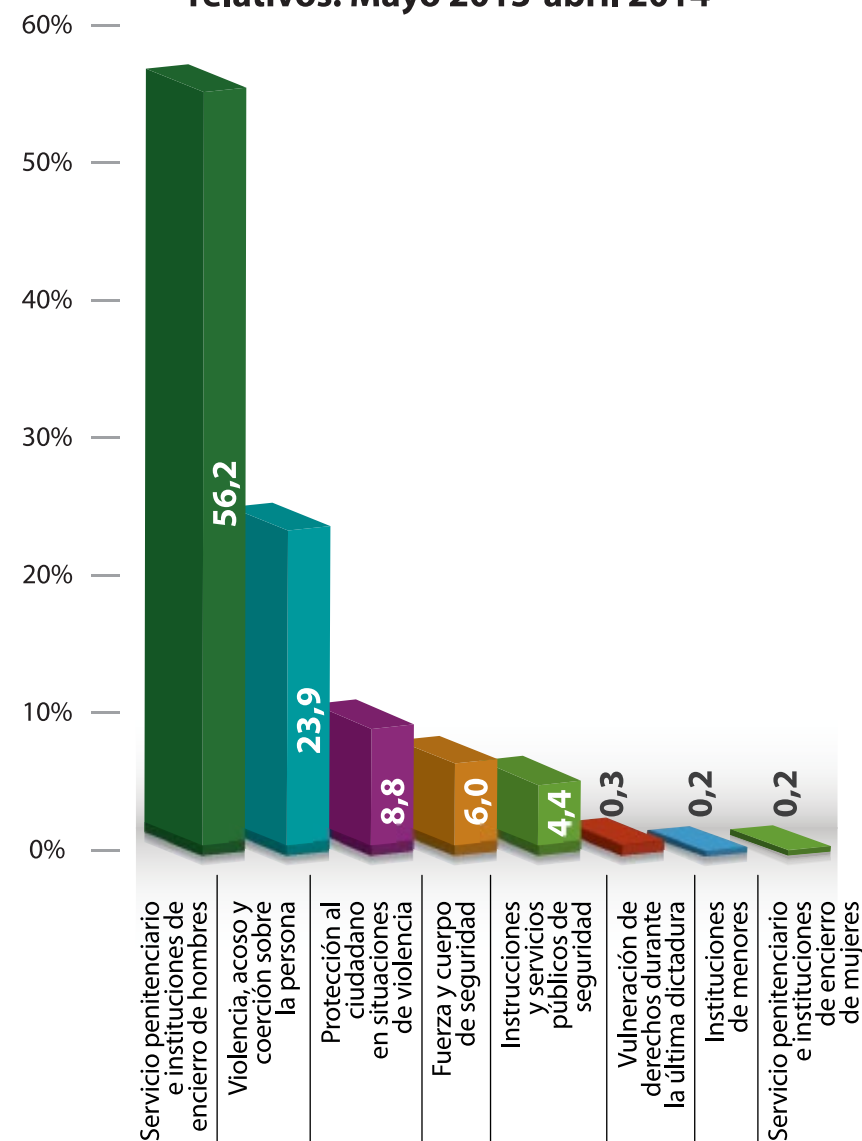
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Violencia Institucional, en el período analizado, ascendieron a 938, habiendo sido resueltas el 80,4% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 88,9% del total ingresado, corresponden a:

- Servicio Penitenciario e Instituciones de encierro de hombres (56,2%)
- Violencia, acoso y coerción sobre la persona (23,9%)
- Protección al ciudadano en situaciones de violencia (8,8%).

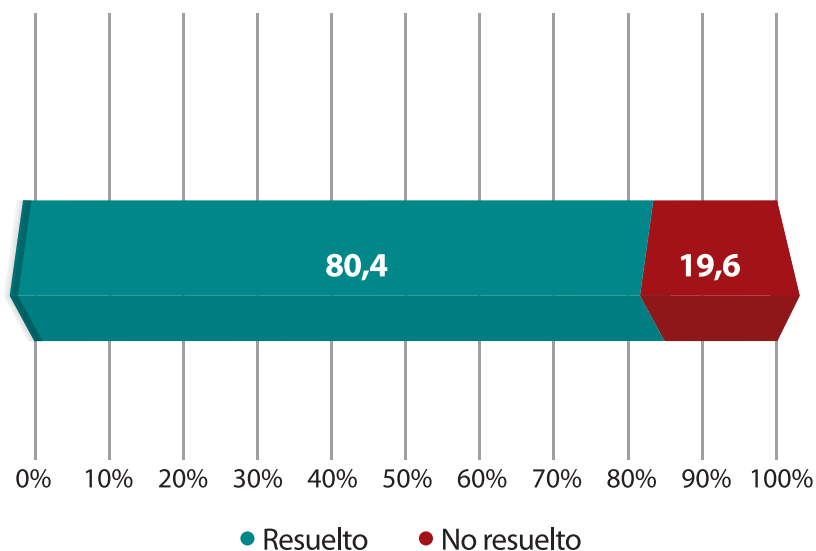


### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013-abril 2014





### Distribución por resolución de casos, en terminos relativos. Mayo 2013- abril 2014



#### A.13. Actuaciones en materia de violencia de género

##### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área

El Observatorio de Violencia de Género (OVG) tiene como principal objetivo el monitoreo y evaluación de las políticas públicas en materia de violencia de género en la Provincia de Buenos Aires. Esto supone el análisis no sólo cuantitativo, sino también el diseño, formulación e implementación de las políticas públicas de los diferentes organismos del Poder Ejecutivo: inclusión de la perspectiva de género de manera transversal, inclusión de los/as destinatarios/as de las políticas diseñadas, planificación estratégica colectiva, seguimiento efectivo de las políticas públicas implementadas, así como la capacitación para los operadores/as, profesionales y funcionarios vinculados con estas políticas.

En cuanto a la evaluación de políticas públicas, el OVG tiene como ob-

jetivo el análisis de las políticas de las diferentes áreas programáticas de género dependientes del Estado provincial. Por esta razón, ha desarrollado una indagación con los referentes de dichas áreas del Poder Ejecutivo, así como también con la Secretaría de Derechos Humanos de las personas privadas de libertad de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires de la SCJBA y con la Procuración General de la SCJBA.

En relación con la articulación institucional, el OVG pertenece a la Red de Observatorios que nuclea diferentes dispositivos de observatorios sobre la temática de género y Derecho Humanos.

En lo que respecta a la articulación académica, el OVG se encuentra trabajando en conjunto con el equipo de Antropología Jurídica de la Universidad de Buenos Aires (UBA) en relación a la problemática de las mujeres madres detenidas.

Actualmente se encuentra en una etapa de consolidación de su trabajo, profundizando a través de programas de investigación los relevamientos sobre la situación del acceso a la justicia de las víctimas de violencia (en sus diferentes modalidades y ámbitos: laborales, institucionales, intrafamiliares, etc.), la situación de la trata y sus delitos conexos con fines de explotación sexual en la provincia de Buenos Aires.

En los que respecta a las estrategias de abordaje de la violencia de género, el OVG ha elaborado documentos de diagnóstico sobre las mesas de atención y prevención de la violencia familiar y los refugios para mujeres víctimas, efectuadas en diferentes localidades donde se incorporó en las temáticas a tratar tanto el acceso a la vivienda como también el acceso al empleo decente, dos lineamientos fundamentales en el empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia.

El Observatorio de Violencia de Género tiene como funciones la recopilación, análisis y sistematización de la información de los organismos abocados al abordaje de la violencia de género en la Provincia de Buenos Aires. En función del déficit de la información y el tratamiento de los datos vinculados con las estadísticas de cada organismo el OVG diseñó programas de investigación acción que fueron desarrollados desde abril de 2012 hasta la fecha.





Dichos programas tienen una fuerte impronta de relevamiento territorial y cuentan con el aval de dos convenios celebrados por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a través del OVG, con la Dirección de Políticas de Género del Ministerio de Desarrollo Social y con la Procuración General de la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires.

## **b. Investigaciones y proyectos**

### ***Programa de fortalecimiento de buenas prácticas. Mesas Locales de prevención y atención de la violencia familiar y refugios de la provincia de Buenos Aires***

El Programa de fortalecimiento de las Mesas Locales se desarrolla en el marco del convenio firmado por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a través del Observatorio de Violencia de Género, con el ministerio de Desarrollo Social de la Provincia.

Dicho Programa está dedicado a analizar la situación de las Mesas Locales de atención y prevención de la violencia a partir de la mirada de los operadores/as, y tiene como finalidad poder establecer un asesoramiento técnico por medio de la elaboración de instrumentos y herramientas destinadas a dichos operadores/as en el territorio de la Provincia, abocados al abordaje de la violencia de género en diferentes localidades.

El Programa tuvo como objetivo la profundización del primer relevamiento sobre Mesas Locales y refugios. La metodología implementada en un diseño flexible permitió una doble incidencia. En primera instancia, con los operadores/as convocados a la Mesa Local en diferentes localidades. En segundo lugar, el OVG diseñó un documento de pautas de seguimiento para el ministerio de Desarrollo Social, en relación con las Mesas Locales y los refugios de la provincia de Buenos Aires, ya sean pertenecientes a la Dirección de Políticas de Género, como también coordinados por ONGs y organizaciones religiosas.

En el marco del Programa se llevaron a cabo jornadas sobre “Violencia de género y políticas públicas”, dentro de las cuales se efectuaron mesas de trabajo con diferentes organismos convocados a las Mesas Locales.



### ***Gestión judicial del conflicto de la violencia de género en el ámbito familiar: el abordaje del Fuero de Familia***

El presente proyecto tiene como eje principal analizar el modo en que determinadas prácticas, procedimientos y marcos interpretativos que se promueven en el Fuero de Familia (Tribunales de Familia y Juzgados de Familia) de la provincia de Buenos Aires, respecto al abordaje de la violencia familiar, expresan concepciones que denotan desconocimiento y falta de capacitación de los operadores judiciales para el tratamiento idóneo de la problemática, repercutiendo en intervenciones inadecuadas y revictimizantes hacia las mujeres.

La Ley N° 12.569 y su decreto reglamentario, han fijado las normas generales de competencia y procedimiento ante el Fuero de Familia (Juzgados y Tribunales de Familia en proceso de transición para su conversión en órganos unipersonales) y Juzgados de Paz como órganos naturales para la tramitación de los casos de violencia familiar en la provincia de Buenos Aires (con las excepciones previstas en el art. 6 donde el juez que previno puede actuar en la urgencia sometiéndolo luego a conocimiento del juez competente).

La Ley 14.509/13 – de reciente aprobación en la provincia de Buenos Aires – modifica, complementa y amplía el régimen legal establecido por aquella.

La finalidad de tales normas es brindar un marco integral de protección a quien denuncia una situación de violencia familiar, mediante el dictado de medidas cautelares de rápida puesta en marcha, destinadas a hacer cesar la violencia y a brindar ciertas garantías en aquellos aspectos que requieren prioritaria decisión (vivienda, sustento económico, lo relativo al cuidado y convivencia de los hijos, contención).

A su vez por Ley N° 14.407/12 –que declara la emergencia pública en materia social por violencia de género en la provincia de Buenos Aires– la provincia adhirió a la Ley nacional N° 26.485, resultando entonces sus normas de fondo aplicables en el territorio provincial.

La Ley N° 14.509 incorpora al plexo normativo vigente, normas tendientes a propiciar un actuar judicial oficioso, estableciendo la presencia di-



recta del Juez en algunos actos de procedimiento y amplias facultades en materia probatoria, a la vez que prevé nuevas medidas de protección con miras a establecer un marco amplio de cuidado a la víctima (exclusión del hogar independientemente de la titularidad del inmueble, asegurar la intangibilidad de los bienes de la denunciante, prevenir situaciones de riesgo relacionadas con el uso de armas, garantizar la seguridad de la víctima, entre otras).

A través de la labor institucional del Observatorio, hemos visibilizado que los operadores judiciales en la aplicación de tales normas, demuestran una falta de perspectiva de género y de capacitación en cuestiones básicas subyacentes para un adecuado tratamiento de la problemática.

Como consecuencia de ello, se generan en los procesos judiciales instancias de revictimización que se traslucen particularmente en el descreimiento del relato de la denunciante y en la relativización de los términos del conflicto. Se advierte una falta de seguimiento de las medidas de protección dictadas por el órgano judicial –que provoca una vulneración de los derechos de quien ha recurrido a la justicia– a la vez que existe una sobrecarga procesal en la víctima para el sostenimiento de las actuaciones –lo cual desemboca muchas veces en el archivo del expediente.

Todo ello redundará, en definitiva, en graves obstáculos para la efectividad del derecho del acceso a la justicia –impidiéndole a quien petitiona el ejercicio acabado de la ciudadanía– que se visibilizan desde el inicio del expediente judicial y se van manteniendo durante el transcurso del proceso.

Es necesario considerar la trascendencia de que las actuaciones judiciales frente a la violencia familiar encuentren adecuación a los estándares internacionales de derechos humanos, y con mayor especificidad, con el principio de no discriminación y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Actualmente, la investigación realizada a partir del presente proyecto está finalizada y en etapa de elaboración de informe final para ser presentado ante las autoridades.



### ***Trata y delitos conexos: las actuaciones de la justicia penal en la persecución del delito***

Este proyecto se plantea como objetivo analizar el modo en que determinadas normas, prácticas, procedimientos y marcos interpretativos operan en el sistema penal respecto al delito de trata con fines de explotación sexual expresando y perpetrando los estereotipos que sustentan los lineamientos de la política criminal.

En el año 2008 fue sancionada la Ley N° 26.364 que incorpora en el Código Penal la figura de la trata de personas con fines de explotación. La ley introduce modificaciones no sólo en el ámbito penal, sino también en el ámbito procesal.

Con su sanción se promovió un movimiento de formulación y re-formulación de prácticas y escenarios que tendían a naturalizar la problemática de la explotación sexual.

La ley de trata permitió, visibilizar no sólo la problemática de la trata, sino re-significar de manera cualificada la problemática de la explotación sexual. La discusión acerca de los alcances del delito de trata trae aparejado el debate sobre la prostitución y los alcances de la explotación de la prostitución ajena y su promoción y/o facilitación, en un marco jurídico, que por sus contradicciones, no ofrece delimitaciones claras respecto al campo de lo punible.

Sabido es que el derecho penal, tanto en su formulación como en su aplicación, consolida y reproduce las desigualdades de género, refuerza estereotipos y reproduce prácticas sexistas que sustentan instancias de discriminación y de violencia, principalmente dirigidas hacia las mujeres.

Frente a los delitos referidos a la integridad sexual –la mayoría de ellos integran aquellos que se han denominado delitos conexos al delito de trata– las actuaciones de los agentes del sistema de justicia se sustentan en diferentes concepciones acerca de la sexualidad femenina, la autonomía de las mujeres frente al ejercicio de la sexualidad y los roles asignados socialmente a las mujeres.

En parte, estas concepciones definen los alcances de las actuaciones y persecuciones penales frente a estos delitos. Sin dudas, las actuaciones



judiciales han sido limitadas, no sólo en términos cuantitativos, sino en la adecuación de las resoluciones existentes a los estándares internacionales de derechos humanos y, con mayor especificidad, en el principio de no discriminación y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Una de las formas en que se manifiesta la discriminación es en la utilización de los estereotipos de género en las actuaciones judiciales. Estas actuaciones no sólo adquieren un reproche adicional por sustentar pautas discriminatorias y sexistas sino por la influencia que tiene en limitar el acceso a las mujeres a recursos judiciales efectivos.

En el marco del Convenio firmado entre la Procuradora General de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires y el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, el Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires ha elaborado la presente propuesta de trabajo conjunto, mediante la cual se vienen realizando entrevistas tanto con víctimas y testigos, como el relevamiento de actores claves, intervinientes en el proceso.

Actualmente, la investigación realizada a partir del presente proyecto está finalizada y en etapa de elaboración de informe final para ser presentado ante las autoridades.

### **Informe 2013 Monitoreo de políticas públicas y violencia de género en la provincia de Buenos Aires**

En función de las tareas propias del OVG, se elaboró una producción general de toda la información recabada desde abril de 2012 hasta agosto de 2013, en el marco de los programas de investigación – acción desarrollados por la Defensoría del Pueblo.

El informe está compuesto por entrevistas, observaciones participantes, contenido de jornadas, mesas de trabajo con funcionarios y operadores/as abocados al abordaje integral de la violencia de género en la provincia de Buenos Aires y relevamiento y análisis de casos en los que intervino el OVG, como parte integrante de la Defensoría del Pueblo provincial.

El Informe se organiza en cuatro capítulos que contienen, no solo el re-



sultado del monitoreo de las políticas públicas, sino también una serie de lineamientos pospositivos elaborados por el OVG a los fines de adecuar dichas políticas a los estándares internacionales y nacionales en materia de violencia de género.

En el Capítulo 1, *“Las estrategias territoriales en el abordaje de la violencia de género en la Provincia de Buenos Aires”*, se presenta un análisis del funcionamiento de las Mesas Locales de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y los refugios para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la provincia de Buenos Aires.

En el Capítulo 2, *El acceso a la Justicia: garantía del ejercicio pleno de la ciudadanía de las mujeres víctimas de violencia de género en la provincia de Buenos Aires*, se presenta un análisis de la forma en que se materializa el acceso a la justicia en relación a la violencia de género, particularmente la violencia hacia las mujeres en las relaciones intrafamiliares. En este apartado se realiza una descripción del circuito institucional que deben recorrer las mujeres que denuncian situaciones de violencia familiar y solicitan medidas de protección, señalando los patrones críticos de intervención advertidos.

En el tercer capítulo *Desafíos para abordar la violencia institucional desde una perspectiva de género*, se presentan las diferentes dimensiones de las violencias que padecen las mujeres alojadas en unidades carcelarias. También se incluye un estudio sobre las consecuencias que produce el uso extendido de la prisión preventiva de mujeres sobre sus hijos/as y sus redes familiares y una serie de propuestas elaboradas por este OVG y remitidas oportunamente a la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires y a la Procuración General.

En el Capítulo 4, *Los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres: violencia obstétrica y políticas públicas*, se presenta un primer estudio de los servicios y prácticas de atención a las mujeres en el ámbito de la salud en lo que respecta a la violencia obstétrica. Para ello se tomaron como casos testigo, las denuncias recibidas en este OVG, donde se ponen en evidencia modalidades de violencia ejercidas por los/as efectores/as de salud.

Por último, en el apartado *“Anexo Estadístico”* se presentan los datos y el



análisis de los informes oficiales remitidos a esta Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires. La sistematización de las cifras estadísticas permite identificar la importancia del registro para establecer nuevas políticas públicas e identificar las fortalezas y oportunidades de las políticas vigentes.

La presentación realizada durante el mes de abril de 2014 en las localidades de Pergamino y Junín contó con la participación del público en general y de funcionarios de las áreas programáticas de género y del Poder Judicial en la Provincia de Buenos Aires.

#### ***Acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar***

El mismo presenta un relevamiento de los Juzgados de Familia de los departamentos judiciales de Lomas de Zamora y Mar del Plata para los casos de violencia contra las mujeres en el ámbito intrafamiliar.

En función de las tareas del OVG, se elaboró una producción general de toda la información obtenida entre abril de 2012 y agosto de 2013, en el marco de los programas de investigación – acción desarrollados por la Defensoría del Pueblo. La misma se concluyó en el mes de diciembre de 2013. Actualmente se están realizando las exposiciones ante organismos y funcionarios públicos.

#### ***Agenda de Cuidado: el acceso a la vivienda y el empleo decente en las estrategias de acción frente a la violencia de género en la provincia de Buenos Aires***

Mediante el presente proyecto el OVG se propone efectuar un documento de diagnóstico sobre la situación del acceso a la vivienda y al empleo decente desde una perspectiva de género, que permite establecer estrategias de incidencia con actores claves, para establecer un trabajo en conjunto a largo plazo sobre la problemática.

Tiene como objetivo central fortalecer y/o implementar lineamientos de acción vinculados con el acceso a la vivienda y el empleo decente para las víctimas de violencia en la Provincia.



Dicho proyecto concluyó con la conformación de un informe que está siendo presentado ante las autoridades y organismos intervinientes en materia de violencia de género.

### **c. Actividades**

#### ***Jornadas de Violencia de Género y Políticas Públicas***

Las Jornadas se desarrollan principalmente como Mesas de Trabajo con operadores y funcionarios públicos y judiciales y consisten en la identificación de buenas prácticas en el abordaje de la violencia de Género.

Durante el mes de mayo de 2013 se realizaron Jornadas en la ciudad de Chacabuco (contó con la participación de las Mesas Locales de Junín, Lincoln, Carmen de Areco, Rojas y Salto), Junín (que contó con la presencia de la representante de la Mesa de General Pinto), la Regional Sur del conurbano bonaerense (con la presencia de representantes de la Mesa Regional de Lanús, Almirante Brown, Avellaneda y Lomas de Zamora), San Nicolás (participaron también los referentes de la Mesa Local de San Pedro y referentes de Ramallo), Quilmes y Mar del Plata.

En primer término, las Jornadas tienen como objetivo la presentación del trabajo del Observatorio de Violencia de Género (OVG) y la producción de documentos técnicos para los referentes de las Mesas Locales. En el panel de presentación se dieron a conocer al análisis del relevamiento efectuado en las Mesas Locales de violencia de género y refugios indagado en el programa de investigación-acción; "Identificación de Buenas Prácticas en el abordaje de la violencia de Género".

En segundo lugar, se desarrollaron mesas de trabajo con funcionarios y operadores que participan de las Mesas Locales de los distritos convocados para elaborar a continuación un diagnóstico colectivo de la situación de abordaje de la violencia de género en la zona.

De las mismas, participaron miembros de las secretarías de desarrollo social, Grupo Emerger de la localidad de Lincoln, la Coordinadora de atención a la infancia de la localidad de Lincoln, Coordinadora CAI Cucha



Cucha, Patronato de liberados, Programa Envi3n, la Directora de Derechos Humanos de la Municipalidad Chacabuco, personal de la Secretar3a de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Saladillo, la Subsecretar3a de Niñez de la localidad de 9 de Julio, la Comisar3a de la Mujer de Chacabuco, el Servicio Local de Jun3n, el 3rea de Atenci3n de la Violencia de Jun3n, el 3rea de Acci3n Social de Jun3n, la Secretar3a de Desarrollo Social de la Municipalidad de Chacabuco, la Oficina de Prevenci3n de Violencia Familiar de Carmen de Areco, el Hogar del Niño y Secretar3a de Desarrollo Social de Chacabuco, la Universidad de Lan3s, el Poder Judicial de Lan3s y la Casa de Derechos de Jun3n y Chacabuco de la Defensor3a del Pueblo de la Provincia, entre muchos otros representantes de organismos locales y provinciales.

Las Jornadas tuvieron muy buena convocatoria y permitieron profundizar el diagn3stico sobre Mesas Locales. En cuanto al acceso a la justicia se realizaron entrevistas con el Juez de Paz de las localidades de Chacabuco, General Pinto y Rojas, las que tienen una importancia fundamental dado que permiten visualizar el accionar de los jueces de paz frente a la violencia de g3nero, sus criterios de interpretaci3n, imaginarios y perspectivas de recepci3n de las situaciones de violencia. Y en relaci3n a la mesa de trabajo se advirtieron grandes obst3culos en la instancia de denuncia y el desacuerdo de los distintos actores en lo que respecta a la ruta cr3tica de las v3ctimas de violencia.

Las Jornadas permiten establecer en la agenda de cada comunidad el lugar y la importancia de la Mesa Local de Atenci3n y Prevenci3n de la Violencia Familiar y generar incidencia en el recurso de la Mesa como un espacio de gesti3n fundamental para definir pol3ticas p3blicas en el territorio.

### **Lan3s**

La Jornada realizada en Lan3s, por su parte, se organiz3 con el prop3sito de indagar la experiencia de articulaci3n regional de la Mesa Regional Sur. Esta experiencia tuvo como objetivo la indagaci3n de los lineamientos de acci3n de las mesas locales convocadas y la constituci3n de este espacio de articulaci3n, que constituye una experiencia in3dita en la



provincia de Buenos Aires. La mesa de trabajo signific3 un aporte importante en la posibilidad de articular con diferentes actores del conurbano bonaerense abocados al abordaje de la violencia de g3nero.

### **San Nicol3s**

La Jornada de San Nicol3s pudo evidenciar la situaci3n de desarticulaci3n de los actores clave en la localidad. Asimismo, permiti3 la indagaci3n del aspecto de acceso a la justicia en esa localidad. Al participar mesas que ya est3n consolidadas como la de San Pedro, el intercambio entre los actores fue muy rico y pudieron referir a la necesidad de implementar algunas intervenciones que lleva adelante la Mesa Local de San Pedro.

### **Quilmes**

Durante la jornada en Quilmes participaron representantes de organismos de esa localidad junto a otros de Florencio Varela, Berazategui, La Plata, Berisso y Ensenada. La actividad permiti3 identificar los obst3culos que observan los actores que trabajan en el abordaje de la violencia de g3nero, y el cuidado que requieren los operadores que se encuentran cotidianamente abordando esta problem3tica. Se destac3 el compromiso de la Mesa local en las tareas de prevenci3n. El encuentro permiti3 instalar la importancia de que la Mesa Local cuente con una agenda de trabajo.

### **Mar del Plata**

En la reuni3n realizada en Mar del Plata, por su parte, participaron miembros de la Defensor3a del Pueblo municipal, de las dependencias de Defensa del Consumidor, de ANSES y dirigentes gremiales de la CGT, as3 como autoridades de la Comisar3a de la Mujer y la Familia, de la Direcci3n de la Mujer, del Centro de Ayuda a la familia en riesgo, del Centro de Ayuda a la mujer maltratada y de la Fiscal3a General Departamental de la Provincia, entre otros.



La jornada permitió analizar las dificultades en materia de articulación entre los actores convocados a la Mesa Local. Fue posible identificar la necesidad de nuevas definiciones en relación con los criterios de admisión del Refugio “Dra. Gloria Galé”, dado que muchas mujeres desisten de la posibilidad de ir a refugios, pese al riesgo que está viviendo, porque no reciben a sus hijos varones mayores de 12 años. En cuanto al acceso a la justicia se observan dificultades en el incumplimiento de las medidas de protección. Luego de las jornadas se realizó el relevamiento del refugio de la localidad, del cual se elaboró un informe.

### ***Campaña Nacional contra la Violencia Institucional***

Durante el mes de junio de 2013, la Defensoría del Pueblo de la Provincia, mediante su Observatorio de Violencia de Género, participó de las exposiciones realizadas en el marco de la Campaña Nacional contra la violencia institucional.

En esta oportunidad la temática expuesta por el OVG fue la situación de las mujeres detenidas en cárceles de la provincia de Buenos Aires, surgida a partir de la investigación realizada por el área durante el 2012 sobre “Violencia en cárceles de mujeres y el Ejercicio de la maternidad de mujeres detenidas”.

La misma permitió la presentación del OVG ante diferentes ONGs y organismos abocados a la problemática de la violencia institucional y el tratamiento de esta temática desde un enfoque de género.

### ***I° Encuentro Estrategias para un abordaje integral de la violencia en sus diferentes tipos y modalidades***

Durante el mes de mayo de 2013, en la localidad de Olavarría, bajo la temática Violencia de Género y Acceso a la Justicia, el Centro de Acceso a la Justicia de Olavarría organizó estas jornadas con el objetivo de analizar la situación de abordaje territorial y judicial de la violencia de género en la provincia de Buenos Aires.

Entre los participantes se contó con la presencia de la Universidad Na-



cional del Centro (UNICEN), quienes expusieron sobre violencia en el ámbito educativo y violencia en sectores vulnerables; las Defensorías Públicas y el Juzgado de Familia de Olavarría, que abarcaron la temática de la violencia en el ámbito judicial y la Defensoría del Pueblo de la Provincia, quien expuso el trabajo que realiza el OVG en todo el territorio provincial.

El Encuentro posibilitó indagar el modelo de abordaje de la violencia de género en la localidad de Olavarría, fundamentalmente desde el acceso a la justicia. Asimismo, el OVG presentó los avances de sus programas de investigación – acción y visibilizó el trabajo que se efectúa en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

### ***Abordajes internacionales de la Violencia de Género***

Durante el mes de mayo de 2013, la Defensoría General de la Nación, realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires las Jornadas sobre Abordaje Internacional de la Violencia de Género a fin de facilitar el intercambio de experiencias y la formación profesional en esta problemática con actores del ámbito internacional.

### ***Red de Observatorios***

A fin de coordinar las acciones necesarias para el diseño y publicación del libro de la Red de Observatorios, durante el mes de mayo de 2013 se realizaron reuniones que tuvieron como propósito la organización de pautas de la publicación, la cual versará sobre las experiencias desarrolladas en los diferentes observatorios. Los ejes que organizan los capítulos responden a la necesidad de incorporar la perspectiva de género en diferentes ámbitos.

Durante los meses de agosto y septiembre se realizaron nuevas reuniones convocadas por la Red de Observatorios en la que participa el OVG. El objetivo de las mismas fue visibilizar las experiencias de los observatorios como dispositivos de trabajo que abordan la problemática de violencia de género.



Asimismo, en función de las experiencias de trabajo previo, se decidió avanzar en la elaboración una publicación conjunta para ser presentada en el mes de noviembre del presente año en formato digital.

### **Reuniones con Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia**

En el marco del Convenio celebrado entre la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, a través del Observatorio de Violencia de Género, con la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, se realizaron las reuniones previstas para definir el "Protocolo de actuación para fiscales en instancias de aprehensión de mujeres con niños a cargo", a fin de acordar las pautas de trabajo y objetivos a realizar en conjunto.

A partir de las mismas se propuso desde el OVG generar una lógica de trabajo en tres instancias. En primer lugar, la sistematización de información, que se vincula con el pedido de información a la Procuración a partir de los programas de investigación del OVG. El OVG tiene como objetivo la construcción de una matriz de datos con el fin de darle un tratamiento público al análisis de los datos estadísticos de diferentes organismos. Esto propiciaría un posible vínculo técnico con el fin de analizar no sólo los datos sino también la publicidad de los mismos.

En segundo lugar, se pretende elaborar un instrumento técnico en materia de violencia de género siguiendo uno de los propósitos del convenio que es el intercambio de información.

En tercer lugar, se comenta la colaboración del OVG con la Corte, en lo que refiere a la situación de las mujeres madres detenidas, tanto en el momento de detención, como también en la propuesta de medidas alternativas a la prisión. En relación con el trabajo efectuado con la Corte, es de suma importancia visibilizar las condiciones de las mujeres madres detenidas, dado que esta información no es contemplada por las instancias del poder judicial.

En consonancia con lo anterior, una de las propuestas es incorporar esta situación en la interpretación de los magistrados, instalando alternativas a la prisionización como los arrestos domiciliarios.



En función de lo dialogado se acordó iniciar las siguientes acciones: Se plantea la importancia de generar una estrategia de acción conjunta entre SCJBA (desde la Secretaría de DDHH) y Procuración General frente a la problemáticas de los niños/as de mujeres en situación de encierro. De igual manera y como instancia posterior, se involucra otro organismo fundamental en la problemática como el Servicio Local. Se acuerda, desde el OVG la elaboración de un documento propositivo en relación con los núcleos críticos que se releven en el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia, así como también del análisis de la situación de los niños/as de las mujeres detenidas, especialmente en instancias de allanamiento.

Se acuerda generar instancias de reunión el último viernes de cada mes, iniciando el viernes 31 de mayo de 2013. Se resuelve intercambiar información en cuanto a los datos registrados desde Procuración y de la lectura del OVG frente al tratamiento de los mismos.

Por otro lado, se mantuvieron reuniones en las que se realizó la presentación del protocolo elaborado por el OVG en relación con las instancias de allanamiento y detención de mujeres – madres con niños a cargo. El documento se presentó con el nombre de "Lineamientos propositivos para la elaboración de un protocolo a fiscales que intervienen en la detención de mujeres"

### **Reuniones con Secretaría de Derechos Humanos de las personas privadas de libertad de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires**

Se realizaron durante el mes de julio, agosto y septiembre de 2013, en la ciudad de La Plata, con el objetivo de definir los lineamientos para el instructivo dictado por la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires en relación a las medidas alternativas a la prisión preventiva en el caso de mujeres con hijos a cargo.

Durante las reuniones, se entregó a la Secretaría de DDHH de las personas privadas de libertad de la SCJBA, el informe "Ejercicio de la maternidad de mujeres detenidas en unidades carcelarias de la provincia de



Buenos Aires”, a los fines de proponer lineamientos para el dictado de normas prácticas que redunden en el mejoramiento de las condiciones de detención de mujeres y niños.

Fue presentado un documento elaborado por el OVG con los lineamientos generales para el dictado de una resolución de la SCJBA sobre medidas alternativas a la prisión para mujeres con hijos a cargo.

### **Reunión en Consejo Provincial de las Mujeres**

Durante el mes de julio de 2013 se realizó una reunión entre el OVG, representantes del Ministerio de Salud de la Provincia, y coordinadores de ONGs vinculadas a la problemática de la violencia obstétrica con el propósito de definir la campaña publicitaria sobre violencia obstétrica y organizar el equipo de trabajo que diseñará el proyecto de ley sobre esta temática.

En función de la visibilización de la problemática en esta materia el Consejo Provincial de las Mujeres, dependiente del gobierno de la provincia de Buenos Aires, propuso un espacio de trabajo con el fin de elaborar una campaña publicitaria sobre prácticas vinculadas con la modalidad de violencia obstétrica y la situación del parto respetado.

El equipo de trabajo definirá los lineamientos del Proyecto de Ley sobre Violencia Obstétrica, para incluir definiciones como las prácticas post aborto que no respetan los protocolos del Ministerio de Salud y vulneran los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres.

De la misma participaron la profesora Lidia Tundidor, coordinadora del Programa de Prevención y Atención de la Violencia Familiar y de Género, la Lic. Marisa Matía, coordinadora del Programa de Salud Sexual y Procreación Responsable y miembros del OVG de la Defensoría del Pueblo de la Provincia.

### **Reunión con Consultorios de Clínica Jurídica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (UNLP)**

En el mes de agosto de 2013 se llevaron a cabo reuniones de trabajo con



la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de La Plata, con la intención de acordar la intervención frente a la situación del refugio para víctimas de violencia “Mujeres Adelante”, de la Fundación SOTRALI (Solidaridad, Trabajo y Libertad)

Durante las mismas se plantearon una serie de propuestas para acordar acciones sobre la grave vulneración de derechos de las mujeres en el refugio, y a fin de poner en conocimiento común el informe elaborado por el OVG sobre la situación de los refugios, desde las condiciones edilicias hasta las de salud, en base a testimonios de las mujeres que allí habitan. Se acordó tomar intervención.

### **Reunión con Servicio Penitenciario de la provincia de Buenos Aires**

Con la intención de analizar la situación de la población trans en contextos de encierro y ejercicio de la maternidad en y desde el encierro, el OVG se reunió con la Jefa del Servicio Penitenciario Bonaerense, Dra. Florencia Piermarini, durante el mes de septiembre de 2013.

Durante el encuentro se presentaron los avances propositivos elaborados por el OVG, por un lado, en materia de política penitenciaria respecto a la población trans y travestis alojada en cárceles bonaerenses. Por otro, respecto a la información del SPB sobre la compra de pulseras magnéticas y su articulación con el Poder Judicial para el otorgamiento de medidas alternativas a la prisión de mujeres detenidas con hijos a cargo.

Desde este OVG se propuso a la Jefatura del Servicio penitenciario, la necesidad de reestructurar el Servicio Social, a fin de dotar al Área de mayor cantidad de profesionales y recursos, proponiendo que la misma los coordine junto con la cartera del Ministerio de Desarrollo Social provincial.

Previo a ello, se había realizado una reunión con la Secretaría de Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad para tratar esta misma temática (el ejercicio de la maternidad de mujeres detenidas en unidades carcelarias de la provincia de Buenos Aires) con el objetivo de propiciar, desde la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires, el dictado de una resolución referida a la necesidad de revisión





de los pedidos de arresto domiciliario de mujeres madres, que se encuentran pendientes de resolución. Durante esta reunión se realizó una presentación por parte del OVG, de los lineamientos para una posible resolución de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, interpretativa sobre medidas alternativas a la prisión de mujeres detenidas con hijos a cargo.

### ***Encuentro sobre noviazgos violentos***

Durante el mes de agosto, en la Escuela N°89 de la ciudad de La Plata se llevó a cabo el taller interactivo con adolescentes para tratar la problemática de los noviazgos violentos, con la intención de introducir nociones de género. Se presentó en primer término, una diferenciación entre la categoría sexo y género. Luego se problematizó el concepto de violencia contra las mujeres y violencia de género. En el marco de la discusión sobre el noviazgo violento se presentó un corto elaborado por la referente de la Mesa Local de San Pedro, la Sra. Luciana Pereyra. El corto se titula "El alambre de púas" y presenta el momento en que una víctima de violencia decide cortar con ese padecimiento. Se utilizó como disparador para establecer el debate sobre los tipos y modalidades de violencia.

El taller obtuvo una gran participación entre alumnos y docentes de la institución. Permitió visibilizar la violencia simbólica a la que son sometidas las mujeres en el marco del sistema patriarcal. Se establecieron criterios sobre el riesgo frente al ciclo de la violencia. Se construyó un espacio de discusión activo que permitió desnaturalizar algunas cuestiones vinculadas con la violencia de género en la adolescencia y en el vínculo de noviazgo.

### ***Taller sobre violencia de género***

Debido a la gran cantidad de casos de violencia de Género detectados por el área social de la Defensoría del Pueblo, en el barrio Savoia, de la localidad de City Bell, se decidió tomar intervención mediante la realización de un taller para abordar esta problemática junto a la gente.

El mismo se realizó durante agosto de 2013 y consistió en una presenta-



ción, por parte del OVG, sobre los recursos con los que cuentan las mujeres para asesorarse y consultar en el caso de estar padeciendo una situación de violencia. En primer lugar, se presentaron los recursos con los que cuenta el barrio: centros de fomento, centros de atención primaria de la salud, clubes de barrio, ONGs. Luego se hizo referencia a la denuncia y la atención de las Comisarías de la Mujer y la Familia y a la Oficina de Atención de Procesos Urgentes (APUR), donde se brinda patrocinio gratuito. También se presentó la tarea que llevan adelante los Juzgados Protectorios del Departamento Judicial de La Plata. Finalmente se hizo especial hincapié en la figura del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, y la competencia del equipo de atención de casos del OVG.

### ***Reunión con Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la provincia de Buenos Aires***

Desde el mes de septiembre de 2013, el OVG se encuentra elaborando junto a la Procuración General de la SCJBA, los lineamientos generales para un Protocolo de "buenas prácticas" en la aprehensión de mujeres que contemplen la particular situación de las mujeres y niños, desde una perspectiva de Derechos Humanos y género; incorporando por ejemplo la necesidad de dar intervención a los órganos del Sistema de Promoción y Protección de Niñez, durante los momentos previos y durante la aprehensión. Esta propuesta se enmarca en el Segundo Protocolo Adicional del Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia Recíproca entre el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires y la Procuración General de la SCJBA.

### ***Presentación del OVG en la Universidad de Itapúa, Paraguay***

En el mes de agosto de 2013, miembros del OVG llevaron adelante un encuentro con el Rector de la Universidad de Itapúa y funcionarios representantes del área académica, extensión y Rotary Club de Encarnación.

El objetivo principal del encuentro fue la presentación de la experiencia del Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de



la provincia de Buenos Aires, la cual estuvo organizada en tres momentos de la experiencia de organización del Observatorio:

- › En una primera instancia se presentaron las funciones del OVG en materia de delimitación de actores claves, análisis y sistematización de los datos.
- › En un segundo momento, se presentaron las líneas de producción de información propia en tres ámbitos: violencia institucional (Sistema Penitenciario Bonaerense), Gestión judicial y abordaje territorial de la violencia de género.
- › En tercer lugar, como momento de consolidación del OVG, tomando la propia producción y las estadísticas oficiales de las áreas programáticas de género, se impulsará el desarrollo de una matriz de datos propia, que sintetice la situación actual de la atención a las víctimas de violencia en la provincia de Buenos Aires, y que se conforme con indicadores que tengan en cuenta la perspectiva de género y Derechos Humanos.

En función de la actividad del OVG, se acordó una continuidad en materia de seguimiento de la incorporación de un Observatorio de Violencia de Género en la ciudad de Encarnación. Para desarrollar este trabajo en conjunto se consensuó sobre la necesidad de celebrar un convenio entre la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y el Rotary Club de Encarnación junto con la Universidad de Itapúa.

#### **Reunión con Instituto de Clasificación del Servicio Penitenciario Bonaerense**

Esta reunión, realizada durante el mes de septiembre de 2013, ha posibilitado al OVG acceder a los informes criminológicos de mujeres detenidas en unidades carcelarias a los fines de relevar los obstáculos para el otorgamiento de medidas alternativas a la prisión por parte de los magistrados.



#### **Programa Andando**



>> Presentación del Programa ANDANDO, en agosto de 2013, en la sede de la Defensoría del Pueblo. Estuvieron presentes la coordinadora del Observatorio de Violencia de Género, Laurana Malacalza, el entonces ministro de Desarrollo Social de la Provincia, Martín Ferré; Carlos Bonicatto; el subsecretario de Políticas Sociales, Santiago Cafiero y la directora de Políticas de Género, Eliana Tedesco.

Durante el mes de septiembre de 2013, el Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires puso en marcha el programa Andando, mediante el cual se otorga un subsidio económico de \$1200.- a víctimas de violencia de género.

Dicho programa surge a partir del trabajo conjunto entre el Ministerio y el OVG de la Defensoría del Pueblo, en el marco del Convenio celebrado entre ambas instituciones.

A través del Convenio mencionado se consolidaron las acciones en conjunto con el mencionado organismo, en función de las recomendaciones presentadas por el OVG en cuanto a la ayuda económica para las mujeres en situación de violencia y en lo que respecta a las acciones para su empoderamiento, como también en relación con el lanzamiento de las Mesas Locales de Prevención y Atención de la Violencia Familiar en la provincia de Buenos Aires.



### ***Jornadas Contra la Trata de Personas (Universidad Nacional de Quilmes -UNQUI)***

Durante el mes de septiembre de 2013, se realizaron en la Universidad Nacional de Quilmes, las Jornadas contra la trata de personas con fines de explotación sexual y delitos conexos. Durante la misma se realizó una presentación del Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la Provincia con la intención de difundir tanto su trabajo como sus investigaciones, la atención y el asesoramiento que se puede brindar a víctimas y familiares.

Estas jornadas no sólo permitieron la difusión del trabajo que realiza el OVG a fin de lograr que las víctimas de casos de violencia de género sepan que cuentan con una herramienta de ayuda más, sino también para generar espacios de articulación entre este Observatorio y otras instituciones académicas, en este caso, la Universidad Nacional de Quilmes.

### ***Jornadas con el Observatorio Social Legislativo***

En el mes de septiembre de 2013, la Defensoría del Pueblo provincial, mediante el OVG y junto al Observatorio Social Legislativo realizó Jornadas informativas en materia de niñez, adolescencia y situación de las mujeres víctimas de violencia.

En esta oportunidad, el OVG presentó la producción de información propia que se encuentra desarrollando a través de los programas de investigación –acción en los siguientes ejes: abordaje territorial de la violencia de género, gestión policial y judicial de la situación de la violencia de género, trata y delitos conexos, violencia institucional: el ejercicio de la maternidad en contextos de encierro, y políticas de cuidado.

La actividad presentó un balance positivo porque permitió visibilizar la producción del OVG en los nuevos programas de investigación-acción, así como también intercambiar experiencias con los operadores/as en territorio y concretar el proyecto de trabajo conjunto con organismos del estado provincial.



### ***Jornada: Violencia de Género y Acceso a la Justicia***

Durante el mes de diciembre se realizó la Jornada interdisciplinaria, junto con el Centro Interdisciplinario de Investigaciones en Género (Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación) y el Instituto de Cultura Jurídica (Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales) para abordar aspectos de la problemática de la violencia de género y el acceso a la justicia.

Desde el Observatorio de Violencia de Género se propuso la organización de un espacio de intercambio con profesionales y referentes de espacios académicos de género. La jornada se llevó a cabo en el Aula Belgrano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP. En la misma se presentaron dos mesas de trabajo, una compuesta por la Dra. María Luisa Femenías y la Dra. Manuela González, y la otra compuesta por la Dra. Sofía Caravelos (Colectivo de Investigación y Acción Jurídica), la Dra. Carolina Racak (Observatorio de Violencia de Género de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires) y Mg. Alejandra Wagner (Facultad de Trabajo Social. UNLP. UNLA) sobre Acceso a la justicia como garantía del ejercicio de la ciudadanía de las mujeres.

Las jornadas propiciaron un intercambio efectivo con referentes de las áreas de género de las facultades antes mencionadas. Asimismo, el OVG presentó el diagnóstico a nivel provincial de los núcleos críticos identificados en relación con el acceso a la justicia para las mujeres en situación de violencia.

La propuesta permitió difundir las acciones del OVG tanto en la investigación efectuada sobre justicia en el fuero de familia, como también sobre los casos que se reciben desde su equipo de atención.

La actividad constituyó una oportunidad de fortalecimiento de las acciones en conjunto con centros de investigación. Así como también posibilitó el acercamiento de operadores/as de justicia, dado el interés que suscitó el evento.

### ***Reunión con referentes del Ministerio de Salud y Consejo Provincial de Mujeres***

Durante el mes de febrero de 2014 el OVG de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires decidió convocar a una reunión de arti-



culación con referentes de áreas programáticas de género para abordar la problemática de la violencia obstétrica.

El OVG ha recibido diversos casos vinculados con las prácticas de los Servicios de Tocoginecología y Obstetricia, por este motivo fue de suma importancia acordar con las autoridades del Ministerio de Salud y Consejo Provincial de las Mujeres, el modo de articulación frente a los casos. De esta manera, se acordó la elaboración conjunta de un protocolo de denuncia de los casos de violencia obstétrica, estableciendo como lugar de recepción de las denuncias la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires,.

Se avanzó sobre la articulación y elaboración de un protocolo de recepción de denuncias para casos provenientes de ámbitos públicos como privados.

***Presentación “Los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres: violencia obstétrica y políticas públicas”. Informe Anual 2013. Monitoreo de políticas públicas y violencia de género.***

La presentación, realizada en el mes de febrero de 2014, tuvo como objetivo la visibilización de la temática de violencia obstétrica en relación con los casos recibidos por el Observatorio de Violencia de Género. Por eso mismo decidió realizarse un encuentro con Secretarios de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, asesores y especialistas.

Durante la misma se acordó avanzar en las acciones con el Ministerio de Salud, concibiendo la responsabilidad del mismo como órgano encargado de garantizar el acceso a la salud de la población.

***Programa de sensibilización y capacitación en perspectiva de género para la atención de casos de violencia familiar y de género***

La capacitación apunta a tratar todos los aspectos de la violencia familiar y de género, a partir de casos de denuncias recibidas en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, mediante el OVG.

La misma tuvo lugar el 10 de marzo de 2014 y tuvo como objetivo brin-



dar herramientas para el correcto abordaje de los casos de violencia familiar y de género en las áreas de la Institución que están en contacto con la gente y son receptores de denuncias.

Se brindaron argumentos conceptuales para la definición de estrategias conjuntas entre las diferentes áreas intervinientes en casos de violencia de género y familiar. Se aportaron herramientas para la correcta delimitación de indicadores de riesgo en los casos que ameriten intervenciones urgentes en función de su gravedad.

***Reunión con funcionarios del Ministerio de Desarrollo Social***

La reunión se coordinó para concretar la realización de la presentación de informe de diagnóstico de las Mesas Locales de Prevención y Atención de la Violencia Familiar, Mesas Locales donde se llevaron a cabo diagnósticos colectivos y Refugios para víctimas de Violencia en la Provincia de Buenos Aires.

La temática central de dicho informe es el abordaje de la violencia familiar en el marco del Sistema Integrado Provincial.

La reunión se realizó en el mes de marzo de 2014 en la sede de la Defensoría del Pueblo de la Provincia y durante la misma se acordó una estrategia en conjunto para la implementación de herramientas técnicas y metodológicas elaboradas por el OVG. Estos instrumentos tienen como objetivo principal la institucionalización de la perspectiva de género en el sistema de atención, acompañamiento y seguimiento de las víctimas de violencia de género.

***Mesa de trabajo: Monitoreo de la ley de Identidad de género en la provincia de Buenos Aires***

Con el objetivo de favorecer un espacio de debate sobre las vulneraciones de derechos que sufren las personas trans y travestis, los días 4, 10, 19 y 27 de febrero de 2014, el OVG participó de las mesas de trabajo destinadas al monitoreo de la ley de identidad de género en la provincia de Buenos Aires frente a la actuación de la justicia provincial y de las



fuerzas de seguridad.

La Mesa tiene como premisa promover derechos humanos de las personas trans y travestis, proponer lineamientos para la definición de políticas públicas inclusivas, relevar las condiciones de detención de las personas trans y travestis de las personas alojadas en Alcaldías y Unidades penitenciarias de la provincia de Buenos Aires.

Durante el desarrollo de la reunión fue posible generar acciones conjuntas con ONGs vinculadas a la temática trans y derechos por la identidad de género del ámbito provincial y de CABA referidas a las actuaciones de la justicia provincial frente al colectivo trans y travestis de la ciudad de La Plata.

Se elaboró además una propuesta de lineamientos para la definición de políticas públicas en materia de inclusión laboral, educativa de las personas trans y definiciones en torno a la actuación de la justicia y de las fuerzas de seguridad (elaboración de un Documento conjunto)

Se relevó material para elaborar una Recomendación del Defensor del Pueblo sobre condiciones de detención de personas trans y travestis detenidas en cárceles de la provincia de Buenos Aires.



>> Laurana Malacalza, coordinadora del OVG, en la jornada contra la violencia institucional llevada a cabo en el Congreso de la Nación en mayo de 2013.



#### d. Casos relevantes

##### Nº Guía: 26877

Breve resumen del caso: la reclamante (39 años) estuvo 17 años con su pareja, con la cual tuvo dos hijos. Hace un año que se separó pero permanecían en la misma vivienda. Un día su ex pareja se atrincheró en la casa que compartían, dejándola a ella y a los dos niños sin poder acceder a la misma, en la calle. Sólo le permitió llevarse dos bolsas con objetos personales. La reclamante y sus niños, debieron irse a vivir a la casa de una amiga de ella en condiciones muy precarias. La señora hizo la denuncia en la comisaría, pero no obtuvo respuesta alguna. Lo mismo sucedió con el Juzgado de Paz de Malvinas Argentinas, la municipalidad de tal localidad y los Tribunales de San Martín.

Gestiones realizadas:

- Entrevista telefónica con la reclamante
- Intentos de comunicación con el Juzgado de Paz de Malvinas Argentinas. No lo logramos.
- Comunicación con la abogada particular de la víctima
- Comunicación con Área de Derechos Humanos y Garantías de la Municipalidad de Malvinas Argentinas
- Comunicación con Área de Género, perteneciente a la Subsecretaría de Políticas Sociales.
- Articulación y definición de estrategia de intervención con abogada particular de la víctima
- Redacción de escrito y planificación de viaje para entrevistar presencialmente a la reclamante.

##### Nº Guía: 27068

Breve resumen del caso: la señora (37 años) padeció violencia física y psicológica durante 13 años por parte de su ex pareja y padre de sus tres hijos (de 7, 9 y 12 años). Ella realizó la denuncia en el Juzgado de Paz



de Mar del Tuyú y ante la Fiscalía n°2 de dicha localidad. Se dictó la restricción (100mts) por 30 días y la exclusión del hogar. Al siguiente día, el Juzgado le permite al agresor vivir en una propiedad que se encuentra frente a su domicilio. Una semana después, incumple la restricción perimetral violentando la puerta de la vivienda de la señora y la ataca con un cuchillo –delante de sus hijos - produciéndole una herida que derivó en su internación por 4 días. Cuando la señora salió del hospital quiso ir a denunciar lo ocurrido, pero se encontró con que ya existía una causa iniciada por el agresor.

Gestiones realizadas:

- Entrevista telefónica con la reclamante
- Comunicación con el Secretario de la Fiscalía de Mar del Tuyú
- Comunicación y seguimiento del proceder de la Fiscalía
- Comunicación con la reclamante para informar lo actuado y lo avanzado en la Fiscalía a partir de nuestros repetidos llamados al Secretario de la misma
- Nueva comunicación con la Fiscalía
- Comunicación con el Centro Comunitario (Jefe de Servicio de Salud Mental), para agilizar turnos de atención psicológica para los hijos de la reclamante.
- Comunicación con la Fiscalía.
- Comunicación con la reclamante para informarla sobre lo actuado, la posibilidad de viajar para realizar una entrevista presencial y patrocinarla en la causa penal.

#### **N° Guía: 26543**

Breve resumen del caso: La reclamante es una señora inmigrante brasileña, madre de 5 hijos, al momento del reclamo estaba desocupada percibiendo solo el ingreso de la AUH, es analfabeta funcional, vive con sus hijos en una vivienda precaria, sufre violencia física, sexual, patrimonial y psicológica por parte de su ex pareja y padre de sus hijos quien ingresa



a su domicilio a agredirla y robarle cosas y a llevarse a la única hija mujer que tiene en común de 11 años de edad quien ha sido víctima de violaciones reiteradas por parte de éste según fue denunciado en el fuero penal años atrás y comprobadas las lesiones por peritos médicos. Por dicha causa penal el agresor estuvo detenido 4 años pero salió excarcelado (actualmente la causa está en el tribunal de casación), a los pocos meses comenzó a llevarse por la fuerza a la niña a su casa y a efectuar denuncias contra la reclamante y pedir la tenencia de todos los niños aunque la única que vive con él es la niña. Reclama protección para su hija y para ella, atención médica y psicológica para su hija.

Gestiones realizadas:

- Entrevistas telefónicas y presenciales con la reclamante reforzando la importancia de sostener las redes sociales propias y las redes institucionales intervinientes (Defensoría, tratamiento psicológico y psiquiátrico en el CPA, incorporación en el Programa “Ellas Hacen” de Argentina Trabaja, Servicio local, Servicio de Asistencia Familiar).
- Averiguación acerca de la existencia de la causa penal por abuso sexual. Sacamos copias de la apelación de los Tribunales de Casación por la causa sobre abuso sexual agravado en la que está imputado la ex pareja de la reclamante.
- Comunicación con la Escuela n°9 de Berisso, a la que asiste la hija de la víctima
- Redacción de escrito para presentar en el Área de Procesos Urgentes de la Defensoría General del Dto. Judicial de La Plata, dirigido al Dr. Bustos Berrondo.
- Comunicación telefónica con Dr. Bustos Berrondo ante la negativa a recibir el escrito que enviamos.
- Consulta y articulación de intervención con el Área de Niñez
- Comunicación con Centro de Atención a víctimas de Violencia de Género de la UNLP, Consultorios jurídicos Gratuitos para analizar posible patrocinio jurídico
- Vista de las causas en el Juzgado de Familia n° 5 y 6



- Coordinación con Área Social para conseguir ayuda social para la reclamante y sus hijos
- Envío de informe al Juzgado de Familia nº5
- Coordinación con el Área de Niñez y Adolescencia
- Coordinación con el Servicio de Asistencia Familiar
- Reuniones (hasta ahora 3) para coordinar estrategias de intervención entre el Servicio Zonal, Servicio Local, CPA de Berisso, Centros de atención de Género y de Niñez de la UNLP y por la Defensoría del Pueblo el OVG, Niñez y Adolescencia y Derechos y Garantías.
- Presentación de nota a la Defensoría nº 7 (Dra. Castagno), entrevista con la defensora para definir si continuaba o no con el patrocinio (Equipo atención OVG y el arrea de Niñez y Adolescencia)
- Acompañamos a la reclamante a revocar a su defensora y a las primeras entrevistas con la nueva Defensora asignada, Dra. Crespi Drago, Defensoría nº 18.

#### **Nº Guía: 28458**

Breve resumen del caso: L. (26 años) vivió en el refugio Mujeres Adelante de la Fundación SOTRALI (Solidaridad, Trabajo y Libertad) desde febrero de 2012 junto a sus tres hijos. A su ex pareja y padre de sus hijos, le dictaron una medida perimetral a raíz de una denuncia de ella. Laura se acerca a nuestra área para denunciar las condiciones de maltrato, precariedad y violencia que se vive en el refugio y en búsqueda de un lugar para vivir dado que ya no puedo permanecer en ese refugio.

Gestiones realizadas:

- Entrevista presencial con la reclamante
- Redacción de autorización para retirar pertenencias de la víctima del refugio Sotrali
- Retiro de las pertenencias de la reclamante del refugio por personal del OVG, mientras la misma aguardaba en la Defensoría
- Relocalización y traslado de la reclamante a un nuevo refugio en Ense-



- nada, perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social
- Entrevista con la coordinadora de dicho refugio
- Comunicación con Eliana Tedesco, Directora de Políticas de Género del Ministerio de Desarrollo Social
- Gestión de su DNI

#### **Nº Guía: 30.246**

Breve resumen del caso: La reclamante solicitó la intervención de esta Defensoría debido a la creciente violencia física, psicológica y patrimonial ejercida por su ex pareja con quien convivió durante 3 años. Con fecha 7 de septiembre sufrió una fuerte golpiza y decidió separarse y echarlo de su casa. Solicitó medidas de protección a través de su abogada particular que fueron otorgadas por el Juzgado protectorio nº 4 del Dto. Judicial de La Plata. Al día siguiente, su hija mayor, de 16 años de edad, le confiesa que esta persona abusaba sexualmente de ella desde hacía 2 años, y que la amenazaba con que no dijera nada o él mataría a su madre. Inmediatamente, realizó la denuncia penal por el abuso sexual a su hija.

En la DDI de 1 y 59 la oficial de policía que le tomó la denuncia fue muy agresiva con ellas (Romina y su hija). Pudimos comprobar a través de la copia de la denuncia efectuada que el cuestionario fue revictimizante, en exceso detallista acerca de los abusos padecidos y realizado por personal no capacitado. Como consecuencia de haber sido sometida a preguntas tan íntimas y dolorosas, la niña esa tarde sufrió un desmayo, tuvo convulsiones y un intento de suicidio. El agresor siguió hostigando al grupo familiar incumpliendo las medidas judiciales dictadas. Continuó realizando amenazas de muerte hacia la denunciante y las hijas de ella ingresando por la fuerza al domicilio, y en una oportunidad esperó a la reclamante a la salida de su trabajo y la agredió en la vía pública provocándole lesiones leves. Ante estos hechos asesoramos a la reclamante para que realizara una nueva denuncia, siempre coordinando con su abogada particular. Ante la gravedad de la situación, realizamos un Informe de riesgo que fue remitido a la fiscalía interviniente (UFI nº 11). A los pocos días, la fiscalía le tomó declaración a la niña con cámara ges-



sel con fecha 24 de octubre y solicitó la detención del agresor. Éste fue detenido con fecha 25 de octubre.

Gestiones realizadas:

- Entrevistas presenciales y telefónicas con la reclamante, y en una oportunidad también con su hija mayor que la acompañaba
- Entrevista con su abogada particular y comunicaciones telefónicas posteriores. Coordinación.
- Elaboramos un Informe de riesgo dando cuenta de la situación de vulnerabilidad y de riesgo en que se encontraban la reclamante y su grupo familiar, remitido a la fiscalía interviniente (UFI n° 11)
- Mantuvimos entrevista con el fiscal interviniente en la causa
- Nos asesoramos acerca de profesionales psicólogas especializadas
- Realizamos el reclamo correspondiente por la revictimización y los malos tratos padecidos en la DDI ante el Ministerio de Seguridad provincial.
- Derivamos a la reclamante y a la niña a profesionales de salud mental especializados.
- Solicitamos a la psicóloga de la niña la elaboración de un informe dando cuenta de la situación y fue presentado en el expediente judicial.

Estado actual: abierto. Si bien se logró la detención del agresor, pretendemos realizar un seguimiento del caso. Tanto la reclamante como su hija iniciarán tratamiento psicológico.

#### **N° de Guía: 30.548**

Breve resumen del caso: La reclamante hace dos años que está con N.E.C (58 años, policía), y hace un año que empezó con episodios de violencia física y psicológica muy graves. Él la manipula, controla y vigila asiduamente, la tiene encerrada en la casa, maneja todos los ingresos económicos del hogar y esto hace que ella se encuentre psicológicamente devastada. La reclamante manifestó que siempre trabajó, pero desde que está con el N.E.C éste le impide trabajar y la hace permanecer en su casa o a lo sumo, acompañarlo a



algún lugar. La Sra. refiere que éste al ser policía tiene contactos y «no pasa nada con las denuncias». Si bien actualmente no tiene armas encima porque está con «tareas alivianadas», él lleva siempre una navaja en su bolsillo. En consonancia con lo anterior la Sra. ha tenido un intento de suicidio a raíz de la situación de hostigamiento que vive por parte de la pareja y de la hija de la pareja. Por este hecho fue atendida en consulta psiquiátrica, la cual abandonó, dejando también de recibir la medicación necesaria. Esto constituye un aspecto de gravedad en la medida en que la Sra. no se encuentra subjetivamente preparada para enfrentar y reconocer el modo vincular violento de su pareja, minimizando los hechos por la historia vivida por el Sr.

Gestiones realizadas:

- Frecuentes entrevistas telefónicas con la reclamante.
- Registro de su red vincular: rastreo de grupo familiar. Comunicación telefónica con el hermano y con la hija de la reclamante.
- Comunicación con el Área Legal de la Clínica del Niño de Quilmes, para averiguar sobre la existencia de algún dato o denuncia registrada en torno al episodio donde el bebé de la Sra. Canteros, resultó lastimado y terminó internado.
- Búsqueda de algún espacio de contención psicológica o programa específico para víctimas de violencia de género. Comunicación con el Programa para Mujeres Víctimas de Violencia, “Vivir sin violencia”, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos de Quilmes.
- Con respecto a la salud de la Sra. este equipo considera fundamental que inicié lo antes posible un tratamiento en la salita que se encuentra cerca de su casa, tanto psicológico como psiquiátrico, siendo este un paso para empoderar a la Sra. a tomar una decisión firme en cuanto a poner fin al círculo de violencia en el que se encuentra.
- Articulación con la unidad sanitaria cercana a su domicilio y averiguación de la situación de cobro de la Asignación Universal por hijo o del Programa Andando.
- Consulta de intervención con los profesionales del Centro de Atención Primaria de la Salud «Los Fresnos» ubicado en calle Marconi y 1° de mayo, N°1671. Se acordó que hay un horario fijo para las entre-





vistas de admisión, los días lunes a las 9 hs. La profesional del área de salud Mental es la Lic. Rita García.

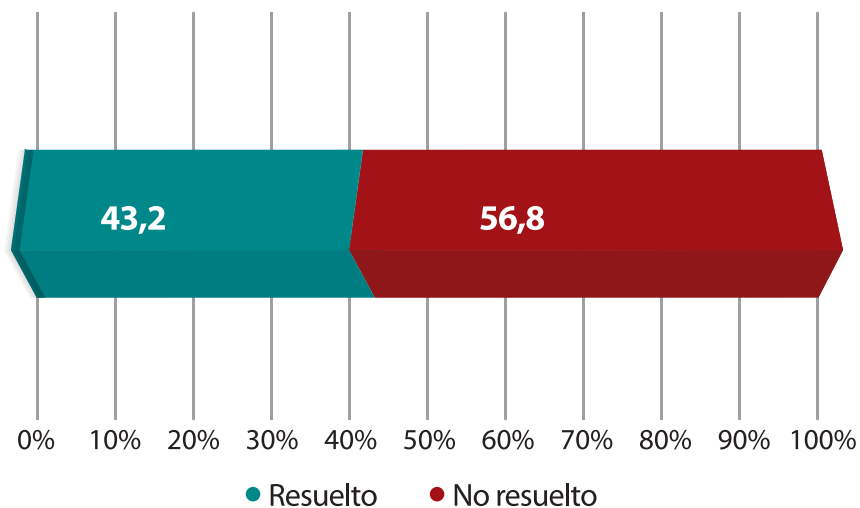
- Articulación y definición con el abogado de la Sra. el Dr. Adrián Cosentino para averiguar sobre la situación legal y la posibilidad de tramitación de alimentos.

Estado actual: abierto. En las últimas conversaciones mantenidas con la reclamante aparece la posibilidad de que la misma se vaya de su casa. Debemos armar una estrategia coordinada con su abogado y su grupo familiar para efectivizar la decisión que venimos trabajando con Lourdes.

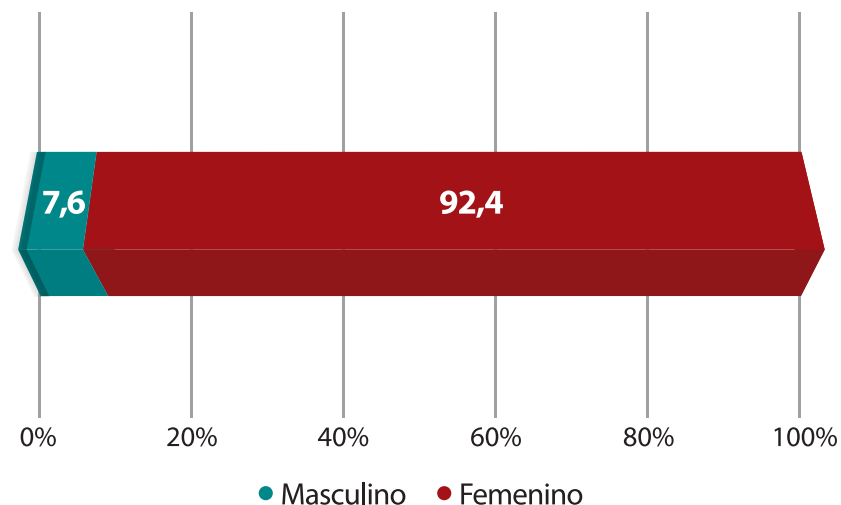
#### e. Estadística

Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Violencia de Género, en el período analizado, ascendieron a 118, habiendo sido generadas por el sexo femenino el 92,4%. Asimismo del total ingresado fueron resueltas el 43,2% de las mismas.

#### Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013- abril 2014



#### Distribución por sexo, en términos relativos. Mayo 2013- abril 2014



#### A. 14. Actuaciones en materia de turismo y patrimonio

##### a. Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área

Tanto bajo los fundamentos de la Constitución Nacional, en tanto hace referencia a las obligaciones del Estado en el cuidado del patrimonio natural y cultural dentro del marco de la preservación de condiciones de vida en un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano, y los tratados internacionales a los que la Nación suscribe (Declaración Universal de Derechos Humanos, Convención de Unesco); la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (que en su artículo 28 destaca la participación en la defensa de los recursos naturales y culturales) y la Resolución D.P Nº 00096/11 del Defensor del Pueblo de la Nación dirigida a todas las Defensorías del Pueblo provinciales, municipalidades y comunas del interior del país para que "investiguen acerca de la preservación y cuidado de bienes declarados monumentos" el Área de Patrimonio y Turismo de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires tra-



baja entendiendo que la problemática turística y patrimonial requiere de una mirada integradora entre ambos ámbitos, lo que permite una mirada más abarcadora de las vulneraciones que en ellas se suscitan. Es a través del patrimonio como derecho colectivo que las personas y las comunidades encuentran sustento a su identidad y a su pertenencia a un grupo humano. Y es el turismo, como actividad social y económica de gran relevancia y complejidad en íntima relación con el patrimonio, la que posibilita a las personas elevar su calidad de vida, tal como lo entiende nuestra Constitución Nacional, y enriquecer el espíritu a través del intercambio cultural que el turismo vehiculiza.

De acuerdo a estos principios generales, esta área trabaja con la misión de defender los derechos ciudadanos sobre el patrimonio cultural, natural, ambiental, urbanístico, arquitectónico y turístico de la provincia de Buenos Aires. Por lo expuesto, se trata de emprender acciones para el cumplimiento de la Resolución D:P 0096/11 del Defensor del pueblo de la Nación en lo que respecta a la actualización de registros de monumentos y lugares históricos (nacionales, provinciales y municipales) localizados en jurisdicción territorial de actuación, así como a prevenir a las autoridades responsables sobre el estado de conservación y/o necesidades de restauración que pudieran presuntamente resultar anómalas o que conlleven un mal prevenible. Asimismo se realizan estudios de conservación y puesta en valor del patrimonio arquitectónico y urbanístico de la provincia de Buenos Aires vinculado a propuestas desarrolladas por organismos competentes de la provincia, en el conocimiento y detección de inventarios de edificios, sitios áreas (elaborados o en elaboración), con alto significado histórico, cultural, ambiental que conformen el patrimonio cultural y natural

Por otra parte, desde el área se trabaja en promover la difusión y concientización de la temática patrimonial en la población en general, en organismos públicos y establecimientos educativos en todos los niveles de aprendizaje. La implementación de estudios e investigaciones, campañas de difusión que promuevan la importancia del derecho del patrimonio y el turismo.

Así como también se busca incidir en las políticas públicas en materia del patrimonio natural y cultural y en su marco regulatorio, contribu-



yendo a su identificación, valoración, para el pleno uso y goce de los ciudadanos.

La mayoría de los reclamos que llegan al área están vinculados con la desprotección o abandono de sitios de valor patrimonial por parte de la administración pública o particular; así como también sobre el avasallamiento de elementos de valor patrimonial por parte de iniciativas económicas de la administración pública o particular.

Para el tratamiento de estas problemáticas se ha establecido un estrecho vínculo con organismos estatales nacionales, provinciales y municipales, tales como la Dirección Provincial de Patrimonio y la Comisión Nacional de Monumentos y Sitios y Lugares Históricos, así como también con entidades civiles tales como el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS) y el Centro Internacional para la Conservación del Patrimonio (CICOP).

Se han abordado y encauzado en este período cuestiones tales como el trazado apropiado de intervención y seguimiento adecuado de la misma sobre edificios históricos de valor patrimonial, el reconocimiento de sitios de valor patrimonial en peligro o el asesoramiento en cuestiones relativas al uso del suelo y la explotación turística y/o económica de espacios de valor arqueológico e histórico.

## b) Actividades

- Asistencia a las Jornadas sobre turismo y desarrollo. "El turismo cultural: perspectivas y desafíos" en Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP.
- Asistencia a la jornada de descubrimiento de placa conmemorativa de Francisco Ctibor en el Museo Ctibor de calle 514 entre caminos Centenario y Belgrano de Gonnet.
- Reunión en Fundación Espacio Ctibor por la conservación y recuperación del Horno Hoffman, el cual se encuentra hoy en el predio del hipermercado Wall-Mart de Gonnet.



- Asistencia al lanzamiento del Concurso Latinoamericano de Estudiantes de Arquitectura «Repensar La Plata, Ideas para la cuenca del Arroyo del Gato, Región Gran La Plata, Argentina», organizado por la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la UNLP.
- Difusión y recepción de quejas durante la temporada estival 2013-2014 en la localidad de Mar del Plata.
- Participación en el “Programa de verano 2014 de Difusión de Derechos y Actividades de Promoción de Destinos Turísticos Populares de la Provincia de Buenos Aires”, producido por el Área de Gestión e Inclusión Social.

Es de destacar, que en relación a la ciudad de Mar del Plata, el área realizó conjuntamente con la Casa de Derechos de dicha localidad y el área de gestión social una campaña de difusión a través de la colocación de un stand en La Perla, con resultados altamente positivos ya que no sólo se realizaron tareas de difusión y juegos educativos con los niños sino que también se tomaron quejas “in situ”, Además de la gestión ordinaria de las quejas, se asesoró a los turistas sobre distintas cuestiones relativas a consumidores, servicios públicos, servicios hoteleros y gastronómicos, así como también cuestiones medioambientales y afines.

Dicha tarea, llevada a cabo durante los meses de enero y febrero, produjo un incremento de quejas con relación al año 2013, en enero del 57 % y en febrero del 86%, lo cual demuestra que la tarea de difusión es importante y que la gente tiene necesidades y consulta a la Defensoría del Pueblo por distintos motivos.

### c) Casos relevantes

Uno de los casos más relevantes y de actualidad tramita bajo expediente 554/10 La Plata/H. Yirigoyen: “Estado del Centro de Estudiantes de Henderson en La Plata”.



Si bien este caso tuvo inicio en el 2010 donde se abrió la investigación en función de la queja de un vecino que solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo para que el Municipio de Hipólito Yrigoyen invierta en la recuperación y puesta en valor de un inmueble que está ubicado en la Plata en la calle 48 entre 13 y 14, que funciona como centro de estudiantes y que –además- está declarado Patrimonio Histórico, no solo a nivel provincial sino también nacional.

Este caso llega al área recién en el 2013, momento en que empieza a funcionar y luego de solicitar los informes a los organismos involucrados, el mismo dio un giro importante porque se logró trabajar mancomunadamente con los estudiantes del centro, con el Poder Ejecutivo municipal de H. Yrigoyen y asimismo convocar al Municipio de La Plata, a través de la Secretaría de Obras Particulares para que se habiliten las obras y se lleve adelante la intervención y puesta en valor del inmueble respetando el testimonio histórico del lugar. Hoy, el Municipio ya tiene permiso de obra y próximamente se llevará a cabo una mesa de trabajo donde todas las partes ya comunicaron su intención de participar y de intercambiar opiniones con el objeto de llegar a un entendimiento sobre cómo se realizarán las obras sin que ninguna de las partes salga perjudicada. Este es un avance desde el punto de vista de la gestión integral ya que no sólo se cumplió con la investigación formal sino que se realizó una visita al lugar, se gestionó con el Municipio de La Plata para que el expediente avance y se trató de acercar a las partes, reclamantes y municipio de Hipólito Yrigoyen para que acerquen posiciones.

Expte 5197/13. Solicitud de intervención en restauración de Hotel Boulevard Atlántico.

En este caso, la Asociación Civil Amigos de Mar del Sud solicita la intervención del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires en función de los problemas suscitados en relación a la recuperación y puesta en valor del Centenario hotel Boulevard Atlántico ubicado en la villa Marítima Mar del Sud, partido de General Alvarado. Asimismo, integrantes de la Asociación manifestaron inconvenientes con la titularidad del bien inmueble e irregularidades vinculadas con su adquisición de quien detenta la posesión actualmente, a la vez que la



empresa que llevaría a cabo la restauración del centenario hotel no sería del todo confiable ya que en sus proyectos presentaba obras como de su titularidad cuando en realidad eran imágenes de obras de otros autores.

Es por ello que la investigación no sólo se instruyó en relación al valor patrimonial de Hotel sino que se solicitaron informes a la fiscalía de Estado a fin de que se expidan sobre la titularidad del bien, puesto que se discutía en sede judicial sobre el inmueble que integraría una herencia vacante. Se tomó vista del expediente judicial, se realizó una visita in situ en el lugar, se dio intervención a la Dirección provincial de Patrimonio, se gestionó con el Municipio y se proyectó una resolución, la 12/14, recomendando que la intervención del hotel se realice en estricto cumplimiento a la normativa local y provincial a través de una empresa idónea en la materia, teniendo en cuenta el valor histórico patrimonial del lugar. Dicha recomendación tuvo gran impacto en la población de la zona y el municipio se encuentra trabajando para adaptar los procesos de intervención en función de la normativa existente en la materia.

Otras quejas vinculadas a infraestructura escolar y patrimonio municipal están siendo trabajadas por el área con gran despliegue por parte de sus integrantes, ya que se concurre a los lugares afectados por las quejas, se trabaja con los vecinos y con los municipios.

Del mismo modo, y en colaboración con distintas Áreas de esta Defensoría, se ha emprendido un plan de acciones tendientes a difundir las temáticas del Defensor en general y del Área de Patrimonio y Turismo en particular, en distintas festividades provinciales y, durante la temporada estival última, en sitios relevantes de la actividad económica como Mar del Plata, el balneario con mayor caudal de turistas de la provincia de Buenos Aires.



## A. 15. Actuaciones en materia de Educación

### a. **Objetivos y descripción del trabajo realizado por el Área**

Tanto las leyes internacionales (artículo 12 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; artículo 13 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) como las de Argentina y de la provincia de Buenos Aires (artículo 14 de la Constitución Nacional; artículo 198, 199 y 200 de la Constitución Provincial) sirven como marco regulatorio para considerar a la educación como un Derecho Humano.

Es así que la educación se presenta como un derecho fundamental de todos y todas que permite no sólo el desarrollo de capacidades e identidades individuales sino que también contribuye a la reconstrucción y reproducción del tejido social. El acceso a la educación de calidad brinda herramientas que favorecen fundamentalmente a los sectores más vulnerables de la población permitiendo mejorar o revertir las condiciones derivadas de la exclusión social, cultural y económica.

Los Estados firmantes de dichos acuerdos internacionales deben concentrar sus esfuerzos en garantizar la accesibilidad y gratuidad de la educación en el nivel inicial. En este sentido, de acuerdo al artículo 55 de la Constitución Provincial, es competencia de la Defensoría del Pueblo intervenir/mediar en los casos en los que este derecho sea vulnerado atendiendo así las quejas relacionadas con el ámbito educativo provincial que afecten a cualquiera de los miembros de la comunidad educativa: ya sea directivos, docentes, personal no docente y alumnos.

Desde el área de educación de esta institución se trabaja, por un lado, en relación a las quejas recibidas en torno a problemas de inscripción, niños con reducción horaria por problemas de conducta, agresiones y/o maltrato entre niños y entre docentes y alumnos, becas, asignación universal por hijo, escuelas de educación especial, entre otros temas.



Por otro lado también se reciben quejas del personal docente y no docente en torno a problemas de escalafón, cobros atrasados, expedientes muy demorados y jubilación del docente.

Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo, debido al incremento de la problemática de *bullying* y *ciberbullying*, decidió crear un grupo inter-área, conformado por miembros de la Secretaría General, el área de Prensa, la Dirección General de Relaciones Institucionales y la Secretaría de Violencia Institucional y su área de Niñez y Adolescencia, a fin de diseñar proyectos de intervención.

El grupo estableció contacto con la Directora de Psicología Comunitaria y Pedagogía Social de la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires, la Lic. Eliana Vázquez, y la Subdirectora de la misma área, la Lic. Claudia Lajud, quienes no solo brindan asesoramiento en los casos que llegan a nuestra Institución, sino que en el mes de octubre se brindó una charla de Capacitación en sede de la Defensoría. En esta inteligencia se están desarrollando tareas de comunicación y de capacitación para alumnos/as, docentes y padres a fin de concientizar sobre la situación y las posibles acciones para dar respuesta de manera conjunta.

#### b. Casos relevantes

Otra cuestión a destacar es la vulneración de derechos que padecen los docentes al momento de enfrentar procesos disciplinarios (Ver Expediente 3816/12) debido a que, en dichas circunstancias, sufren constantes violaciones a garantías constitucionales como el ejercicio del derecho de defensa y el acceso a la vista de las actuaciones siendo que la información pública por mandato constitucional y convencional resulta un derecho cercano al nervio democrático del sistema político y debe ser garantizado por el estado.

La misma situación se encuentra denunciada en el expediente 4607/13 donde el denunciante reclama acceso a las actuaciones administrativas y la administración fundando su decisión en el artículo 139.2.11 del De-



creto 2485/92 decide no dar cumplimiento al Preámbulo, arts. 1, 14, 32 75 inc. 22 de la Constitución Nacional ni con exigencias internacionales establecidas en Tratados con Jerarquía Constitucional.

Mención especial requiere la queja 4907/13 donde una docente del distrito de Bahía Blanca denuncia arbitrariedades con respecto a su situación procedimental en varios procesos disciplinarios como en el objeto de los mismos. La reclamante, ha sido sumariada en virtud de sus creencias religiosas.

Por otra parte, se ha podido observar una problemática con respecto al estado edilicio de los establecimientos educativos. Así, se han receptado denuncias con respecto a escuelas que no tienen las aulas en condiciones y los estudiantes cursan en el patio y los pasillos de las mismas (Ver queja exp. 3797). En este sentido el Defensor inició una serie de visitas a Instituciones Educativas para relevar el estado edilicio a fin de poder realizar las recomendaciones pertinentes a fin de garantizar el adecuado estado de las instalaciones.

Este tipo de quejas permite visualizar un funcionamiento fragmentado y, en algunos casos, precario de la administración en la tutela de derechos de los niños en materia de acceso a la educación y de igualdad en el ejercicio de dicho derecho.

La administración educativa nacional, provincial y municipal coloca una división territorial para tutelar el derecho de la educación cuando este está contemplado en la Constitución Nacional y tratados Internacionales de igual jerarquía y legislación federal y local. Ello implica que el hecho de que una escuela sea gestionada por un municipio no desliga de obligaciones a los gobiernos nacional y provincial

Mención especial merece la queja 2744 en la cual, a partir de una denuncia de un Jardín no habilitado en la localidad de San Martín, se pudo averiguar la situación de irregularidad por la que atraviesan los jardines maternales y de infantes de gestión no estatal. A partir de lo informado por la D.G.CyE hay establecimientos de educación inicial que se encuentran no autorizados y no han normalizado su situación.

En referencia a los hechos u omisión por parte de la administración de



los Municipios de la provincia de Buenos Aires, se percibe que esta problemática es constante y sostenida en el tiempo.

Consideración especial merecen aquellos casos en los que se denuncian omisiones de control por parte de los Municipios en cuestiones de habilitaciones y de seguridad; como de falta de respuesta frente a pedidos de obra pública.

Si bien en los casos donde la autoridad local cuenta dentro de su jurisdicción con una Defensoría la queja es derivada a ella, en los supuestos donde el presente órgano de garantía ciudadana da tratamiento al procedimiento de queja se puede observar un gran retardo en la respuesta a los informes solicitados a las diferentes municipalidades.

A su vez, el funcionamiento de la administración local, a partir de los casos denunciados, muestra un funcionamiento fraccionado y sin articulación entre sus diferentes áreas. Esta situación genera una gran dificultad al momento de instruir la queja para los ciudadanos que pretenden presentar sus reclamos (Véase expedientes 1874).

### c. Estadística

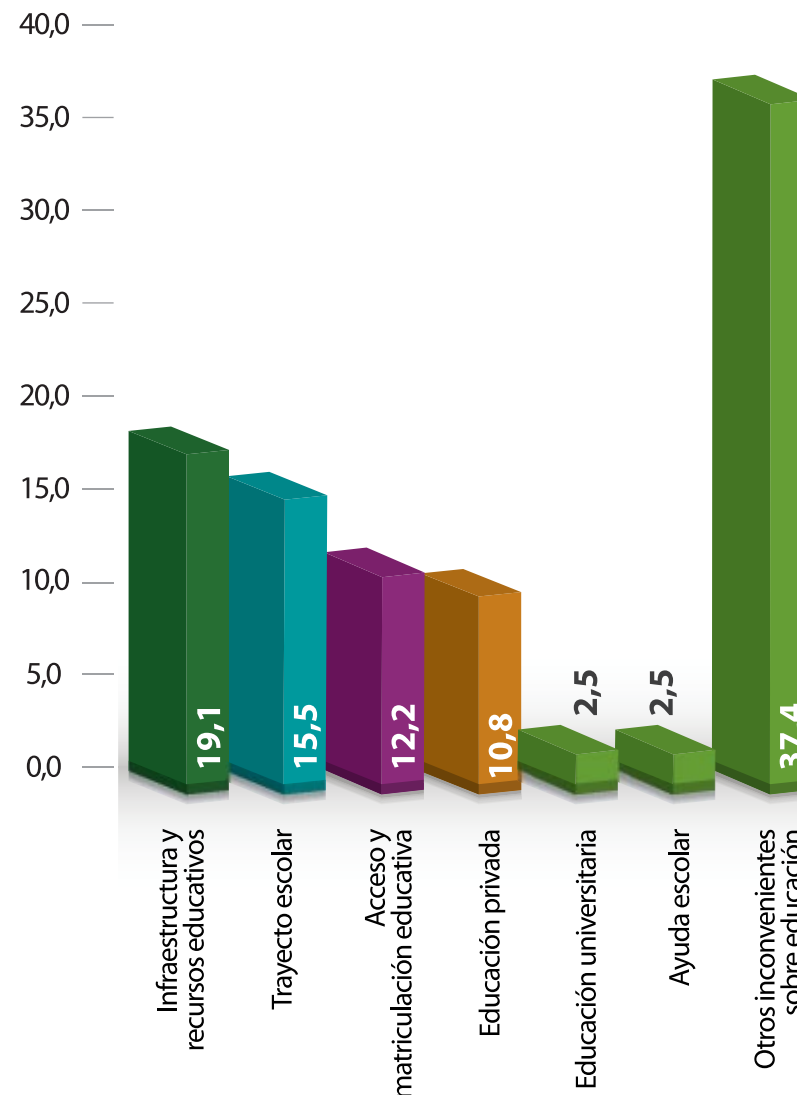
Como se observa en los gráficos expuestos a continuación, las consultas relacionadas con el tema de Educación, en el período analizado, ascendieron a 278, habiendo sido resueltas el 64% de las mismas.

Por otro lado, las temáticas más consultadas, 46,8% del total ingresado, corresponden a:

- Infraestructura y recursos educativos (19,1%)
- Trayecto escolar (15,5%)
- Acceso y matriculación educativa (12,2%).

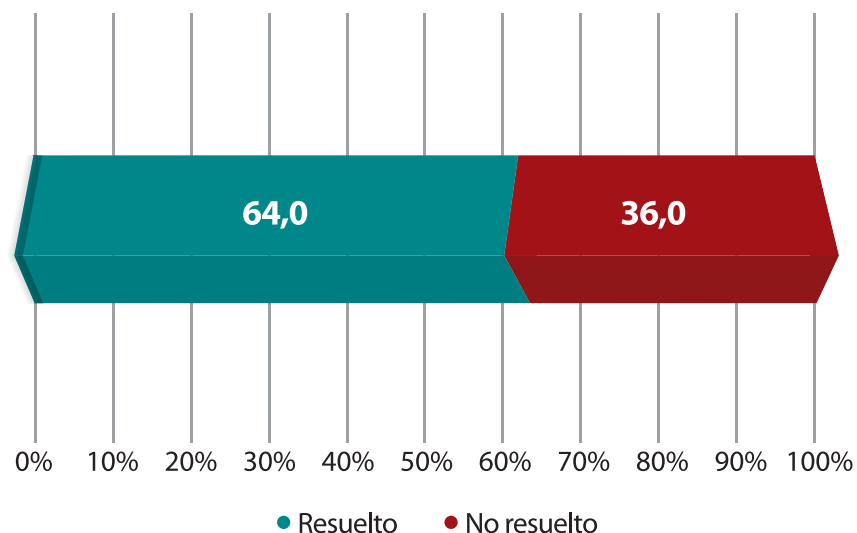


### Distribución de actuaciones, en términos relativos. Mayo 2013-abril 2014.





## Distribución por resolución de casos, en términos relativos. Mayo 2013- abril 2014.



### B. Gestiones inmediatas y de proximidad social

El Área de Gestión e Inclusión Social de la Defensoría es un espacio de contención y atención en aquellas situaciones en que la vulnerabilidad social aparece asociada a otras circunstancias en que se presentan conculcación de derechos y tiene como fin brindar atención permanente y sostenida en el tiempo mientras se busca resolver el problema estructural planteado por el reclamante.

De este modo el área social conlleva un grado de informalidad en su accionar basado en lo "experiencial" entendiéndolo como un conjunto de prácticas y acciones subjetivas que no se encuentran "pre-establecidas" en los protocolos y/o en la teoría, ya que trata y contiene situaciones cotidianas y permanentes planteadas en este espacio y que mayoritariamente son problemas concurrentes a otras situaciones que originaron el reclamo en otras áreas de la institución.

Desde el área social se coopera con otras áreas en aquellos casos en que el



modo, el tema, o los recursos así lo hicieren necesario. De este modo se han realizado gestiones y salidas acompañando a personal de otras secretarías y por expedientes que tramitan en éstas, tal ha sido el caso de las salidas a realizar relevamientos en diferentes localidades del territorio de la provincia.

Además realiza actividades de Difusión y Promoción de Derechos a través del Arte en las distintas localidades del territorio de la provincia de Buenos Aires. Priorizando el Trabajo Coordinado con Escuelas, Municipios, Parroquias y Ongs.



>> Actividad en la Parroquia Nuestra Señora del Huerto, San Francisco Solano, partido de Quilmes.

### Objetivos del Área

#### Objetivos Generales:

- Gestionar reclamos de manera coordinada y solidaria con otras áreas de la Defensoría y con Organismos Estatales y ONGs con el objetivo de brindar atención y contención en situaciones de vulnerabilidad social.

#### Objetivos Específicos:

- Contener, en aquellos casos de difícil resolución, a de fin brindar atención permanente y sostenida en el tiempo mientras se busca resolver el problema estructural planteado por el reclamante.
- Recibir reclamos en las localidades de la provincia de Buenos Aires donde las personas ven como una imposibilidad tanto el ejercicio de



sus Derechos como iniciar un reclamo frente a una vulneración de los mismos.

- Desarrollar actividades de difusión en el territorio de la Provincia de manera coordinada con los tres niveles del Estado y con ONGs que trabajen con sectores vulnerados de la comunidad.
- Releva en territorio situaciones referidas por los reclamantes y mayoritariamente tramitadas dentro de otras áreas de la defensoría.
- Brindar atención y protección frente a situaciones en que los derechos conculcados se presentan como un abanico de "imposibilidades" para los dispositivos estatales existentes.
- Sensibilizar frente a temáticas emergentes y críticas y actuar mediante puestas en escena y talleres con aquellos grupos en los que sea necesario difundir, promocionar y comunicar con un lenguaje ameno y distendido a fin de acercar la Defensoría a otros sectores o realidades en que el lenguaje institucional fuera una barrera.
- Cooperar con otras áreas de la Defensoría en aquellos casos en que el modo, el tema, o los recursos así lo hicieren necesario.

El área de Gestión e Inclusión Social viene realizando diversos tipos de actividades en distintos puntos de la provincia entre los que se encuentran principalmente las destinadas a la promoción de derechos a través del arte para alumnos de escuelas primarias y secundarias.

### **Promoción de derechos en instituciones educativas**

Con el objetivo de acercar la Defensoría a otros sectores o realidades en que el lenguaje institucional fuera una barrera, durante el período comprendido en el presente informe se realizaron actividades dirigidas a niños de nivel inicial, primario y secundario: en la Escuela E.P. N° 1 Melchor Echagüe (se seleccionaron a tal efecto un curso de 1° grado y un curso de 6° grado), de San Nicolás de los Arroyos (5 de junio de 2013); también se realizaron charlas en la Escuela Constancio Vigil N°3 de la localidad de Villa Hermosa, de San Nicolás (23 de mayo de 2013); se presentó el taller de cuentos con técnicas teatrales orientadas a los derechos de los niños en el Jardín de Infantes N° 902 "Noemí V. Bonnet", de las Flores (8



de agosto); se realizó el taller de fotografía sobre derechos humanos y democracia en la escuela rural E.P.B. N° 6 Juan Alegre, de Harostegui (8 de agosto); en la escuela secundaria N°1 Domingo Faustino Sarmiento, de General Guido (13 de agosto); en la escuela primaria N° 3 y en el jardín N° 908, de San Miguel del Monte (20 de agosto).

Mediante la técnica de taller de foto-debate y mediante un powerpoint sobre Derechos Humanos y el rol del Defensor del Pueblo en la sociedad, se realizaron charlas en la escuela secundaria N°3 Abraham Lincoln, de Lincoln (22 de agosto); en la escuela primaria rural N° 61 de Chivilcoy (26 de agosto); y en la escuela primaria N° 8 de Suipacha (27 de agosto)

En la escuela primaria N° 23 y en la secundaria N° 3 de la localidad de Roque Pérez se organizaron charlas dirigida a docentes y alumnos presentando a la Defensoría del Pueblo, a quienes se les puso en conocimiento la función, las actividades, y alcance de nuestro Organismo. Luego se desarrolló un Taller para niños donde se les narró el cuento "Las Aventuras del Sapo". Como cierre se desarrolló una actividad plástica en la que los niños colorearon dibujos con temática de derechos (27 de agosto).



>> Trabajo del grupo de Gestión e Inclusión social sobre bullying, con estudiantes de una escuela de Tapalqué, el 22 de abril de 2014.

### **Otras instituciones educativas visitadas fueron:**

- Escuela N° 6 de Arrecifes (3 de septiembre)





- Escuela N° 3 de Capitán Sarmiento (3 de septiembre)
- Escuela Técnica N° 1 de Lobería (12 de septiembre)
- Escuela Primaria N° 6 de Necochea (13 de septiembre)
- Escuela Primaria N° 4 de Carmen de Areco (17 de septiembre)
- Escuela Primaria N° 25 "Sargento Juan B. Cabral" de 25 de Mayo (24 de septiembre)

Asimismo se realizó la Jornada provincial de sensibilización y concientización acerca de la conmemoración del Día Internacional Contra el Trabajo Infantil organizada por la COPRETI en la Escuela Primaria N° 28 de la localidad de Los Hornos, partido de La Plata (11 de junio de 2013).

También se llevó a cabo el taller de promoción de derechos "Foto – debate" relacionado con la muestra fotográfica "Derechos Humanos y Democracia" organizada por esta Defensoría, en el Colegio Secundario ex "Nacional" E.S.B. N°23 – E.M. N°9, de San Nicolás (4 de julio de 2013).

Durante los talleres realizados en las diferentes instituciones educativas en el interior de la Provincia, se destaca la activa participación de los alumnos, lo que demostró un interés no sólo en los talleres artísticos, sino también en las instancias de debate. Los talleres generan gran intervención de los niños en diferentes temáticas y propuestas educativas y sirve para percibir el gran conocimiento que poseen sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### ***Difusión y promoción de derechos en el interior de la Provincia***

También se realizaron actividades de difusión y promoción de derechos con el propósito de acercar y dar a conocer la función de la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos que viven en los barrios periféricos de distintas localidades de la Provincia. A su vez, esta actividad sirve para relevar en territorio situaciones referidas por los reclamantes.

Acercarse con material explicativo acerca del ejercicio pleno de los derechos humanos procediendo a recibir reclamos en dichas localidades en donde no existen Casas de Derechos o Programa Guías Ciudadanos,



y donde los ciudadanos no tienen el acceso o posibilidad de iniciar un reclamo frente a un derecho vulnerado, es una de las actividades que mejor recepción ha tenido por parte de los habitantes de la provincia.

Esto se realiza de manera coordinada con los tres niveles del Estado y con ONGs que desarrollan trabajos con sectores vulnerados de la comunidad.

Durante los meses de mayo, junio y julio se visitaron barrios periféricos de las localidades de: San Nicolás de los Arroyos, Brandsen, Ranchos, Luján, Verónica, Magdalena, Navarro y Lobos. En los meses de agosto y septiembre miembros del área se acercaron a barrios de las localidades de: General Guido, Castelli, Pila, Lincoln, Roque Pérez, San Antonio de Areco, Arrecifes, Capitán Sarmiento, Carmen de Areco y 25 de Mayo.

En el mes de abril de 2014 se realizaron actividades de difusión social de derechos en el partido de Mercedes y San Nicolás mediante el Programa de accesibilidad para personas con discapacidad, y en coordinación con la casa de derechos de Chacabuco, en las zonas aledañas.

Además de las actividades de difusión en la vía pública, se procedió a la presentación de la Defensoría del Pueblo y sus competencias con referentes locales de diversos organismos, a quienes se les puso en conocimiento de la función, las actividades, alcances y competencias de la Institución. Finalmente se atendieron dudas y consultas de los presentes y, en cada localidad, se tomaron quejas y reclamos.

Durante las visitas a estos barrios se pudo constatar la falta de conocimiento sobre la existencia de la Defensoría del Pueblo. Durante el trabajo de campo se detectó que los habitantes desconocen la existencia de las herramientas con las que pueden contar para hacer valer sus derechos. Asimismo, incorporamos reclamos, asesoramos, orientamos y facilitamos las vías de contacto con la Defensoría.

### ***Relevamiento de situaciones particulares en estado de emergencia***

El área de gestión e inclusión social tiene como objetivo viabilizar de manera rápida los reclamos que se presentan de situaciones críticas y de emergencia social.



Durante las tareas de relevamiento se observó la falta de asistencia de los organismos competentes a la causa directa. A partir de las intervenciones se pudo constatar la escasa preparación de organismos estatales para trabajar y accionar sobre situaciones de urgencia. Ante esta ausencia estatal, el área se ve comprometida en la articulación para que estos organismos cumplan sus funciones.



>> Collage realizado por alumnos de una escuela de Casbas, partido de Guaminí, a partir de una actividad realizada por el grupo de Difusión de Derechos a través del arte.

### **Cronograma de relevamientos realizados:**

9 de mayo: Cercanías del Arroyo Pérez, Los Hornos, La Plata. Relevamiento de la situación de varias familias afectadas por la inundación que no habían recibido asesoramiento ni asistencia por parte de ningún organismo del Estado.

12 de mayo: Tolosa. Arroyo del Gato. Relevamiento para la colocación de carteles indicadores para la zanja a cielo abierto. Se realizó en coordinación con el área de Medioambiente.

29 de mayo: San Carlos, La Plata. Visita a un comedor con motivo de un llamado anónimo informando la falta de asistencia.

9 de junio: Berisso. Solicitud de intervención pos-inundación por parte de una reclamante. Atención N° 28069.



Junio: Villa Elvira, La Plata. Visita solicitada por la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional.

13 de junio: Berisso. Solicitud de intervención pos-inundación por parte de un reclamante. Número de atención 28305.

Junio: Alejandro Korn. Visita solicitada por la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional.

Junio: Villa Elvira, La Plata. Solicitud de intervención pos-inundación en un comedor barrial para asesoramiento por DNI.

30 de junio: Barrio 2 de abril, La Plata. Intervención con motivo de disputas violentas entre habitantes que han ocupado los monoblocks y un asentamiento de ciudadanos de origen paraguayo. Solicitud de intervención por parte de la Secretaría de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional.

11 de julio: Barrio El Carmen, Berisso y Villa Elvira. Acercamiento al barrio luego de unas fuertes lluvias. El desborde de las zanjas suscitó una nueva inundación. Se tomaron reclamos y se procedió a la elaboración de un expediente N° 4897.

31 de julio: Guernica. Solicitud de intervención por parte de la Secretaría de Derechos y Garantías con motivo de un desalojo (Expediente 4756). En este caso en particular, se realizaron visitas los días 1, 6 y 12 de agosto y como consecuencia de la intervención de la Defensoría, se logró suspender la medida cuando ya habían sido desalojadas varias familias. Según el relevamiento realizado, 60 familias quedaron en situación de calle. Desde el área se solicitó a Desarrollo Social del municipio de Presidente Perón la asistencia primaria a la situación crítica por la que estaban atravesando dichas familias, con resultado negativo.

14 de agosto: Rafael Calzada. Solicitud de intervención con motivo de una medida de desalojo (Expediente 4598). Se llevó a cabo con previo acuerdo entre los vecinos, la Comisión Nacional de Tierras y el Municipio de Almirante Brown. El acuerdo fue establecido a cambio de la cesión de terrenos por parte de la Comisión Nacional de Tierras. Desde el área y en coordinación con la Secretaría de Derechos y Garantías de la Defensoría del Pueblo de la provincia, se gestionó un terreno en comodato para las



familias en situación de calle hasta que se concrete el acuerdo.

### **Visitas y relevamiento de situaciones habitacionales**

La Defensoría del Pueblo firmó un Convenio de Cooperación Técnica y Asistencia con el Instituto de la Vivienda, mediante el cual se propone el trabajo conjunto en la tarea de corroborar la veracidad de las situaciones críticas habitacionales denunciadas y concretar la conformación del proyecto para ultimar la estrategia de reforma de la vivienda.

En el marco del presente Convenio se realizaron los siguientes relevamientos que permitieron la adjudicación de asistencias económicas a ciudadanos en situación habitacional crítica dentro de la Provincia, mejorando así su calidad de vida:

- Cañuelas: Visita a casa de reclamante (N° Atención 14725 - Expediente 4739)
- San Nicolás: Visita a casa de reclamante (N° Atención 20618 - Expediente 4736)
- Berisso: Visita a la casa de reclamante (N° Atención 28069)

A su vez, junto a la Subsecretaría de Tierras de la Provincia se realizaron relevamientos en el barrio Altos de San Lorenzo en Villa Elvira por la situación de los damnificados por la inundación, beneficiarios del subsidio que otorga la Subsecretaría de Tierras de la provincia de Buenos Aires. Las jornadas de relevamiento conjuntas entre la Defensoría del Pueblo de la provincia y la Subsecretaría de Tierras permitieron articular la gestión de forma dinámica, compartiendo recursos, agentes y estrategias de trabajo.

Al mismo tiempo, se volvió a poner en evidencia la problemática persistente y urgente de los ciudadanos afectados por las inundaciones de abril de este año en el gran La Plata, estando aún irresueltas la mayoría de las necesidades de reconstrucción vinculadas a las condiciones de vivienda y habitabilidad.

El esfuerzo conjunto de nuestra institución, su coordinación inter-áreas, y del Instituto Provincial de la Vivienda, demuestran que existen estrategias posibles en la gestión de quejas vinculadas a las problemáticas más urgentes y complejas con alto grado de vulnerabilidad social, cuando se dispone de la colaboración activa de los diferentes actores institucionales



les del Estado Provincial.

En este sentido se viabilizaron un importante número de reclamos urgentes, pudiendo incluirlos en el "Plan Reconstruir La Plata", con gran posibilidad de efectivizar la entrega de materiales para la autoconstrucción y la mejora de las viviendas afectadas.



>> Presentación del grupo de Difusión de Derechos a través del arte en una escuela de San Miguel del Monte, el 20 de agosto de 2013.

### **Participación en otras actividades**

Durante el 2013, el área estuvo presente en diferentes actividades que abarcan variadas problemáticas sociales, entre las que se destacan la participación en las reuniones "La Plata con inteligencia territorial" organizadas por la Universidad Nacional de La Plata para generar una etapa diagnóstica en búsqueda de soluciones a los problemas causados por la inundación en La Plata, Berisso y Ensenada; la asistencia a las Primeras Jornadas Municipales sobre Gestión Social de Reciclaje, las cuales sirvieron para tomar conocimiento del sistema de reciclaje impulsado por el Municipio de Lanús y del proyecto de incorporar nuevas plantas recicladoras de basura en otras localidades; la reunión con representantes de Caritas, también a causa de las inundaciones a fin de intercambiar información sobre la ayuda humanitaria y los albergues y refugios disponibles; la reunión inter-ministerial sobre trabajo infantil, donde se acordó desarrollar una estrategia de abordaje por



modalidad de trabajo infantil para el territorio de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de facilitar el trabajo en territorio haciendo foco en los municipios de Lomas de Zamora y Florencio Varela, para seguir operando con las Mesas Locales de prevención y erradicación del Trabajo Infantil que están integradas por sectores de la producción, movimientos sociales, COPRETI, referentes comunitarios, escuelas y áreas municipales pertinentes.

### **Reuniones**

*Reunión con el Padre Mariano Salvador y Juan Carlos Di Camilo.*

El 11 de mayo de 2013, el Defensor del Pueblo Dr. Carlos Bonicatto, Coordinadora Noemi Gonzalez, Rosalina Pesci y Rosana Di Renta participaron en la reunión, realizada en Boulogne, San Isidro a fin de charlar sobre el tema de inseguridad, peleas en las villas entre vecinos, drogas, violencia familiar y la problemática de las personas en situación de calle.

*Visita al Padre José Luis Segovia y al Instituto Arzobispo Chimento.*

El 4 de Junio de 2013, Rosana Di Renta y Martín Oriozabala, integrantes del equipo de Gestión Social, se acercaron al Instituto Chimento a fin de conocer la problemática del Barrio después de las inundaciones y recorrer las Instalaciones del Instituto. En esa oportunidad se trabajó sobre la situación que dejaron las inundaciones, el modo en que se la canalizó, la ayuda en el barrio a través de CARITAS, y del rol que cumplió el Instituto Chimento gestionando un subsidio en Desarrollo Social de Nación para construir el SUM y gimnasio para que los chicos cuenten con un espacio de recreación.

*Reunión con el Director General de Cáritas La Plata, Padre Andrés Marcos Rambeaud.*

El 1 de Julio de 2013, Rosana Di Renta y Martín Oriozabala, integrantes del equipo de Gestión Social, se reunieron con el Padre Andrés Marcos Rambeaud a fin de tomar conocimiento del trabajo de CARITAS La Plata. Cáritas organizó la asistencia a los damnificados por las inundaciones a través de las parroquia que realizan los relevamientos y la asistencia



con la participación voluntarios. Colaboraron con la Municipalidad de La Plata en el tema de Personas en Situación de Calle.

### **Otras reuniones**

Durante el mes de abril de 2014 se realizó una reunión con el equipo distrital de Inclusión, de la Dirección de Sociología Comunitaria (DGCI) con el objetivo de avanzar en la resolución de un reclamo ingresado en el área.

El mismo mes se retomaron las reuniones con la Dirección General de Cultura y Educación a fin de coordinar el programa de visitas a instituciones educativas para el 2014 y acordar tareas de difusión de derechos y actividades de concientización a través del arte.

También se concretó una reunión con personal de la Subsecretaría de Adicciones para coordinar acciones conjuntas de capacitación en el marco del Proyecto PACO; con el Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires para articular gestiones de entrega de materiales para la reconstrucción de viviendas afectadas por inundaciones; con el Padre Carlos Pont Gasquet, a cargo del grupo misionero del barrio Aeropuerto de la localidad de La Plata, a fin de acordar la puesta en funcionamiento del taller de promoción de derechos a través del arte entre los/as miembros de la comunidad.

### **Programa de difusión de derechos y actividades de promoción en las Fiestas Regionales Populares de la provincia de Buenos Aires**

Los objetivos propuestos y alcanzados mediante estas actividades se relacionan con la posibilidad de promocionar Derechos Humanos, colaborando en la construcción de ciudadanía como tarea inherente al Defensor del Pueblo, con difundir el rol institucional de la Defensoría del Pueblo, vinculados con las actividades turísticas y recreativas, en todas sus expresiones, con promover la integración social mediante la interacción con los/as turistas, y el valor de la diversidad, y con fomentar la articulación de la Defensoría del Pueblo con los grupos/ámbitos hacia los que o dónde se desarrollen las actividades de Difusión.

Las mismas se realizaron bajo el siguiente cronograma del 2014:



3 de enero: Festival de Canto y Danza en la localidad de Brandsen.

5 y 6 de enero: Festival Folclórico de apertura de temporada turística, en Guaminí, Cochicó y Casbas

9 de enero: Difusión en el Balneario de La Balandra de Ensenada y Berisso y en los balnearios de Punta Lara

10 de enero: Fiesta Popular del Girasol en Carlos Casares

13 y 14 de enero: Festival del Niño en Necochea y Quequén

21 de enero: Difusión en el balneario Verónica, Partido de Punta Indio

23 de enero: Difusión en la costa balnearia de Magdalena

23 y 28 de enero: Difusión en costa del Delta del Paraná, en Escobar, Campana y Zárate

12, 18, 19, 25 y 26 de enero: Difusión en el Stand colocado en la Plaza España y en la costanera de Mar del Plata

4, 5, 6 y 7 de Febrero: Fiesta Nacional del Reservado en Pigué y Festival Nacional Folclórico de la Sierra, de Tandil.

8 de Febrero: Festival de Tango y Folclore en General Belgrano

12 de febrero: Difusión en la Costa de Chascomús

14 y 15 de Febrero: 41° Fiesta Regional de los Camioneros y el Agricultor en Mechongué, General Alvarado

22 y 23 de febrero: Fiesta Nacional del Potrillo en Coronel Vidal

24 de febrero: Encuentro de Murgas en Maipú

8, 9, 15, 16, 22 y 23 de febrero: Difusión en el Stand colocado en la Plaza España y en la costanera en Mar del Plata.

4 de abril: Tareas de difusión en el encuentro regional de Artesanos del partido de Colón.

12 y 13 de abril: Actividades de promoción de derechos en Fiestas regionales de la localidad de Coronel Dorrego.

25 de abril: Difusión social durante la coronación de la Virgen en San



Nicolás y en la fiesta de la Lechería en Suipacha.

Los objetivos del Programa se cumplieron con éxito, pudiendo concretar las visitas a los balnearios y fiestas populares, generando un acercamiento real a gran cantidad de habitantes que por estos meses recorren las ciudades balnearias de la Provincia.

Cabe destacar que la mayoría de las personas consultadas no tenían conocimiento de la existencia de la Defensoría y a través del trabajo de los/as agentes pudieron ser informados y asesorados en temas y preocupaciones varias. Se relevaron problemáticas territoriales y contactos de referentes locales, útiles para ampliar las gestiones del área y resolver los problemas de los/as ciudadanos/as bonaerenses.

#### **Actividades culturales infantiles organizadas por la Facultad de Periodismo y Comunicación Social (UNLP) en Los Hornos**

Durante el mes de diciembre de 2013 la Defensoría del Pueblo fue invitada a participar de las actividades culturales organizadas por la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata, destinadas a realizar actividades con niños/as del barrio La Piedad de la localidad de Los Hornos.

La Institución estuvo presente mediante el Taller de promoción de derechos a través del Arte. El fin fue participar de las diferentes actividades recreativas, planificadas para las familias que pertenecen al mencionado barrio y al hogar Pantalón Cortito. Se propuso una tarea lúdica que consistió en colorear imágenes con los diferentes Derechos Humanos, que en principio tienen que ver con los niños/as y, en general con todos/as los/as habitantes.

Se consiguió captar la atención de los/as niños/as y de las madres que los/as acompañaban, mediante charlas personales, entrega de folletería, explicación de la forma para contactarse con la Defensoría del Pueblo y, compartiendo tiempo e intercambiando de información. Se explicaron las diferentes maneras de realizar los reclamos y las temáticas que abarca la Defensoría del Pueblo.



### **Participación en otras actividades**

Durante el 2013, el área estuvo presente en diferentes actividades que abarcan variadas problemáticas sociales, entre las que se destacan la participación en las reuniones “La Plata con inteligencia territorial” organizadas por la Universidad Nacional de La Plata para generar una etapa diagnóstica en búsqueda de soluciones a los problemas causados por la inundación en La Plata, Berisso y Ensenada; la asistencia a las Primeras Jornadas Municipales sobre Gestión Social de Reciclaje, las cuales sirvieron para tomar conocimiento del sistema de reciclaje impulsado por el Municipio de Lanús y del proyecto de incorporar nuevas plantas recicladoras de basura en otras localidades; la reunión con representantes de Caritas, también a causa de las inundaciones a fin de intercambiar información sobre la ayuda humanitaria y los albergues y refugios disponibles; la reunión inter-ministerial sobre trabajo infantil, donde se acordó desarrollar una estrategia de abordaje por modalidad de trabajo infantil para el territorio de la provincia de Buenos Aires, con el objetivo de facilitar el trabajo en territorio haciendo foco en los municipios de Lomas de Zamora y Florencio Varela, para seguir operando con las Mesas Locales de prevención y erradicación del trabajo Infantil que están integradas por sectores de la producción, movimientos sociales, COPRETI, referentes comunitarios, escuelas y áreas municipales pertinentes; y las entrevistas realizadas a referentes en la problemática de las adicciones.

### **C. Relevamiento de precios**

A raíz del compromiso asumido por el Gobierno Nacional, los supermercados, los distribuidores y sus principales proveedores, para una administración de precios flexibles y con el objetivo de asegurar condiciones de competitividad en la economía, cuidar el bolsillo de los argentinos, y para que cada consumidor pueda ejercer su derecho a elegir informado, es que la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires adhirió a los Programas Nacionales, “Mirar para Cuidar” y “Precios Cuidados”.

Para llevar adelante esta tarea, se encomendó a la Secretaría de Dere-



chos y Garantías, para que, a través del Área de Usuarios y Consumidores, articule las medidas necesarias para generar un Plan de Acción desde este Organismo adecuándolo a la iniciativa del Gobierno Nacional.

Desde la Institución se pretende apoyar todas aquellas medidas que permitan cuidar el poder adquisitivo de los y las habitantes de la provincia de Buenos Aires, y asimismo garantizar los intereses de los sectores con menores recursos, siendo ellos, los más perjudicados por dichos aumentos. En este sentido el Defensor considera fundamental actuar en forma consecuente con las políticas que tiendan a evitar el abuso por parte de los formadores de precios y en general de toda la cadena de comercialización, fortaleciendo la democracia participativa y haciendo un país más justo e igualitario para todos.

Por lo tanto y en virtud de las atribuciones que le son propias al Defensor, como organismo de garantía, encargado de promover la democracia y hacer que el Estado responda por los derechos y garantías de los habitantes del territorio provincial, es que el mismo opera como un promotor de ciudadanía, contribuyendo a la eficacia efectiva de la acción estatal, orientada a resolver problemas de las personas, fortaleciendo al mismo tiempo la conciencia colectiva en torno a los mecanismos concretos para lograr la plena operatividad de los derechos de todos los habitantes de la provincia, por eso, resulta de vital importancia la adhesión a los Programas, “Mirar para cuidar” y “Precios cuidados”, teniendo en cuenta el impacto positivo que han tenido los mismos en la sociedad, generando conciencia en los ciudadanos y poniendo un límite a las grandes cadenas de comercialización, favoreciendo y cuidando el poder adquisitivo de masa social.

#### **C.1. Programa “Mirar para cuidar”**

De acuerdo a lo planteado en los párrafos precedentes y teniendo en cuenta las principales funciones de promoción y defensa de derechos, que asume el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, es que corresponde, en ese marco, analizar y estudiar el período comprendido entre Junio y No-



viembre de 2013, meses durante los cuales, se realizaron tareas de monitoreo y control del acuerdo de precios fijados entre el Gobierno Nacional y las principales cadenas de supermercados del país.

Resulta necesario destacar, que dicho informe se realizó a partir de la información suministrada por el área de *usuarios y consumidores*, perteneciente a la Secretaría de *Derechos y Garantías*, tras el relevamiento de 663 establecimientos realizados a lo largo y a lo ancho de nuestra extensa provincia.

Cabe resaltar que no todos los establecimientos fueron visitados la misma cantidad de veces. Por ello, el análisis se presenta en términos relativos, calculando su cumplimiento individualmente.

A continuación (cuadro 1) se ve reflejado la distribución de visitas por establecimiento:

Establecimiento	Cantidad de monitoreos
Carrefour	196
Día	164
Coto	80
Vea	60
Disco	45
Changomas	41
Jumbo	26
Walmart	23
La Anónima	16
Supermercado Chino	6
Cooperativa Obrera	2
Supermercado Pixius (chino)	2
Supermercado Chino Marc	1
Supermercado Vamos	1



### Implementación

Se tuvieron en cuenta para llevar a cabo el control y monitoreo de los productos, diversos municipios de la provincia, tales como; La Plata, Berisso, Ensenada, Mar del Plata, San Nicolás, Saladillo, Pergamino, Ituzaingó, Junín, Chacabuco, CABA, Quilmes, Lomas de Zamora, Almirante Brown, La Matanza, Florencio Varela, Zarate, Avellaneda, Campana y Escobar.

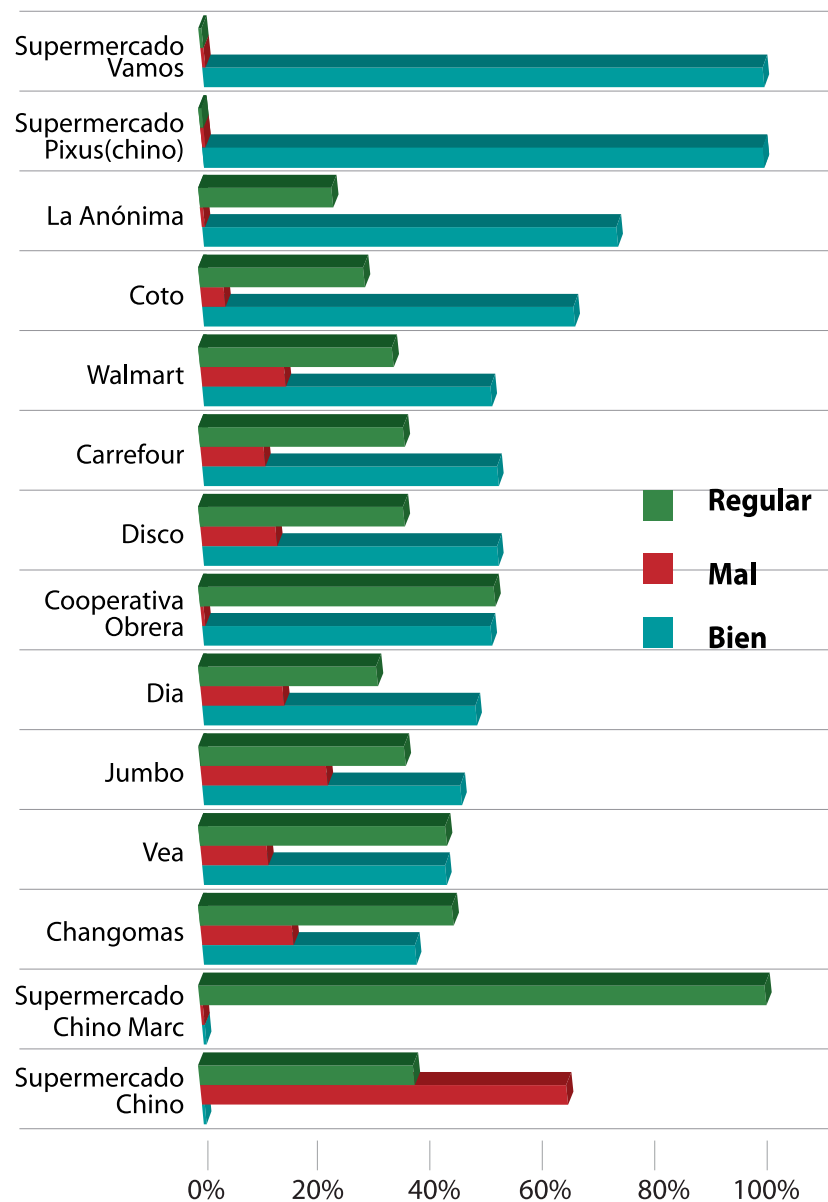
El listado, constituido por 500 productos fue controlado de forma rotativa, en tres franjas horarias (mañana, tarde y noche), en cada uno de los supermercados antes mencionados.

Para evaluar su efectivo cumplimiento, se trabajó sobre la base de tres categorías: *“bien”*, *“regular”* y *“mal”*. Siendo *“bien”* cuando el establecimiento cumplió con exactitud con lo pactado, *“regular”* cuando no se cumplió el acuerdo en 1 o 2 productos y *“mal”* cuando no se cumplió al menos en 3 productos.

Las variables analizadas con dichos criterios para cada producto fueron: precio, identificación en góndola, visualización, stock, reposición y difusión del listado.



### Precios de los productos



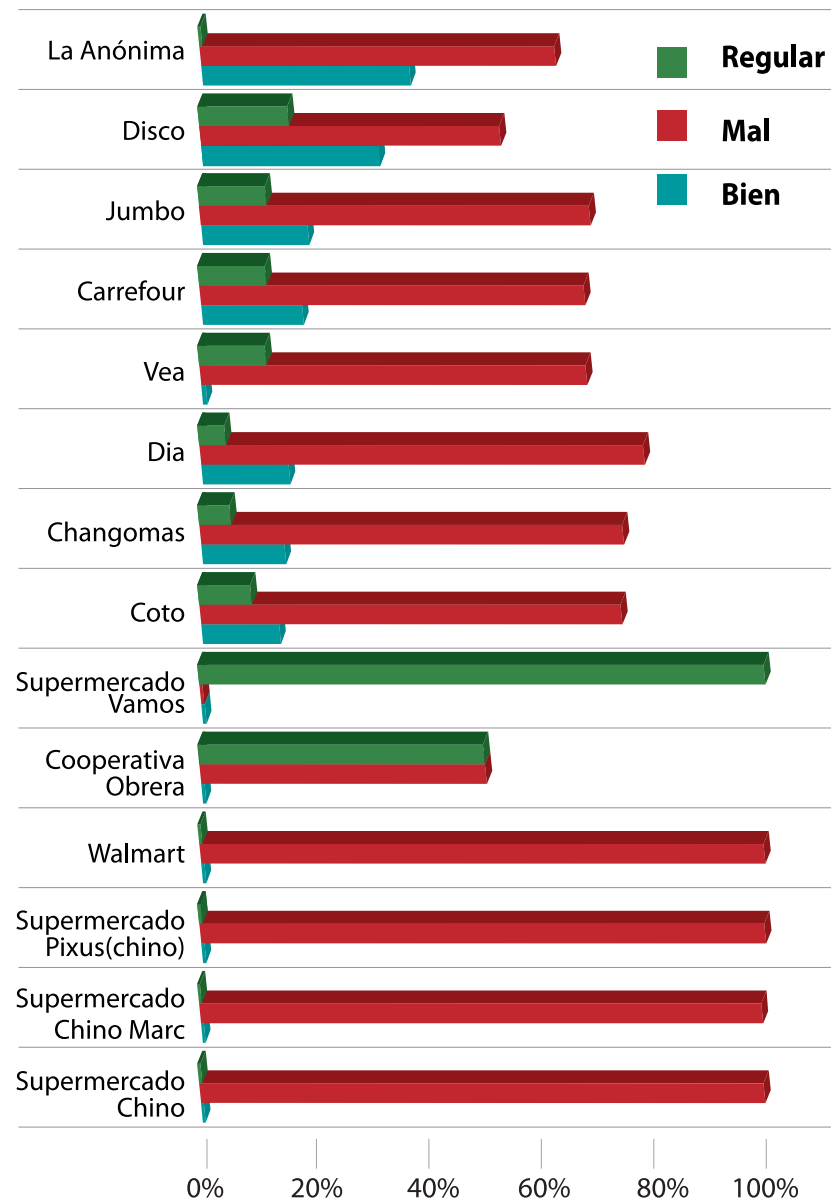
### Análisis

En general los establecimientos cumplen con la mayoría de los precios. En los casos de los Supermercados Vamos y Pixius son los únicos que cumplieron en un 100% de las recorridas con el precio adecuado, sin embargo vale aclarar que la cantidad de veces que visitamos estos establecimientos fue de 1 y 2 veces respectivamente y en ambos casos tan solo 3 productos de los 15 en observación fueron los que se encontraron, esto último también ocurre con la cadena de Supermercados Día. Por otra parte hubo una diferencia que se dio durante toda la recorrida y tuvo que ver con el yogurt entero Yogurísimo que en casi todos los establecimientos estaba a \$ 5,49 en vez de \$1,98 lo que hizo que el número de Regulares aumentara notoriamente.





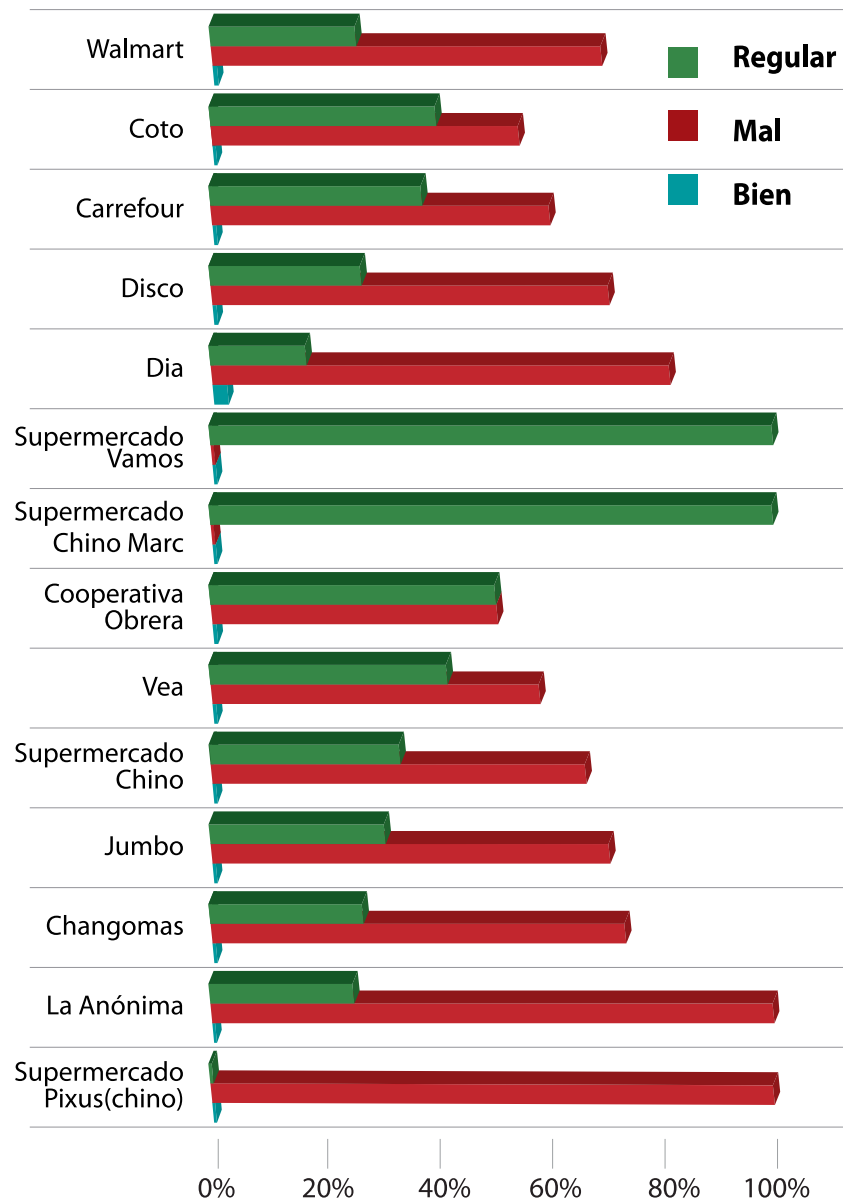
### Difusión de los listados



Teniendo en cuenta los controles y monitoreos llevados a cabo, no existe una política clara y específica de las cadenas respecto a este tema. Lo que se puede observar es la falta de difusión de las listas, ya que son pocos los establecimientos que cuentan con ellas, siendo que en algunos, se encontraron pegadas en el vidrio de la entrada, en otros se ubicaban en informes y en la mayoría directamente no se las encontraba, transgrediendo las normas del acuerdo comercial.

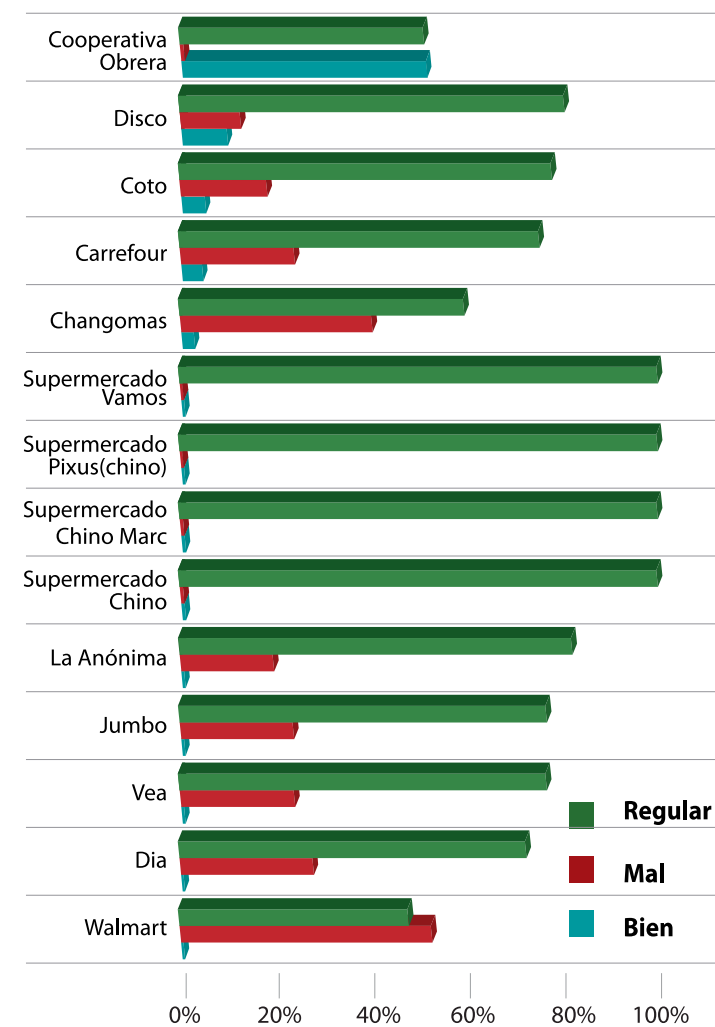


### Identificación de los productos en la góndola



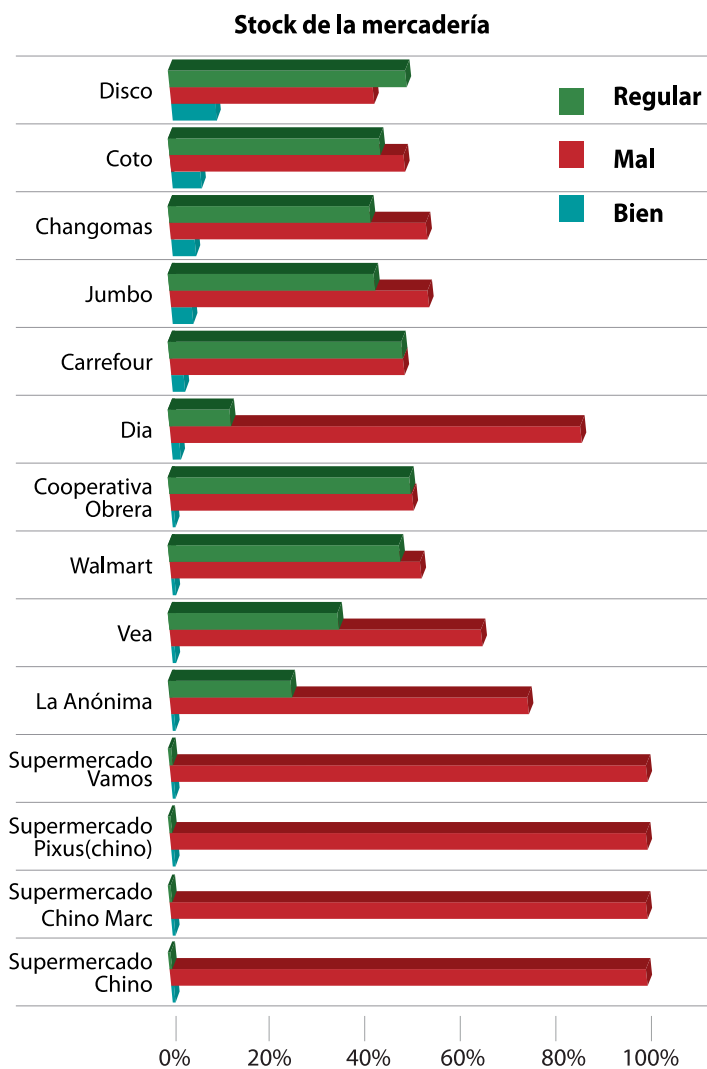
De acuerdo a los estudios realizados, se puede ver claramente que no están identificados los productos que se encuentran en el programa, sino que los mismos aparecen como ofertas o promociones del lugar, resultando difícil para los consumidores saber cuáles son las mercancías que se encuentran reguladas y fijadas por el mismo.

### Visualización de los productos





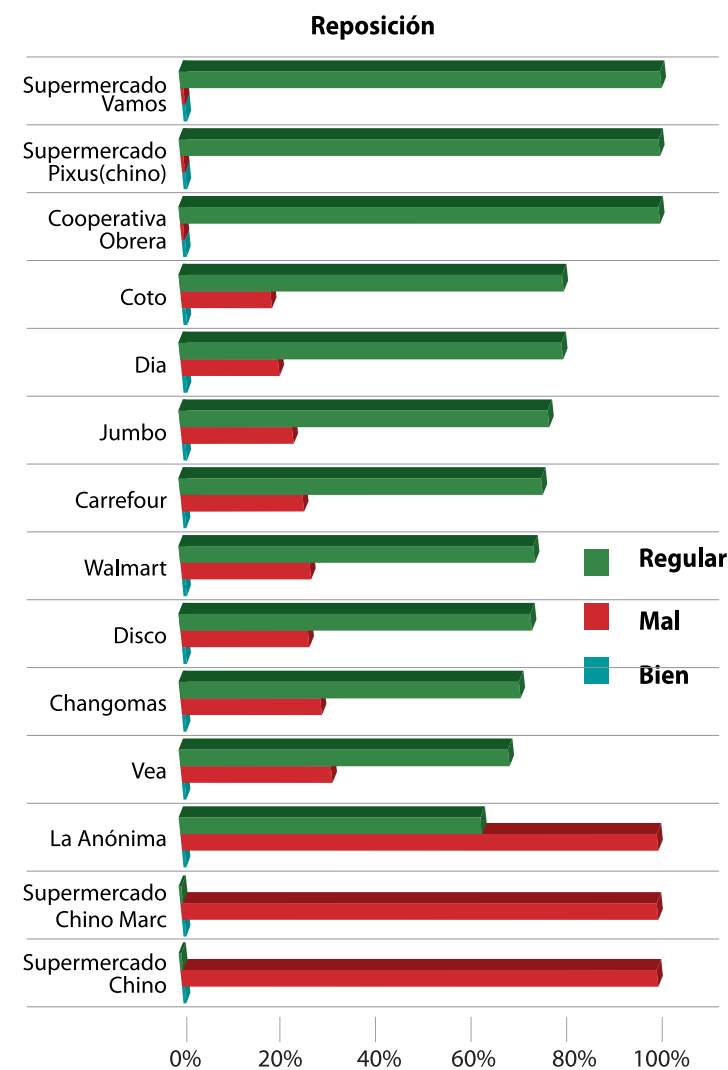
No hay una clara visualización de los productos, ya que en algunos casos se encuentran escondidos o poco visibles, lo cual atenta contra la buena fe de los consumidores, que se ven privados de su derecho a elegir libremente que producto consumir.



En términos generales, el stock no es el adecuado y es difícil encontrar



todos los productos que se monitorean, no encontrándose productos alternativos de similares características y precio.



No se realiza la reposición de los productos congelados con la misma celeridad que el resto, observándose el faltante de ellos y obligando a los consumidores a optar por otras marcas, generalmente, más costosas.



### Consideraciones finales

Son pocos los establecimientos que cumplen con lo pactado, con la particularidad de que ninguno cumple con la totalidad de los requerimientos. En algunos casos los que cumplen con los precios correctamente, incumplen con la poca cantidad de stock y la no reposición de los productos controlados.

No solo podemos observar que no hay una clara política entre supermercados de la misma cadena, o de distinta, en cuanto a su promoción, stock y difusión, sino que también los precios varían dependiendo de la zona, generando una anomalía, y un perjuicio para todos los ciudadanos, que se ven privados de su derecho a elegir libremente que producto consumir, y generándoles un gasto adicional, y un claro golpe a su economía, a partir del incumplimiento del convenio firmado entre las empresas y el Gobierno, mediante las cuales las mismas obtienen márgenes abusivos, a costa del bolsillo de los consumidores.

### C.2. Programa "Precios Cuidados"

El Programa "Precios Cuidados", es un compromiso asumido por el Gobierno Nacional, las empresas comercializadoras, los distribuidores y sus principales proveedores para una administración de precios flexibles. El mismo busca brindar previsibilidad, estabilidad y transparencia en el proceso de formación de precios, apuntado a cuidar el bolsillo de los argentinos y su derecho de elegir informado.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires desde enero del corriente año, a la fecha, realiza el monitoreo y control de precios, stock, visualización, identificación y difusión de los productos enmarcados en el nuevo acuerdo.

Los Precios Cuidados son precios de referencia. Sirven para comparar con los otros precios de la góndola, evaluar las diferencias y elegir. Por eso es tan importante que los productos de los Precios Cuidados estén en las góndolas, visibles y accesibles, con la señalización adecuada, y al precio acordado.



En este nuevo informe es otra vez el área de usuarios y consumidores, perteneciente a la Secretaría de Derechos y Garantías, la encargada de realizar los monitoreos, en este caso, los establecimientos visitados asciende a 134 supermercados.

De igual manera que en el informe "Mirar para cuidar", los establecimientos no fueron visitados la misma cantidad de veces. Partiendo de esa base es que el análisis se presenta en términos relativos, calculando el cumplimiento individualmente.

A continuación (cuadro 1) se presenta la distribución de visitas por establecimiento:

Establecimiento	Cantidad de monitoreos
Carrefour	42
Vea	21
Día	19
Coto	11
La Anónima	11
Disco	10
Changomas	8
Walmart	8
Jumbo	3
Toledo	1
<b>Total</b>	<b>134</b>

### Implementación

En este caso, se tuvieron en cuenta 16 municipios, los cuales fueron visitados en distintas oportunidades para realizar los relevamientos pertinentes. Los mismos son, Castelar, Chacabuco, Ensenada, Hurlingham, Ituzaingó, La Plata, Mar del Plata, Mercedes, Merlo, Moreno, Morón, Pergamino, San Antonio de Padua, San Miguel, San Nicolás y Villa Tesei.

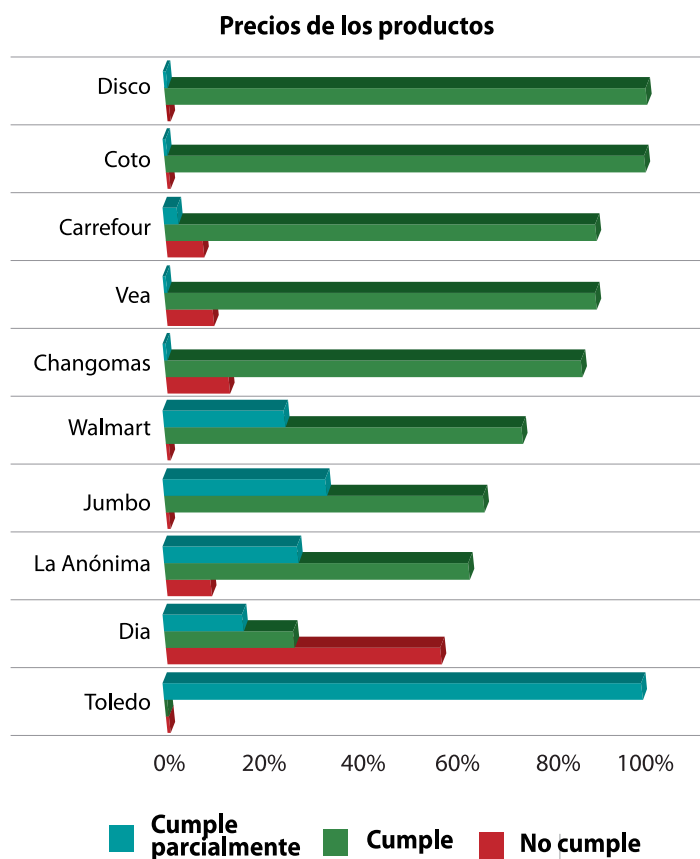
El listado de más de 300 productos fue controlado de forma rotativa, en tres



franjas horarias (mañana, tarde y noche), en cada uno de los supermercados. Para evaluar su efectivo cumplimiento, se trabajó sobre la base de tres categorías, a saber: "Cumple", cuando el establecimiento cumplió con exactitud con lo pactado; "Cumple Parcialmente", cuando cumplió en más del 50% de los productos pero no en su totalidad; y "No Cumple", cuando no cumplió con el 50% de los productos como mínimo.

Las variables analizadas con dichos criterios para cada producto fueron: precio, identificación en góndola, visualización, stock y difusión del listado.

### Análisis



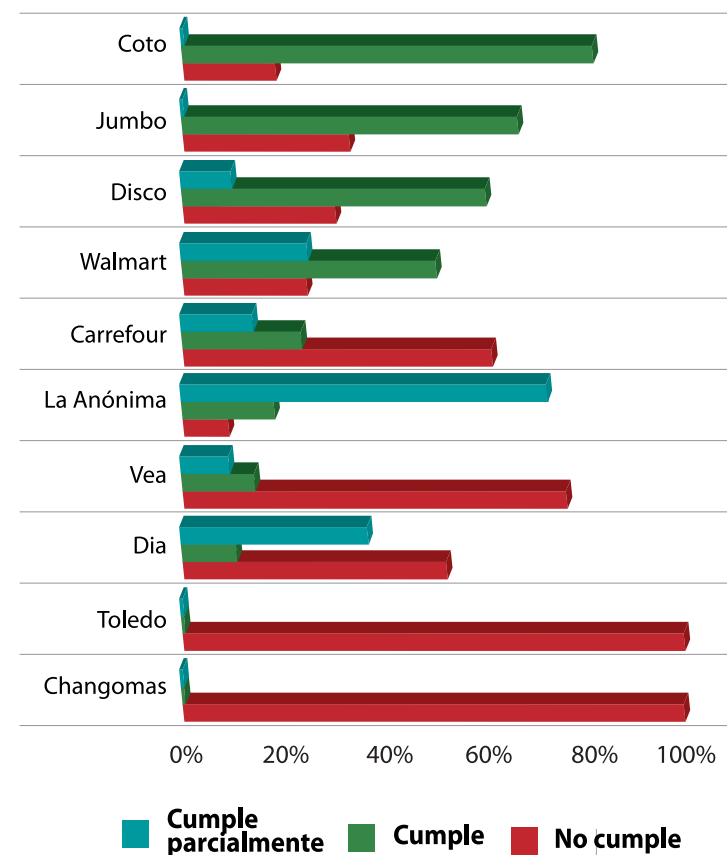
Sobre un total de 10 diferentes cadenas de Supermercados que se vi-



sitaron, podemos arribar a la conclusión de que en su mayoría se cumple con los precios de los productos, siendo Disco y Coto los únicos que cumplen con la totalidad de los precios en sus distintas sucursales.

Del mismo estudio vemos reflejado que el que menos cumple en este rubro es la cadena de Supermercados Día, en más del 50% de los casos. Por otra parte el Toledo cumple parcialmente el acuerdo de precios pero vale la aclaración de que solo fue visitado en una oportunidad.

### Difusión de los listados



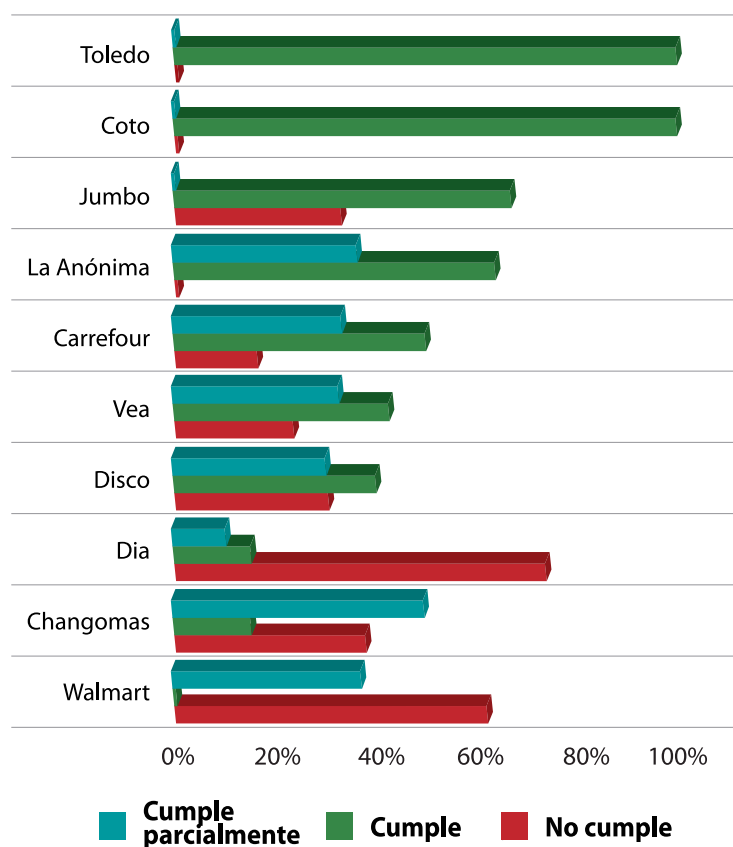
En cuanto a la difusión de los listados no se mantiene una política clara ni uniforme ni siquiera entre supermercados de la misma cadena. El



número de supermercados que cumple parcialmente, asciende notoriamente debido a que en algunos casos los folletos y números para hacer denuncias no se encontraban publicados.

El Coto y en menor medida Jumbo son quienes más se destacan en este aspecto, mientras que Changomas y Toledo no cumplen en ningún caso, recordando que solo fue visitado este último en una sola oportunidad. El caso de los supermercados Día cumple en tan solo un 10%, no cumpliendo con la difusión en más del 50%.

### Identificación de los productos en la góndola



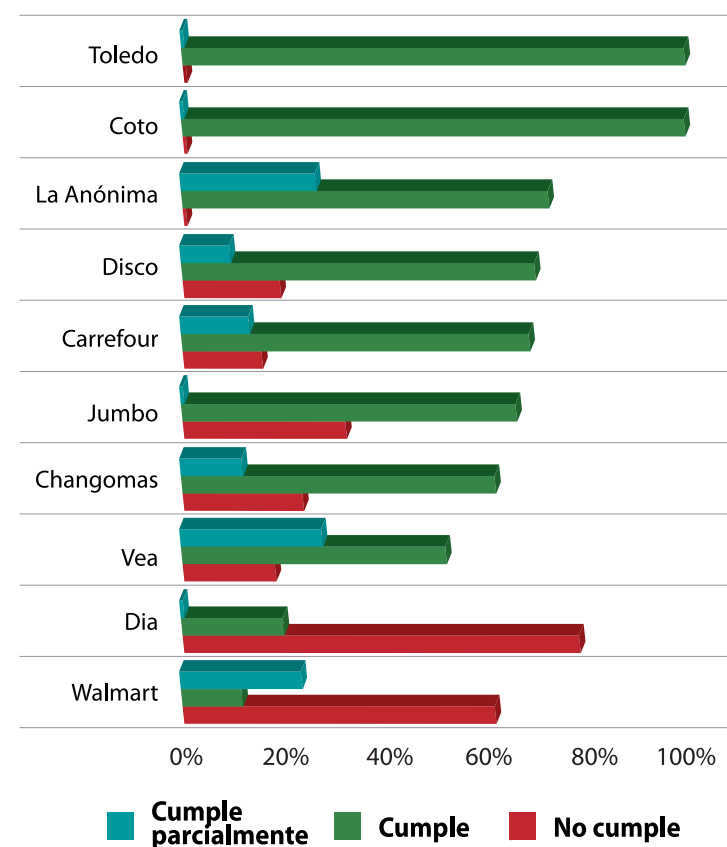
En lo que respecta a la identificación de los productos en las góndolas,



se mejoró notablemente con respecto al informe anterior de "Mirar para Cuidar", en donde la identificación era casi nula, aunque siguen poniéndose como ofertas productos que pertenecen al acuerdo de precios.

En este caso quienes cumplen con la totalidad de los productos identificados son los supermercados Coto y Toledo, aclarando, lo mismo que en los anteriores gráficos, que el Toledo solo fue visitado una vez. Llamativamente el Walmart no posee ninguna cadena que cumpla con la identificación, y por otro lado los supermercados Día vuelven a ser los que no cumplen en mayor cantidad de oportunidades.

### Visualización de los productos

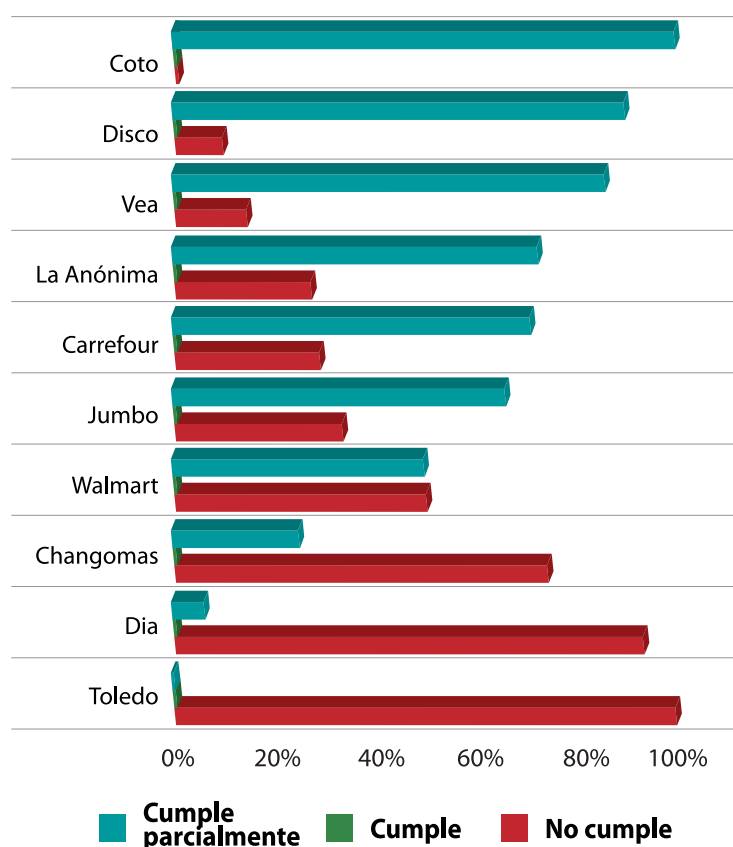




La visualización de los productos es bastante clara en la mayoría de los establecimientos, ya que no se encuentran tan escondidos los productos y hay muchos carteles que permiten una mejora notable en este aspecto en relación al informe anterior.

Nuevamente volvemos a notar que Coto y Toledo cumplen en su totalidad, con la salvedad de que solamente se visitó una vez al Toledo, y se vuelve a repetir la tendencia de Walmart como el que menos cumple, y al supermercado Día como el que no cumple mayoritariamente.

### Stock de los productos



En el caso del stock fue el gran inconveniente que encontramos en este



informe, ya que se puede observar que ningún supermercado cumple en su totalidad con el stock de los productos.

En todas las recorridas realizadas se encontraron faltantes, siendo el azúcar y el aceite los productos que más se repetían en este aspecto. El Coto es el único supermercado que al menos cumple parcialmente en la totalidad de los casos, es decir que en todas las recorridas tuvo al menos más del 50% de los productos monitoreados.

En cuanto al supermercado Toledo, no cumple en ningún caso, pero recordando que solo se hizo una visita al mismo, y en el caso de Día, vuelve a estar en los peores rendimientos. El gran problema es que ante el faltante de productos no se los reemplaza por productos de similar calidad e igual precio.

### Consideraciones finales

En conclusión, estamos en condiciones de afirmar que en comparación con el anterior acuerdo "Mirar para Cuidar", el Programa "Precios Cuidados", mejoró notablemente en varios aspectos.

Se observa una clara mejoría en cuanto a los precios, la difusión de los listados, (que si bien no es la adecuada), es aceptable pero debiendo mejorar en la entrega de folletos impresos y un 0800 para que se puedan denunciar los faltantes.

La visualización y la identificación de los productos corrigió a partir del logo de precios cuidados, el cual le dio una identidad e impronta al programa, pero siguen apareciendo como ofertas productos que son parte del acuerdo.

Un aspecto a mejorar es el del stock, en donde ninguna cadena de supermercados tiene la totalidad de los productos, pudiendo ante algún eventual faltante, reemplazarlo por alguno de similar calidad e igual precio.

Vemos, al igual que el programa "Mirar para cuidar", que no hay una clara política entre supermercados de la misma cadena, ya que difieren los precios o la difusión de los listados dependiendo de la zona en la cual se encuentren.

En términos generales se mejoró en todos los aspectos, con la particu-



laridad de que nuevamente ninguno cumple en su totalidad con lo establecido en el programa. Contemplamos que, aún se dista mucho de la excelencia que este acuerdo debería tener para que los ciudadanos se encuentren con que los productos que se comercializan estén bien abastecidos, claramente señalizados y al precio acordado.

#### **D. Área de gestión y manejo de conflictos**

La Defensoría del Pueblo tiene el mandato de ser un eje articulador para gestar políticas públicas. Si bien es un órgano contrapoder que ejerce control y defiende derechos, 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.

En esta inteligencia, el Área de Gestión y Manejo de Conflictos tiene como objetivo principal la creación de instancias de participación ciudadana y de abordaje pacífico de los conflictos, como herramientas para una sociedad que en muchas ocasiones gestiona sus problemáticas cotidianas a través de la violencia. La generación de ámbitos de convergencia y encuentro, donde la tolerancia, el respeto a las diferencias y la búsqueda de consenso hallan un espacio privilegiado de gestación y de construcción, es fundamental en la tarea de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

La gestión de los conflictos a través de vías dialógicas y no violentas es hoy un dispositivo necesario en los actuales contextos sociales complejos. En este sentido, la mediación comunitaria, en tanto recurso humano e instrumento cívico que ofrece a las personas la posibilidad de ser protagonistas de la resolución de sus propios conflictos, debe ser considerada una herramienta esencial de integración social, profundamente democrática y participativa.



#### **a. Trabajos desarrollados por el área**

##### ***Jornadas de trabajo conjunto en el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná. Paraná, 25 y 26 de marzo de 2014.***

La actividad se realizó con el objetivo de incorporar herramientas, metodología de trabajo y modalidades de intervención de una institución fundante como es el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná con el objetivo de la creación de una red de mediadores comunitarios voluntarios, para su posterior aplicación en el Programa de Mediación Comunitaria aprobado por la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.

Además de los responsables del área de la Defensoría provincial, participaron Irina Chausovsky, Coordinadora del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná, así como también su equipo de trabajo, e integrantes del Registro de Mediadores Voluntarios del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná.

Tanto el trabajo realizado en conjunto con el Centro de Mediación de Paraná, como el contacto directo con los mediadores que componen el Registro voluntario del Centro han aportado experiencias fundamentales desde el punto de vista metodológico y vivencial, contribuyendo al fortalecimiento de los lazos entre ambas Defensorías.

##### ***Conformación de la Red de Centros de Mediación de A.D.P.R.A. en el marco del Plenario de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Santa Fe, 22 y 23 de mayo de 2013.***

Esta instancia tuvo como objetivo central la sensibilización y concientización de los y las integrantes de las Defensorías del Pueblo en métodos pacíficos de abordaje de conflictos; generar ámbitos de encuentro, intercambio, cooperación y apoyo mutuo entre las Defensorías; promover la participación ciudadana en la resolución de conflictos y el fortalecimiento de los lazos comunitarios; difundir la cultura de paz en los ámbitos de acción de las Defensorías, con especial énfasis en la mediación comunitaria, la mediación escolar y la prevención de la violencia.

La participación en la Red de Centros de Mediación de A.D.P.R.A. es de gran importancia para el fortalecimiento del área a través de la coope-





ración mutua, de la posibilidad de intercambiar experiencias, material de trabajo y documentos teóricos. A su vez, la pertenencia a dicha Red refuerza los vínculos de la Defensoría tanto con A.D.P.R.A. como con el resto de las Defensorías que integran la Asociación.

*Participación en la Conferencia “Herramientas de la mediación en conflictos públicos. Herramientas de Mediación para trabajar acuerdos”, a cargo de Francisco Diez, Graciela Tapia y Roberto Nieto, realizada en el Sub-centro de Mediación de la Delegación Morón del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires. Morón, junio 2013.*

*Participación en el Simposio “El derecho humano a la paz como nuevo derecho humano emergente” organizado por Asociación Española para el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Movimiento Internacional contra la Discriminación y el Racismo y Observatorio Internacional por el Derecho Humano a la Paz. Buenos Aires, septiembre 2013.*

*Participación en la Jornada “Qué es y cómo se construye la Paz”, organizada por De la convivencia a la paz, mil milenios de paz, idpaz y agencia social, realizada en la sede de la UNIVERSIDAD SIGLO 21. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, septiembre de 2013.*

## **b. Investigaciones y proyectos**

### **“Proyecto piloto: Programa de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.”**

Objetivos: Contribuir con la construcción de una sociedad más democrática y pluralista; fomentar el reconocimiento del otro en tanto “otro”, es decir, en su diferencia; construir y generar escenarios de encuentro donde esas diferencias dialoguen; remover barreras socioculturales; reconstruir vínculos sociales; generar espacios específicos en los que se desarrollen acciones conjuntas y participativas con diversos actores de la sociedad; facilitar el acceso al tratamiento y a la prevención de los conflictos que se presentan en toda comunidad; difundir los beneficios de la mediación comunitaria como un legítimo instrumento del abordaje pacífico de los conflictos; enseñar a reconducir sanamente los conflictos, evitando así la escalada de violencia.

Breve descripción: Este Programa consiste en la creación de una Red de Cen-



tros de Mediación Comunitaria dependiente del Área de Gestión y Manejo de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Para su implementación será necesaria la creación de un Registro de Mediadores Comunitarios que se conformará a través de una convocatoria pública y abierta, con todas aquellas personas que, teniendo ya formación como mediadores y sin importar de qué disciplina o profesión provengan, deseen integrarlo.

Los Centros de Mediación Comunitaria funcionarán en las Casas de Derechos, y los temas que podrán ser tratados serán fundamentalmente todos aquellos que afecten la convivencia entre vecinos, vecinas y los lazos comunitarios.

## **d. Casos relevantes**

### **Expediente de Identidad Reservada.**

Temática: Conflicto en una comunidad educativa.

Gestión realizada: A pedido del Defensor, el área participó de reuniones con funcionarios de la cartera educativa. Asimismo, se organizaron espacios de diálogo tanto con los y las docentes afectados, como con los y las docentes que reemplazaron a los antes mencionados, con los padres y madres denunciantes y con los padres y madres que reclamaban por la reapertura de la institución.

Estado Actual: Si bien la Defensoría fue convocada para colaborar en la gestión de este conflicto con características complejas, la resolución del mismo quedó en manos de la Dirección General de Cultura y Educación provincial. La intervención puntual del área tuvo como objetivo generar instancias de facilitación del diálogo y de intercambio de información, así como de escucha, incluso a pedido de los diferentes actores.

### **Expediente 2848**

Temática: Ruidos molestos ocasionados por un establecimiento comercial habilitado como “cantina”.



Gestión realizada: Luego de conversar con los y las requirentes, con la parte requerida y con funcionarios y funcionarias del gobierno municipal, el día 18/03/14 se realizó mediación en la localidad de Claromecó, con la presencia de 10 vecinos, la parte requerida (el dueño de la cantina) y funcionarios locales. Se arribó a un acuerdo, que fue firmado por todos y todas las presentes.

Estado Actual: En seguimiento.

### **Expediente 5269**

Temática: Necesidad de articular acciones y definir estrategias conjuntas sobre un caso de extrema vulneración de derechos.

Gestión realizada: A pedido del área de Gestión Social, el día 21/11/13 se realizó en la municipalidad de 9 de Julio una mesa de trabajo conjunta con distintos funcionarios y funcionarias del gobierno local, integrantes del área de Gestión Social y del OVG. La función del área en este caso fue la de facilitar la mesa de trabajo, en la cual se estableció una agenda de trabajo a realizar por parte del municipio con la colaboración de esta Defensoría en pos de solucionar de forma urgente la situación de extrema vulnerabilidad en la que se encuentra la familia en cuestión.

Estado Actual: El Expediente continúa en gestión por parte de otras áreas de la Defensoría.

### **Expediente 2494**

Temática: Ruidos molestos.

Gestión realizada: En agosto 2013 se realizó mediación entre la parte requirente, los responsables de la iglesia y el Director de Medioambiente de la Municipalidad de Malvinas Argentinas. Se arribó a un acuerdo, que fue firmado por las partes.

Estado Actual: Habiéndose realizado mediación con acuerdo y su posterior seguimiento, el expediente está para cierre. No obstante, la reclamante solicita dejarlo abierto por cualquier eventualidad.



## **E. Grupo de atención preferente (Niñas, niños, adolescentes y adultos mayores)**

Desde el inicio de su gestión, el Defensor del Pueblo diseñó y conformó áreas especializadas en la promoción y protección de derechos de grupos poblacionales específicos: Niñez y Adolescencia, Igualdad de Género y Adultos Mayores. Desde el año 2011 se vienen realizando tareas con la función de concertar entre estas áreas y las Secretarías, acciones que contribuyan a la generación de una doctrina sólida y a promover prácticas con lógica sistémica. De esta manera, la Defensoría se propone optimizar sus intervenciones como organismo de garantía, para mejor acceso individual y colectivo a los derechos de aquellas personas que requieran del Estado una atención prioritaria y preferente.

A tal efecto, se trabaja de manera interdisciplinaria e inter-áreas, comprendiendo que más allá de ciertas especificidades propias de cada temática, debe brindarse una mirada transversal sobre el conjunto. De esta manera cabe destacar que es prioritario para esta Institución el seguimiento de las políticas públicas que involucren los derechos y las garantías de los mismos, referidos a los grupos de mayor vulnerabilidad social.

Tal como ha quedado manifiesto en este mismo capítulo, la Defensoría trabaja específicamente la temática de niñez y adolescencia, de violencia de género, y cuestiones directamente vinculadas con los adultos mayores. Sin embargo, cabe destacar la importancia de observar la interdependencia de los derechos, y con mayor atención, en estos grupos a los que es adecuado tratar con especial atención.

En este sentido, y para ejemplificar el trabajo que se lleva adelante en este equipo, podemos referirnos a los adultos mayores. Debemos decir que este grupo preferente abarca por su especificidad más de un área temática, ya que además de cuestiones previsionales, se incluyen temas de salud, de accesibilidad, de discapacidad, entre otros. Es por eso que no se debe tener una mirada restrictiva de los derechos, sino por el contrario y como hemos dicho, interdependiente. Así es que al hablar de adultos mayores y las conculcaciones de derechos por ellos recibidas, debemos tener un análisis amplio, que integre diferentes perspectivas.



Así es que desde el área de Previsión Social de la Defensoría se concentran tareas de relacionadas a la resolución de consultas y quejas vinculadas a jubilaciones, especialmente aquellas correspondientes al Instituto de Previsión Social (IPS) de la Provincia.

Debido a este trabajo sostenido, desde el inicio de la Defensoría hasta abril de 2014, se recibieron 9767 quejas de personas mayores de 61 años, vinculadas a servicios públicos, salud y previsión social.

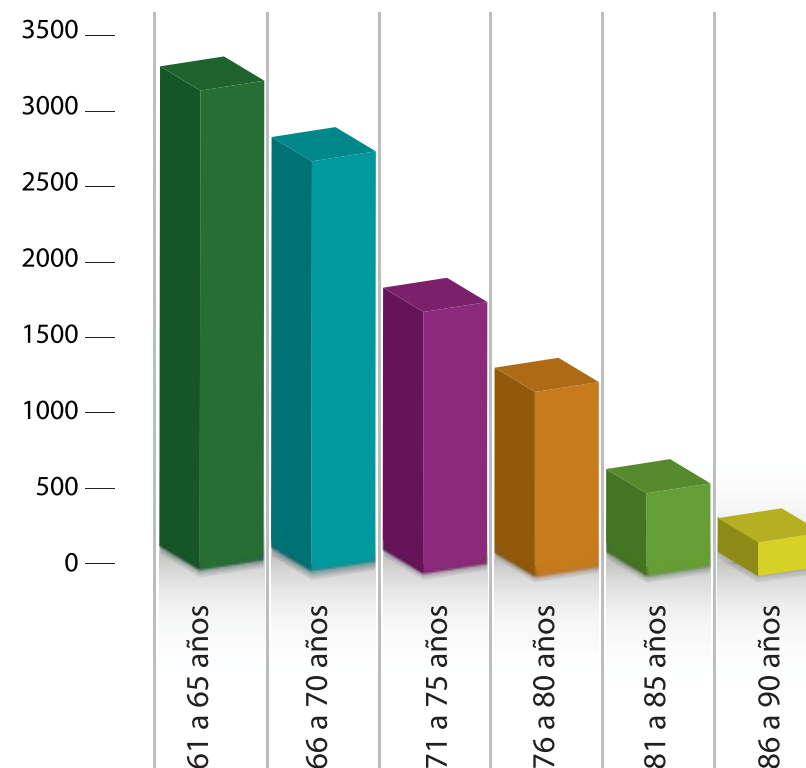
Es en esta inteligencia, que podemos destacar como principios rectores de la tarea vinculada a estos grupos:

- I. **Autonomía y autorrealización:** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores estarán orientadas a fortalecer su interdependencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario;
- II. **Participación:** Se promueve la inserción de las personas adultas mayores en todos los órdenes de la vida pública. En los ámbitos de su interés serán consultados y tomados en cuenta; asimismo, se promueve su presencia e intervención;
- III. **Accesibilidad:** Incorporar el concepto de accesibilidad para los adultos mayores, no sólo en lo que respecta a las barreras arquitectónicas que presenta el espacio público (vía pública y edificios gubernamentales) en general, sino también en lo referido a la participación en la vida social y política en sociedad.
- IV. **Corresponsabilidad:** Para asegurar la promoción y protección integral de los derechos de las personas adultas mayores, se promoverá la concurrencia y responsabilidad compartida de los sectores público y social, en especial de las comunidades y familias,
- V. **Atención preferente:** Se estimula y acompaña al Estado, así como también a los sectores público y privado, a implementar programas acordes a las diferentes etapas, características y circunstancias de las personas adultas mayores, con el objetivo de modificar las políticas públicas para garantizar sus derechos.



A continuación se detalla el número de consultas históricas recibidas:

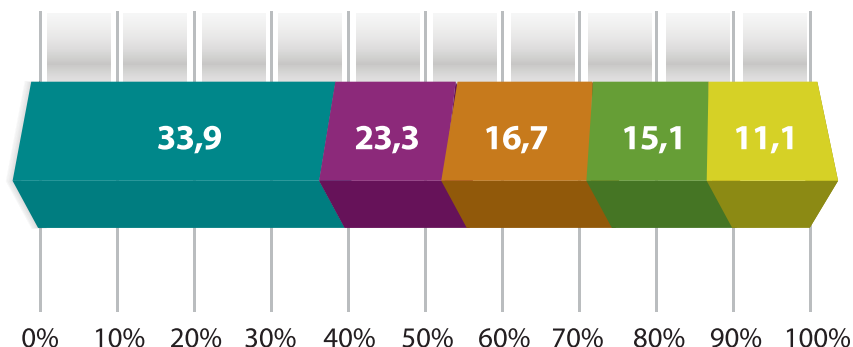
### Adultos mayores. Cantidad de consultas recibidas, según tramo de edad.





En el siguiente gráfico se observan las principales temáticas recibidas de parte de adultos mayores:

**Adultos mayores**  
**Distribución 5 temáticas principales**



- Funcionarios públicos y órganos de gobierno
- Salud
- Consumidores
- Previsión social
- Servicios públicos



## INTERVENCIONES JUDICIALES

*A. Presentaciones judiciales del Defensor del Pueblo como resultado de citaciones formuladas a requerimiento de otro legitimado.*

### **A.1. "GANON, GABRIEL ELIAS HERIBERTO C/ MINISTERIO DE SALUD S/ PRETENSIÓN RESTABLECIMIENTO O RECONOCIMIENTO DE DERECHOS", en trámite por ante Juzgado en lo Contencioso Administrativo del Departamento Judicial de Mercedes.**

El Defensor General del Departamento Judicial de San Nicolás promueve una Acción de Reconocimiento de Derechos (art. 12 inc. 2 del Código Procesal Contencioso Administrativo), contra el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires, por entender que existiría una conducta omisiva por parte del Estado. La acción persigue el reconocimiento de los derechos fundamentales a la salud, integridad física y dignidad, de las personas internadas en el Hospital Interzonal Neuropsiquiátrico, Dr. Domingo Cabred, de la localidad de Open Door, partido de Luján. En el reclamo también se incluye la necesidad de garantizar condiciones adecuadas de habitabilidad y trato digno a quienes se encuentran internados por orden judicial.

La presentación del Defensor del Pueblo señaló que, relacionado con el objeto de autos, tramita ante este organismo el Expediente N° 396/10 caratulado "DIAZ MARCELO EDUARDO Y JUAREZ JUAN CARLOS S/ QUEJA CONTRA ORGANOS DE GOBIERNO. MINISTERIO DE SALUD". En el marco de esa investigación administrativa, y en uso de facultades propias de



este organismo, se requirieron informes al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, al mismo tiempo que se realizaron visitas al nosocomio, constatándose las condiciones de las personas internadas, así como el estado de las instalaciones, interiorizándose de las problemáticas de ese Hospital. Los informes y conclusiones realizados por el área de salud de esta Defensoría, así como las recomendaciones efectuadas al Ministerio de Salud, fueron oportunamente elevados a conocimiento del Juzgado interviniente.

Actualmente, el expediente judicial se encuentra con llamado de Autos para Sentencia y la investigación administrativa en etapa de seguimiento de la Recomendación.

#### **A.2. "GANON, GABRIEL E. H. C/ MINISTERIO DE JUSTICIA S/ PRETENSION DE RESTABLECIMIENTO O RECONOCIMIENTO DE DERECHOS."**

El Defensor General del Departamento Judicial de San Nicolás promovió una Acción de Reconocimiento de Derechos contra el entonces Ministerio de Justicia y Seguridad provincial, cuyo objeto consiste en el reconocimiento del derecho constitucional a una retribución justa y recomposición salarial, para las personas alojadas en las Unidades Penales de la provincia de Buenos Aires.

A raíz de la citación judicial, se presentó el Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, llevando a conocimiento de V.S. que esta institución de garantías se encontraba trabajando en la temática, en el marco del Expte. N° 416/10, que dio lugar al dictado de la Resolución 5/11.

Esta Resolución del Defensor tiene como antecedente la investigación realizada en virtud de la sentencia dictada por el Tribunal en lo Criminal N°3 de Mar del Plata, en la causa "LÓPEZ ROMERO, Claudio Raúl s/ Hábeas Corpus", que determinó que las personas privadas de libertad que trabajen para emprendimientos particulares produciendo bienes, se hallan comprendidos dentro del ámbito de protección de la Ley de Contrato de Trabajo y que deben ser beneficiadas con los derechos reconocidos por dicha ley. El Tribunal consideró que el órgano que debía garantizar tales derechos era el Defensor del Pueblo de la provincia de



Buenos Aires. Posteriormente, y confirmando el criterio mencionado, el Tribunal de Casación Penal, Sala III, dictó sentencia sobre la regularización de la situación laboral de los trabajadores privados de libertad de la Unidad N°15 de Batán.

En razón de este criterio jurisprudencial, el Servicio Penitenciario Bonaerense instó la celebración de una reunión en la ciudad de Mar del Plata, de la cual participaron representantes del Poder Judicial local, miembros de la Cámara de Apelación, Fiscalía de Estado, Ministerio de Trabajo, Director del Organismo creado por la Ley 14.301, de Inclusión Laboral para Liberados, Director General de Desarrollo Productivo de la Municipalidad de Mar del Plata, Jefa del Servicio Penitenciario Bonaerense, autoridades de la Asociación de Pensamiento Penal, la Defensoría del Pueblo de la Provincia y el Ministerio de Trabajo de la Provincia, entre otros.

En dicha reunión, el Ministerio de Trabajo elaboró el denominado "Informe en el marco de colaboración con el Ministerio de Justicia y Seguridad", en el que se consideró que correspondía aplicar la legislación laboral a las personas en situación carcelaria.

Actualmente, por decisión de los tribunales provinciales, queda comprendido en las normas de la Ley de Contrato de Trabajo el trabajo carcelario, por lo cual la aplicación de las previsiones de las leyes 11.046 y 24.660, deberían adecuarse a las sentencias judiciales reseñadas, que establecen una mayor tutela de los derechos de las personas privadas de su libertad, ya sea aquellas que trabajen para empresas privadas con convenio, como para las que desempeñan tareas regulares dentro de los penales.

Se acompañó al expediente judicial todo el trabajo realizado por la Defensoría del Pueblo, poniendo en conocimiento del juez las recomendaciones dictadas en tal sentido, de las que se continúa realizando el seguimiento.

#### **A.3. "GANON, GABRIEL E.H. C/ PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ PRETENSION DE RESTABLECIMIENTO O RECONOCIMIENTO DE DERECHOS" (Expte. N° 5.798).**

Actuaciones iniciadas por el Defensor General del Departamento Judi-



cial de San Nicolás, solicitando la puesta en funcionamiento de un “Centro de Recepción para niños, niñas y adolescentes en conflicto con la ley penal”, en la ciudad de San Nicolás, a fin de dar cumplimiento con la Ley Nº 13.634, su Decreto Reglamentario Nº 151/07, así como la Resolución Nº 172 del Ministerio de Desarrollo Humano de la Provincia.

El Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires toma intervención en la causa judicial, poniendo en conocimiento del Juez la investigación de oficio iniciada en este organismo, a efectos de esclarecer los hechos u omisiones en que pudiera haber incurrido la administración pública provincial, lo que motivó el dictado de la Resolución Nº 11/13.

Dicha Recomendación se fundamentó sobre los principios de legalidad, sustentabilidad, racionalidad, proporcionalidad, gradualidad, progresividad y transparencia, rectores en la materia, y direccionándose a la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la provincia de Buenos Aires, en su carácter de autoridad de aplicación de las leyes 13.298 y 13.634 y del Decreto 151/07, a fin que evalúe adoptar un plan de gestión tendiente a la creación y puesta en funcionamiento de los organismos, 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.

Del mismo modo se instó, específicamente, a evaluar un plan de acciones para la pronta creación del Centro de Recepción en la ciudad de San Nicolás y la obtención de un espacio físico acorde a las necesidades del caso, para el funcionamiento del Centro de Referencia en la misma localidad. Asimismo, y hasta tanto se pongan efectivamente en funcionamiento los Centros referidos, se propició la adopción de medidas tendientes a paliar el perjuicio y/o inconvenientes que originan el traslado a otros centros distantes del lugar de residencia de niños, niñas y adolescentes, en su relación con el grupo familiar.

En la actualidad, el expediente judicial aún no cuenta con sentencia definitiva. Por su parte, la Defensoría realiza el pertinente seguimiento de la Recomendación dictada.



### ***B. Presentaciones judiciales del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires, por citaciones de oficio realizadas por magistrados judiciales***

En estos casos, son los mismos jueces quienes citan al Defensor del Pueblo al proceso, visualizándolo como una figura competente para articular con distintos estamentos gubernamentales a fin de garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos.

#### **B.1. “RODRÍGUEZ, RICARDO ALBERTO Y OTROS C/ MUNICIPALIDAD DE RAMALLO Y OTROS S/ AMPARO” (Expte. 6.218 en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo Nº 1, Departamento Judicial San Nicolás).**

En este caso de amparo ambiental, motivado en las emanaciones provenientes de una planta de silos en Ramallo, fue la Cámara Contencioso Administrativa con asiento en la ciudad de San Nicolás quien señaló -en fallo de fecha 5 de noviembre de 2010- que “...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 fuera levantada, lo que podría generar situaciones en las cuales las partes de un determinado expediente terminen por un acuerdo y decisión. El litigio, pero no la situación ambiental acusada como dañosa para la población en general, aparece como oportuno sugerir a la Sra. Juez de Grado de entenderlo útil a los fines de la preservación del interés público de la generalidad de la población, otorgue intervención en autos al Defensor del Pueblo (ley 13.834, artículo 55 de la Constitución Provincial en su reforma de 1994...)”.

Ante el consecuente requerimiento judicial, se inició una investigación de oficio, en cuyo marco se solicitaron informes al Organismo para el Desarrollo Sostenible de la Provincia (OPDS), quien en su oportunidad brindó el respectivo informe.

Asimismo, el equipo de medioambiente de la Defensoría del Pueblo



realizó en dos oportunidades visitas a la planta de la Cooperativa, produciéndose sendos informes de situación, los que fueron informados al Juzgado interviniente. El expediente administrativo continúa tramitando, realizándose el respectivo seguimiento del caso.

### **B.2. Causa “RODRIGUEZ Sandra Edith C/ PODER EJECUTIVO S/ HABEAS DATA” en trámite por ante el Juzgado en lo Contencioso Administrativo N°1 del Departamento Judicial La Plata.**

En estas actuaciones, se cita al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en los términos del artículo 55 de la constitución provincial y artículos 12, 14 y concordantes de la Ley 13.834 a fin de asumir la representación colectiva de los derechos de los habitantes, en el acceso a una información pública, veraz y adecuada de las bases de datos existentes, con relación a las personas fallecidas o desaparecidas, producto de las inundaciones sucedidas el 2 y 3 de abril en la región de La Plata, Berisso y Ensenada.

Por tratarse de la garantía de habeas data, que está consagrada en el artículo 20 inciso 3° de la Constitución provincial, ante la eventual afectación colectiva de derechos, y sin perjuicio de haber llevado adelante diferentes acciones en el marco de sus propias competencias (las que fueron acompañadas en autos a través de los expedientes respectivos), el Defensor del Pueblo tomó intervención en representación de los habitantes de la Provincia, para garantizar el derecho de acceso a la información.

El 25 de marzo de 2014 se dictó sentencia, en la cual el Juez señaló que: “...las acciones que integran el proceso judicial se encuentran dirigidas a tomar conocimiento de aquellos datos e informaciones vinculados a personas fallecidas, desaparecidas o de las que se pudiera desconocer su paradero, como consecuencia del temporal ocurrido en la región de las ciudades de La Plata, Berisso y Ensenada los días 2 y 3 de abril del año 2013, y que la información obtenida sea de acceso a la ciudadanía en forma franca, transparente e irrestricta, que incluya una profunda investigación de lo sucedido, no sólo desde la estadística policial-criminal, sino que al mismo tiempo contemple la cantidad de víctimas fatales



sanitarias, que contenga las epidemiológicas, accidentológicas, cardiopáticas, hipotérmicas y cualquier otra que pueda surgir de la citada investigación... con estándares adecuados de veracidad, sobre un asunto que compromete gravemente los intereses generales de la sociedad.” Asimismo, el magistrado se pronunció en cuanto a la legitimación del Defensor del Pueblo provincial, expresando que “...la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires despeja cualquier duda en torno a la legitimación activa en éste proceso, en tanto 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 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.”

El fallo señala que el derecho de acceso a la información pública tiene por fin “...asegurar un ejercicio transparente de la función pública, de modo tal que la sociedad pueda conocer cómo se lleva a cabo la gestión gubernamental, y en consecuencia, ejercer los derechos vinculados con ella, resulta esencial que se encuentre garantizado el derecho a la información pública, entendido como la posibilidad de toda persona de acceder en tiempo y forma adecuada, a información en poder del Estado relativa a asuntos de carácter público, salvo las exclusiones que por diversos motivos pueden establecer las leyes...”

La sentencia determina la existencia de ochenta y nueve víctimas fatales, ordenando al Registro de las Personas de la Provincia de Buenos Aires consignar mediante una anotación marginal en las actas de defunción que las mismas han sido víctimas de la inundación ocurrida en la ciudad de La Plata y sus alrededores, los días 2 y 3 de abril del año 2013.

Finalmente, se exhorta a la Legislatura de la Provincia de Buenos Aires y al Poder Ejecutivo para que, “...en el marco de sus respectivas competencias, regulen, adapten y/o modifiquen los procedimientos y prácticas que permitieron la consagración de las irregularidades verificadas en autos...”



### **B.3. "COLECTIVO DE ACCIÓN ASOCIACIÓN CIVIL c/ MINISTERIO DE SEGURIDAD s/ HABEAS DATA"; Juzgado Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial La Plata.**

Esta acción fue iniciada por la ONG de Derechos Humanos "Colectivo de Acción", en el marco del art. 43 de la Constitución Nacional y el art. 20 inc. 3° de la Constitución Provincial, así como la ley 14.214, con el objeto de conocer acerca de los registros para la identificación de los cuerpos existentes en la morgue policial del Departamento Judicial La Plata, detallándose la forma de rotulación, documentación, disposición, entrega y/o inhumación o cremación de los mismos. Asimismo, solicita que para el caso que no exista, se ordene la creación de un protocolo de actuación destinado a funcionarios policiales, basado en estándares de legalidad, certeza y debida custodia.

El Juez cita al Defensor del Pueblo a realizar la presentación colectiva en los términos del art. 55 de la Constitución Provincial. A raíz de dicha citación, en uso de sus facultades, el Defensor requirió al Ministerio de Seguridad de la Provincia que informe cuál es el protocolo de actuación que utilizan todas las morgues policiales y en base a qué estándares se confeccionó dicho procedimiento. En tal sentido, la presentación judicial se circunscribirá a remitir los resultados de las contestaciones de los informes, así como de las eventuales Resoluciones o Recomendaciones que se dicten como consecuencia de los mismos, sin perjuicio de la defensa del derecho colectivo al acceso a la información pública que asiste a todos los habitantes bonaerenses.

### **B.4. "COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN Y ACC. JCA. c/ PROVINCIA DE BUENOS AIRES s/ AMPARO"; Juzgado Contencioso Administrativo N° 1 del Departamento Judicial La Plata.**

En la presente acción, la parte actora peticona la creación de un servicio público integral, complejo y especializado en salud mental infanto-juvenil para intervenciones-internaciones. Por tanto, el Juzgado interviniente dispone la radicación directa por conexidad con la causa N° 15.928 caratulada «ASOCIACION CIVIL MIGUEL BRU Y OTROS C/ MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y OTROS S/ AMPARO», eximiendo del procedimiento de sorteo.



En este marco se cita al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en los términos del art. 55 de la CPBA, y 12, 14 y concordantes de la Ley 13.834, para que exprese su voluntad de asumir la presentación colectiva de los niños afectados en autos.

Cabe mencionar que esta Defensoría ya intervenía en la investigación N° 3.191, iniciada por la Sra. Romina González, quien denunciaba la difícil situación por la que atravesaba su hijo y por la cual develaba la necesidad del mencionado servicio de salud mental.

Es por ello, que esta institución en su presentación destaca la necesidad: 1.- de adaptación de las políticas de salud mental a los estándares internacionales resaltando la conveniencia de adhesión a la Ley de Salud Mental Nacional; 2.- de Promover una adecuación presupuestaria eficiente para la creación de programas, 3.- De tratar la temática con un abordaje multisectorial y con un enfoque despatologizado de la salud mental, 4.- de llamar a la sesión de la Comisión interministerial creada por Ley 13.298 en el plazo máximo de 30 días y 5.- el Ofrecimiento de la Defensoría como organismo de supervisión de los Servicios de Salud Mental, conjuntamente con organismos de Derechos Humanos y como coordinador de los diferentes actores que trabajan en la temática.

Finalmente, con la sanción de la ley 14.580 por la cual la Provincia de Buenos Aires adhiere a la ley 26.657 "Derecho a la Protección de la Salud Mental" y ante la incidencia en la cuestión litigiosa, el juzgado dispuso un traslado a las partes.

En esta oportunidad, advertimos un grave error de carácter conceptual en la ley 14.580, toda vez que emplea la palabra "ciudadano" en lugar de referirse a "habitantes" o "Personas", situación que contraría los artículos 16 y 28 de la Constitución Nacional y quiebra la línea argumental de la ley nacional que utiliza la palabra "personas" en su artículo 1°. Cabe señalar que no es una cuestión semántica, puesto que la misma implica dejar fuera de la cobertura de derechos a grupos numerosos de habitantes del territorio provincial como a extranjeros, contraviniendo la Constitución y la Ley Nacional de Migraciones. Finalmente, en cuanto al plazo establecido por el art. 3 de la Ley 14.580 (de 36 meses) este organismo entiende que el mismo es un término de máxima y que el Ministerio de





Salud debe realizar todos los esfuerzos necesario para lograr la implementación de las reformas que garanticen el cumplimiento de lo establecido por la Ley nacional, en el menor tiempo posible. A pesar de ello, el mencionado artículo expresamente establece que este plazo de ningún modo implica un menoscabo en la plena vigencia de los derechos de las y los usuarias/ usuarios y las obligaciones de los prestadores, que de acuerdo al texto son operativos a partir de su sanción.

El pasado 13 de marzo del corriente año se dictó sentencia por el cual se dispuso hacer lugar parcialmente a la acción de amparo promovida por el Colectivo de Investigaciones y Acción Jurídica (CIAJ), la Central de trabajadores Argentinos (CTA) provincia de Buenos Aires, la Asociación civil "La Cantora" y el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Declarando la inconstitucionalidad del art. 3 de la Ley 14.580, en cuanto otorga un plazo de treinta y seis (36) meses para la implementación del sistema comunitario de atención a la salud mental condenando a la Pcia. de Bs. As. a que dentro del plazo de seis (6) meses computados desde la notificación del presente decisorio, proceda a realizar todas las acciones necesarias para la implementación efectiva de un Sistema de Salud Mental, que cumpla con los estándares de la Ley Nacional N° 26.657, de conformidad con lo expresado en el considerando 6 de la presente sentencia (Conf. Art. 36 inc. 8 de la Const. Prov. y art. 1 de la Ley 14.580), bajo aperecimiento de lo dispuesto por el art. 163 Const. Pcial.

### *C. Presentaciones del Defensor del Pueblo en ejercicio de la legitimación colectiva*

#### **C.1. "Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires c/ Cablevisión S.A. s/ AMPARO (Juzgado Federal N° 2, Sec. 4 de La Plata).**

A raíz de numerosas quejas de ciudadanos, de Concejos Deliberantes y de Diputados y Senadores provinciales solicitando se cumplan las Resoluciones de la ex Secretaría de Comercio Interior N° 50/10 y posteriores que fijan la forma de comercialización del servicio de televisión por cable y a su vez determinan el monto del abono básico que deben percibir las cableoperadoras, especialmente la demandada, que no las ha aplica-



do, y se reintegren las sumas percibidas indebidamente a cada uno de los usuarios.

La presentación colectiva del Defensor del Pueblo provincial incluyó la petición de fondo así como una medida cautelar, que determina para Cablevisión S.A. lo siguiente: "(debe)...la accionada dar estricto cumplimiento en forma inmediata a las resoluciones mencionadas... , no pudiendo... emitir factura de pago correspondiente al abono básico mensual que exceda las sumas establecidas... por las mismas, respecto de los habitantes usuarios en la Provincia de Buenos Aires". La Cámara de Apelaciones confirmó con efecto devolutivo dicha resolución, que quedó firme en la Corte Suprema de Justicia de la Nación, al desestimarse la queja interpuesta por la demandada contra dicha confirmación.

A pesar de los diferentes medios utilizados para dar cumplimiento a la orden judicial, la medida se encuentra actualmente vigente, pero incumplida, facturando la empresa a sus usuarios un monto mayor al contemplado en las Resoluciones emanadas de la autoridad competente.

#### **C.2. "TRAVERSO Gustavo T. y Ot. c/ MUNICIPALIDAD DE JUNIN s/ INCONSTITUCIONALIDAD ORDENANZA FISCAL N° 6439" Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.**

A partir de la presentación formulada ante la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, por parte de un grupo de Concejales de la Ciudad de Junín, se tomó conocimiento de la acción judicial entablada por los mismos contra la Ordenanza Fiscal N° 6439 dictada por el H. Concejo Deliberante de dicha localidad, requiriendo la inconstitucionalidad de la denominada "tasa vial", en cuanto insta un canon por cada litro de combustible que se expendan en las estaciones de servicio del partido de Junín, con destino a la reparación, conservación, señalización, modificación y/o mejoramiento del trazado de la trama urbana municipal, incluidas las autovías, carreteras y/o nudos viales.

Que en dicha presentación, los ediles manifestaron que la demanda iniciada fue receptada por la justicia en forma personal para los concejales y que peticionaban, ante la vulneración de derechos de los habitantes



de Junín, la presentación colectiva del Defensor del Pueblo, a fin de garantizar el efectivo goce de los mismos.

A efectos de tramitar la solicitud, se dio origen al expediente N° 22800-5761/14, y se realizó la presentación judicial como tercero voluntario en los términos del art. 90, inc. 1° y 2° del Código procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires, a fin que se haga extensiva a todos los habitantes del Partido de Junín, la medida cautelar de no innovar, dictada por el Juez que previno y que como pretensión de fondo, se declare la inconstitucionalidad de la Ordenanza, por carecer de competencia el H. Concejo Deliberante para legislar en la materia objeto de litigio.

### **C.3. DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES c/ SINDICATO UNIFICADO DE LA EDUCACIÓN DE BUENOS AIRES s/ AMPARO.**

En virtud del conflicto docente que ha tenido como consecuencia el no inicio del ciclo lectivo 2014, y la pérdida de 17 días de clases, el Defensor del Pueblo de la Pcia. de Buenos Aires, en el marco de sus atribuciones conferidas por la Constitución de la Pcia. (art. 55), y la Ley que reglamenta su ejercicio (13.834), y atento la imperiosa necesidad de resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes a recibir una educación en tiempo y forma, imprescindible tanto para el futuro de cada uno de ellos, como para nuestra sociedad en su conjunto, como a su vez con el fin de terminar con la desigualdad entre las y los alumnas/alumnos que concurren a establecimientos educativos privados, que sí han comenzado las clases, y aquellos que asisten a establecimientos públicos que ven vulnerados sus derechos, y por su parte reconociendo el de las y los docentes a reclamar por un salario acorde a la importante tarea que realizan a diario, convocó a las partes en conflicto a una mesa de diálogo en la sede de esta Defensoría el día jueves 20 de marzo.

Sin embargo, pese al esfuerzo realizado por las y los representantes gremiales y el Gobierno provincial, no se logró el consenso esperado, truncándose la posibilidad de lograr un acuerdo.

En consecuencia, ante la omisión en el dictado de clases por las medi-



das de fuerza por tiempo indeterminado adoptadas por las asociaciones sindicales, el Defensor del Pueblo de la Pcia., **interpuso una acción de amparo en sede judicial**, con el objeto de garantizar el acceso a la educación de todos los alumnos que concurren a establecimientos educativos dependientes de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, el derecho a la igualdad de los mismos, y con el fin de restablecer la dinámica familiar, evitando consecuencias negativas tanto organizativas como económicas.

Asimismo, se solicitó una **medida cautelar innovativa genérica**, requiriendo el cumplimiento inmediato y urgente del dictado de clases en todos los niveles, mediante el cese de las medidas de fuerza.

Con fecha 22 de marzo de 2014, el Juez en lo Contencioso Administrativo N° 3 Departamento Judicial La Plata, a cargo del Dr. Francisco Terrier (Juez de Turno) resolvió como medida precautelar:

- a. Ordenar al Gobierno de la Pcia de Buenos Aires, la continuidad de las negociaciones paritarias con los gremios en conflicto, y el no descuento a los docentes de los días de huelga transcurridos.
- b. Cese inmediato de la huelga en curso mientras dure la negociación paritaria.
- c. La Defensoría del Pueblo de la Pcia de Buenos Aires, notificó debidamente la medida referida a todos los actores involucrados.

En fecha 27 de marzo de 2014, el Juzgado en lo Civil y Comercial N° 2, Departamento Judicial La Plata, Dr. Vicente Santos Atela (Juez Natural de la causa por sorteo), resolvió confirmar en idénticos términos la medida dispuesta por el Dr. Terrier, ordenando también la fijación de una audiencia conciliatoria para el 1 de abril, a la que deberían concurrir el Defensor del Pueblo, el Gobernador de la Pcia. o en su defecto el Jefe de Gabinete, la Directora Gral. de Cultura y Educación, y los representantes gremiales de FEB, SUTEBA, SADOP, UDA, UDOCBA y AMET.

Con posterioridad a esto, y luego que continuaran las negociaciones, se logró arribar a un acuerdo, que aprobado por la mayoría de los gremios involucrados, provocó el comienzo de las clases el día lunes 31 de marzo de 2014.



Como consecuencia de ello, se solicitó ante el Juzgado Civil y Comercial N° 2 Departamento Judicial La Plata, se suspenda la audiencia conciliatoria prevista. Por su parte, y sin perjuicio de haber solicitado se declare abstracta la cuestión por las circunstancias mencionadas, se contestaron los traslados de las presentaciones efectuadas por UDA, UDOCBA, y el traslado de los agravios presentados por SUTEBA, FEB, AMET, y SADOP.

### *D) Ejercicio de la legitimación individual*

#### **D.1. TABAREZ CELIA SOLEDAD Y OTRO c/ FISCO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES S/ AMPARO en trámite por ante el tribunal de trabajo N°4 Departamento Judicial La Plata.**

En el mes de Septiembre del año 2013 se promueve acción de Amparo por parte de la Sra. Celia Soledad Tabarez y otro contra el Instituto Obra Médico Asistencial (IOMA) y Fisco de la Provincia de Buenos Aires, en razón de la falta de cobertura del tratamiento de Fertilidad Asistida, establecido por la ley provincial 14.208.

Fundamenta la intervención de esta Institución la defensa de los derechos individuales impuesta por el artículo 55 de la Carta local y los artículos 12, 14 y concordantes de la Ley que reglamenta su ejercicio.

Es decir, que la Defensoría del Pueblo es garantía de la vigencia de los derechos humanos, y por tanto el control que se ejerce se encuentra basado en la investigación de los hechos que reclaman los habitantes bonaerenses, y su actividad tiene como principal objeto identificar la vulneración de un derecho, señalarlas y encontrar los caminos para garantizar su libre ejercicio.

En esta relación inmediata y proximidad que tiene con el ciudadano, dentro del marco de respeto de las instituciones que controla, sirve como órgano crítico evidenciando los defectos o inadecuaciones de la Administración Pública, entes descentralizados, fuerzas de Seguridad y Empresas del Estado; además de la eficacia de los Servicios Públicos.

En este marco, se solicitó una Medida Cautelar Innovativa por la cual se ordenara a IOMA conceda la cobertura integral del tratamiento de fertili-



zación asistida de alta complejidad sin aplicar los límites de la ley 14.208 al tiempo que se declare la inconstitucionalidad de la Reglamentación del art. 4 de la Ley 14.208 introducida por el Anexo único del Decreto Reglamentario N° 2980/11 en lo referido a la limitación de la edad de las mujeres para acceder a la mencionada prestación.

Se menciona la vulneración del Derecho a la Salud, a formar una familia a procrear y de la igualdad.

La Sentencia dictada en primera instancia hizo lugar a la medida cautelar disponiendo que el IOMA proceda a cubrir en el plazo de diez días de notificada la misma, la totalidad de los gastos de un tratamiento de alta complejidad. Esta medida fue apelada y la Cámara en lo Contencioso Administrativo La Plata confirmó la sentencia de grado.

#### **D.2. Oberdan Cristina y otro c/ Medicus y otro s/ Amparo**

La Sra. OBERDAN presentó en el año 2011 una queja por la cual mencionaba la negativa de su obra social en otorgar la mencionada cobertura médico asistencial integral de los tratamientos de fertilización asistida.

Desde este organismo de derechos se le prestó el debido asesoramiento y se le notificó las diversas Resoluciones dictadas sobre el tema. Esta documentación resultó de relevante importancia para la interposición de una acción de amparo por parte de la Sra. Oberdan con la asistencia legal de un letrado de su confianza.

La posterior sanción de la Ley nacional 26.862 de Reproducción Médicamente Asistida amplió los horizontes de la ley provincial.

A mediados del año 2013 concurre a esta Defensoría la Sra. OBERDAN, haciendo saber la renuncia de la letrada patrocinante y en consecuencia requirió se la asesore legalmente para continuar con la acción entablada.

Por ello, a fin de evitar el desamparo de la quejosa se designó un letrado apoderado que tomó la debida intervención y representación de la petionante, en cumplimiento con la manda Constitucional establecida en el art. 55 y 12, 14 y concordantes de la Ley 13.834.

Finalmente en el mes de noviembre del año 2013, el Juzgado Federal



de Lomas de Zamora resolvió hacer lugar a la demanda promovida por la parte actora ordenando a las demandadas que procedan “en forma inmediata a la cobertura integral y total de los gastos que demande el tratamiento de fertilización asistida mediante la técnica ICSI (Inyección Intracitoplasmática de Espermatozoides), al que deban someterse los accionantes y hasta lograr el embarazo, incluida la medicación como así también los honorarios médicos y cualquier otro gasto que demande el tratamiento en los términos previstos por la Ley 26.862 y su decreto reglamentario n°956/2013..”

### **D.3 TRIPODI ROBERTO RUBEN ante el Juzgado en lo Correccional N° 4 Mar del Plata. - Directivas Anticipadas – CASA DE DERECHOS DE MAR DEL PLATA**

El Sr. Roberto Rubén Tripodi concurrió a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires (Casa de Derechos Mar del Plata) a solicitar asesoramiento sobre la forma de otorgar Directivas Anticipadas conforme a la Ley 26.529, modificada por Ley 26.742, respecto de su negativa a recibir intervenciones o terapias invasivas que le prolonguen la vida artificialmente debido a su diagnóstico de Neoplasia Pulmonar (carcinoma epidermoide), que según los informes médicos recientes, han generado metástasis en hígado y otros órganos.

Ante esta situación, desde el Organismo se lo acompañó, a manifestar su voluntad frente a la Defensora Oficial, Lucía Rodríguez Fanelli, Titular de la Unidad Funcional N° 3 de Mar del Plata. Posteriormente el Sr. Tripodi, juntamente con la Defensora Oficial y con los Dres. Edgardo Alabart y Víctor Italiano (Coordinador y Abogado respectivamente de la Casa de Derechos Mar del Plata) se presentaron ante la justicia a fin de solicitar autorización judicial que recepte sus directivas anticipadas, de conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley 26.529, modificada por Ley 26.742, como trámite alternativo para aquellas personas que no cuentan con los recursos económicos suficientes para formalizarlo mediante Escritura Pública. Al cabo de un año se obtuvo sentencia favorable por parte del Juzgado en lo Correccional N° 4, mediante la cual se declara la plena validez del instrumento en donde constan las directivas anticipadas del peticionante.



Es importante destacar que dentro de los considerandos de la sentencia, el juez de la causa propone que mediante una futura modificación legislativa o reglamentación, en su caso, se prevea para las personas sin recursos económicos la posibilidad de instrumentar sus directivas anticipadas, con todas las garantías del caso, a través de la propia institución de salud pública en donde se atiendan o se encuentren internados, teniendo en cuenta que, a pesar de que el resultado fue favorable, el Sr. Tripodi ha debido recurrir a la vía judicial por no contar con los recursos económicos necesarios para formalizar las Directivas Anticipadas por Escritura Pública.

Sobre este punto ha emitido dictamen la Secretaría de Coordinación Jurídica y Técnica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, que sostiene que: *“En cuanto a la posibilidad de Asesorar casos similares desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en forma individual, consideramos que deben darse curso a tales peticiones, por cuanto se trata del ejercicio de un derecho previsto en la Ley 26.529 modificada por Ley 26.742, directamente relacionada con el derecho a la salud y a la dignidad humana, cuya urgencia no permite mayores dilaciones”* y que *“de acuerdo al Art. 11 de la Ley 26.529 modificada por Ley 26.742, consideramos que dicha tramitación en nuestra Provincia debería realizarse bajo el procedimiento de información sumaria, y con la presencia de dos testigos, debido a que la Ley no se encuentra reglamentada y el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, todavía no ha elaborado el correspondiente Protocolo de Actuación”*.

Por ello, en el mismo dictamen se propone que a través del Área de Salud del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, se proyecte una recomendación al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires (Ministerio de Salud) con el objeto de propiciar un Protocolo que contemple la operatividad de la ley mencionada que determine el procedimiento a seguir, así como al Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires, para que adhiera a dicha normativa, conforme lo establece el Art. 22 de la Ley 26.529, en lo relativo al régimen sancionatorio y de gratuidad en materia de acceso a la justicia.

Es de resaltar también que sobre la temática realiza el Dr. José Luis Mainetti, en su libro **Manual de Bioética** (José A. Mainetti y José Luis Mai-



netti, ed Quirón), efectúa un comentario de la sentencia antes mencionada, dictada por el Juez Pedro F. Hooft, esgrimiendo que asienta por primera vez en la jurisprudencia nacional —luego de la sanción de la ley 26.742 conocida como la ley de muerte digna— el valor jurídico de las directivas anticipadas, destacando la intervención de la Defensoría del pueblo como *“como fedataria de la voluntad de Trípodí, atestiguada también por sus familiares directos y médicos tratantes”*.



## QUEJAS RECHAZADAS

Durante el período del presente informe no se registran quejas rechazadas.



# VIII

## RESOLUCIONES



Defensor  
del Pueblo  
Provincia de Buenos Aires

La Plata, 10 de abril de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y,

### **CONSIDERANDO**

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial, el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, ejerciendo 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. Desarrolla su actividad con plena autonomía funcional y política, y determina que una ley especial regulará su organización y funcionamiento.



Que la Ley 13.834, regula la organización y funcionamiento de la figura del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Que la Defensoría del Pueblo es una institución de garantías, que desarrolla su función concientizando a los habitantes de la provincia en cuanto a la titularidad de los derechos que les asisten, velando por el efectivo goce de los mismos.

Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la gente. La función del Defensor del Pueblo, en una verdadera misión de servicio y solidaridad, que 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.

Que en diciembre de 2007 se constituyó en nuestro país la Asociación Civil de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), una entidad sin fines de lucro, cuyo objeto social es la cooperación recíproca entre los Defensores del Pueblo de la República Argentina, para el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las Defensorías, promoviendo el progreso continuo, y perfeccionamiento profesional de las mismas.

Que las Defensorías del Pueblo son instituciones en crecimiento en las democracias Latinoamericanas, por ello, su composición como Institución Protectora y Promotora de Derechos Humanos implica hoy, un gran compromiso para definir sus competencias y responsabilidades en el marco de los principios de garantías, independencia y pluralidad.

Que la consolidación del Rol Defensor del Pueblo es una tarea que sólo puede llevarse adelante mediante el intercambio de ideas, la cooperación recíproca, la integración de conocimientos, y el desarrollo de programas de investigación interinstitucionales.

Que son de público conocimiento las grandes tormentas



y copiosas lluvias que afectaron distintas localidades de la región metropolitana, causando gravísimas inundaciones en diversos Municipios del Conurbano Bonaerense y principalmente en la ciudad de La Plata y zonas aledañas.

Que especialmente en la ciudad de La Plata, capital de la provincia, se produjo una inundación sin precedentes que costó además de innumerables daños económicos, la vida de muchas personas.

Que esta Institución, como instrumento que forma parte del Estado provincial, se incorporó al trabajo solidario del Comité de Emergencia conformado por el Gobierno estadual.

Que como consecuencia de esto, y en su función protectora de derechos de los individuos, y en especial de aquellos más desvalidos, realizó tareas de atención y contención personal y telefónica de damnificados, recepción de donaciones, clasificación de los elementos recibidos, y distribución de donaciones a los afectados, todo en un marco de transparencia, iniciando las correspondientes actuaciones administrativas.

Que la Defensoría del Pueblo de la Nación puso a nuestra disposición todos los medios necesarios para hacer posible la llegada de mercaderías de urgente necesidad en los primeros momentos, que son los más críticos en una situación de emergencia como la descripta.

Que resulta muy valioso para nuestra Institución el gesto solidario brindado por el mencionado Organismo, a favor de aquellos habitantes que hoy ven afectados sus derechos como consecuencia de los hechos acontecidos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1: OTORGAR** reconocimiento institucional al Dr. Anselmo



Sella, Defensor adjunto a cargo de la Defensoría del Pueblo de la Nación, y a todo el personal de dicha institución, por su compromiso y solidaridad en el apoyo brindado a este organismo, para la asistencia y contención de los damnificados por el temporal que afectó a los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada, el día 2 de abril del corriente año.

**ARTICULO 2:** Registrar. Cumplido, archivar.

### RESOLUCION N° 14/13



La Plata, 10 de abril de 2013

**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, y

### CONSIDERANDO

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, así como en otras localidades aledañas, a principios del mes de abril del corriente año cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia.

Que para circunstancias como las descriptas, ha quedado demostrado que las empresas que prestan el servicio de telefonía fija y móvil no cuentan con un protocolo de acción frente a este tipo de emergencias, ni con la infraestructura necesaria para paliar los efectos de las mismas.

Que la Secretaría de Comunicaciones, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, exigió a las compañías telefónicas que elaboren planes de acción que aseguren la prestación del servicio ante eventuales situaciones de emergencia o catástrofes.

Que siendo así, mediante la Resolución N° 1/2013, la mencionada Secretaría dispuso que "los prestadores de comunicaciones móviles deben asegurar el funcionamiento adecuado del servicio, incluso en situaciones de emergencia o catástrofe, admitiéndose en este último supuesto una discontinuidad máxima de una hora para restituir la normalidad del servicio".

Que esta resolución, insta a las empresas a contar en





cada uno de los sitios que conforman su infraestructura de red sistemas, con un respaldo de energía “con autonomía mínima de veinticuatro horas, y garantizar el acceso de su personal a estas instalaciones durante el transcurso de la emergencia o catástrofe”.

Que asimismo, se requiere que las prestadoras dispongan de “equipamiento de recambio, a efectos de garantizar la continuidad del servicio”, y pongan en funcionamiento “unidades móviles de contingencia que permitan la continuidad del servicio para aquellos sitios que no puedan ser restituidos” (artículo 2).

Que se dispuso también, que los prestadores de comunicaciones móviles tendrán un plazo de 45 días para presentar ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) un plan de contingencia de alcance nacional que incluya los requisitos dispuestos en el protocolo de contingencia y sus actualizaciones.

Que se aclara además que los prestadores de comunicaciones móviles “deberán garantizar la accesibilidad al servicio para todos sus usuarios en las zonas afectadas, independientemente del estado de su cuenta”, y que el incumplimiento de las obligaciones previstas “será considerado falta gravísima”, en los términos del artículo 38 del Decreto 1185/90 (artículos 4 y 5).

Que la medida se tomó luego de haberse comprobado que las prestadoras de telefonía fija y móvil no contaban con medidas de acción necesarias para garantizar el funcionamiento del servicio, durante las horas posteriores al temporal que azotó a la ciudad Autónoma de Buenos Aires, La Plata y su área de influencia.

Que sin embargo, esta obligación de mantener y garantizar esquemas de comunicaciones primarios y alternativos, en situaciones de emergencia se encuentra contemplada en los respectivos pliegos de licitación.

Que la telefonía, tanto fija como móvil es de vital importancia en este tipo de catástrofes, ya que sirven de nexo para la ubicación de personas entre sí, y sobre todo para poder alertar a las autoridades en la búsqueda, asistencia, y contención de ciudadanos en situación



de riesgo.

Que las redes móviles constituyen una herramienta fundamental para evitar pérdidas de vidas humanas, daños en infraestructuras y pérdidas económicas, ya sea porque facilitan la preparación de los habitantes para afrontar situaciones de emergencia, o favorecen la disminución de sus efectos, la coordinación de las operaciones.

Que para cualquier clase de contingencias, los medios de comunicación fijos y móviles son el medio más efectivo y expandido en el mundo para todas estas situaciones críticas.

Que por lo tanto es esencial que las comunicaciones sean medios efectivos y útiles para que la población pueda informar su situación, y que las autoridades alerten a la población, brinden atención e identifiquen víctimas.

Que en este orden de ideas, la resolución 1/2013 de la Secretaría de Comunicaciones establece en su artículo 1 que: “*Los prestadores de comunicaciones móviles deberán asegurar el funcionamiento del servicio, incluso en situaciones de emergencia o catástrofe, admitiéndose en este último supuesto, una discontinuidad máxima de UNA (1) hora para restituir la normalidad del servicio. Los prestadores deberán en todos los casos priorizar el acceso a servicios de emergencia en las zonas afectadas.*”

Que la Constitución Nacional en su artículo 42 y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su artículo 38, reconocen una serie de derechos a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos al control y participación de los aspectos regulatorios de los servicios públicos.

Que asimismo se ha establecido como política de Estado, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que la intervención de la Defensoría como órgano extra poder, tiene como misión fundamental la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires (artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).



Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la gente. La función del Defensor del Pueblo, en una verdadera misión de servicio y solidaridad, que goza del atributo de la informalidad, tanto en su actitud frente a las personas que acuden para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.

Que es función de esta Institución, garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia, en el particular, los referidos a las relaciones de consumo con proveedores de servicios, máxime en situaciones de extrema emergencia como las acontecidas el día 2 de abril del corriente donde se hizo indispensable contar con el servicio de telefonía fija y móvil.

Que por los motivos expuestos, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

**Por ello,**

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **RESUELVE**

**ARTICULO 1º: ADHERIR** a Resolución 01/2013 de la Secretaría de Comunicaciones, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, la que en copia se adjunta y forma parte de la presente.

**ARTICULO 2º: RECOMENDAR** a las empresas de telefonía fija y móvil, que una vez implementado el plan de contingencias exigido por la resolución mencionada en el artículo anterior, brinden a los habitantes de la provincia de Buenos Aires una adecuada publicidad del mismo.

**ARTICULO 3º:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 15/13**



La Plata, 10 de abril de 2013

**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, y

### **CONSIDERANDO**

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, así como en otras localidades aledañas, a principios del mes de abril del corriente año cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia.

Que por el suceso climatológico antes descripto, el pueblo argentino lamenta hoy el fallecimiento de numerosas personas, a lo cual debe sumarse, cuantiosas pérdidas materiales de diversa índole y demás angustiosos padecimientos.

Que entre las innumerables pérdidas materiales provocadas por el temporal, se pueden mencionar bienes de uso personal y familiar, viviendas, automotores, mercadería en establecimientos comerciales y diversos mobiliarios, entre otros.

Que en respuesta a dichos acontecimientos tanto el Estado Nacional, el Provincial así como los Municipios afectados, han dispuesto todos sus recursos físicos y humanos para la atención de los damnificados, y continúan trabajando en la adopción de distintas medidas para la reparación de las pérdidas materiales.

Que también se debe destacar el inmenso gesto de solidaridad demostrado por toda la sociedad argentina hacia los damnificados, que implica un serio compromiso social y de empatía con el otro, pudiéndose observar a diario las diversas acciones solidarias.



Que en este Organismo de garantías, desde un primer momento se ha implementado un Protocolo de Atención y Ayuda a las víctimas de las inundaciones, que contempla la entrega de las donaciones recibidas en la Institución, asesoramiento sobre las diferentes materias que pueden resultar de interés a los afectados, entre otras.

Que el suministro de los servicios públicos también ha sufrido serias consecuencias a causa del fenómeno antes descripto, el cual se ha evidenciado sobre todo en la falta de luz y agua en muchas de los hogares afectados.

Que también debe destacarse el esfuerzo realizado por las empresas concesionarias de servicios públicos a fin de lograr el pronto restablecimiento de los mismos.

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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias."

Que en virtud del mencionado mandato constitucional, la Ley 13.834 también otorga facultades específicas al Defensor del Pueblo, para entender y supervisar la eficacia de los servicios públicos.

Que la Constitución Nacional en su artículo 42, reconoce una serie de derechos a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, asegurando el acceso de los ciudadanos al control y participación de los aspectos regulatorios de los servicios públicos.

Que este mismo artículo, ha establecido como política de Estado, el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, aun cuando se trate de servicios públicos privatizados, exigiendo a su vez regulación estatal, y vigilancia de su calidad y eficiencia.

Que dicha norma, encuentra su correlato en el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que expresa: "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 promo-



ción y defensa de sus intereses económicos y a una información adecuada y veraz..."

Que en tal dirección, la doctrina entiende como servicio público "...a toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal". (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo" Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. T. II Pág. 55).

Que es función de esta Institución, garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia, en el particular, los referidos a las relaciones de consumo como usuarios de servicios públicos, máxime en situaciones de extrema emergencia como las acontecidas los días 2 y 3 de abril del corriente.

Que asimismo, teniendo en cuenta las consecuencias personales y cuantiosas pérdidas materiales, y en un gesto de solidaridad hacia los ciudadanos afectados, es que este Organismo vería con agrado que las grandes empresas concesionarias de servicios públicos y sus entes reguladores, arbitren las medidas necesarias a fin de implementar beneficios, exenciones, bonificaciones y/o cualquier otra medida que permita paliar la situación económica de los afectados, sin que ello implique evadir el pago del servicio.

Que debido a los hechos expuestos, deviene necesario dictar el presente acto administrativo en protección de los derechos e intereses de los usuarios bonaerenses, por encontrarse la problemática en análisis dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo (art. 27 de la Ley 13.834).

**Por ello,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE  
LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1º: RECOMENDAR** a las empresas de servicios públicos pres-



tatarías en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, que arbitren las medidas a su alcance (prórrogas, exenciones, beneficios, bonificaciones, subsidios y/u otras), con el objeto de paliar las graves consecuencias personales y económicas que han sufrido aquellos damnificados por el temporal ocurrido los días 2 y 3 de abril del corriente año, en la Ciudad de La Plata, Berisso, Ensenada y otras localidades afectadas.

**ARTICULO 2°: RECOMENDAR** a los entes reguladores de las empresas mencionadas en el artículo precedente, verifiquen el cumplimiento de los planes de contingencia previstos por ellas, de acuerdo a sus respectivos marcos regulatorios.

**ARTICULO 3°:** Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

#### RESOLUCION N°16/13



La Plata, 18 de abril de 2013

**VISTO** lo dispuesto por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13834, dictada en su consecuencia, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y,

#### CONSIDERANDO

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, así como en otras localidades como Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, a principios del mes de abril del corriente año cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia.

Que en la Provincia de Buenos Aires fue la ciudad de La Plata la que ha sufrido los más graves efectos, resultando también perjudicados por el temporal los municipios antes mencionados, dejando como consecuencia, decenas de personas fallecidas, miles de evacuados e incalculables pérdidas materiales, que se estiman en más de dos mil millones de pesos.

Que con posterioridad a este trágico hecho, se conocieron numerosas quejas de vecinos de la ciudad capital, quienes denunciaron que comerciantes vendían a precios abusivos determinados productos considerados imprescindibles en dicho momento, tales como lavandina, agua mineral, velas, pañales, elementos de limpieza y leche, entre otros.

Que asimismo, numerosos servicios vinculados a reparaciones de electrodomésticos, automotores y refacciones del hogar, han sufrido considerables incrementos sin motivo alguno, aprovechando la



necesidad de los damnificados.

Que ante esta situación, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, acordó con la Cámara de Comercio e Industria de La Plata, la realización de un pormenorizado seguimiento de los precios y ejecutar acciones tendientes a evitar subas arbitrarias.

Que como una acción conjunta al monitoreo realizado por personal del organismo en los locales comerciales de distintas zonas de la ciudad, la Defensoría ha convocado a los ciudadanos a denunciar, a través de su línea telefónica gratuita 0800-222-5262, sobre las posibles irregularidades en la suba de los precios detectados.

Que con posterioridad, se han incorporado a este acuerdo, los integrantes de la Unión de Propietarios de Autos Taxis, quienes se han comprometido a desplegar un operativo de monitoreo de la cuestión en los barrios más afectados de los tres partidos conmovidos por el fenómeno meteorológico.

Que asimismo, el gobernador Daniel Scioli, en uno de sus informes de situación dedico un párrafo especial para los comerciantes al expresar *“Un pedido especial a los comerciantes: que haya responsabilidad. Nos han llegado demandas de muchos abusos en los precios de artículos de limpieza, otros artículos de primera necesidad que por estas horas son fundamentales. Pedimos racionalidad y prudencia”*.

Que si bien en los monitoreos realizados por los distintos barrios, sólo se encontraron escasas irregularidades, el fin de semana del 6 y 7 de Abril se recibieron numerosas denuncias sobre la temática, las que fueron atendidas por un equipo del Organismo, integrado por personal de distintas Áreas de la Defensoría.

Que en los contactos telefónicos mantenidos con los denunciantes, la mayoría de los mismos ha afirmado que la situación denunciada se había constatado en los días inmediatos al temporal, y que en la actualidad se encontraba regularizada.

Que la Dirección Provincial de Comercio, realizó controles en más de cien comercios en la ciudad, con los mismos resultados negativos.



Que esta conducta asumida, por parte de algunos comerciantes no hace más que mostrar el desequilibrio de fuerza negociadora que tienen los consumidores frente a ellos, dejándolos en una posición de vulnerabilidad absoluta y teniendo que aceptar sus condiciones, más en la situación de crisis como la que se está viviendo en la ciudad de La Plata.

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 (ofertante) 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 2 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 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 el Dr. Ricardo Lorenzetti, en su libro *Consumidores* (Rubinzal-Culzoni Editores, Pág. 9) expresa que: *“...el Derecho del Consumidor es una manifestación del principio constitucional de protección de la parte débil...”* y en la Pág. 36 se expone sobre las cuestiones de la vulnerabilidad al expresar que *“...Vulnerable es un sujeto que es débil frente a*



otro en una relación jurídica, y por ello necesita protección del Derecho...” Agregando que “...la vulnerabilidad es una desigualdad específica...y demanda protección...” porque “la elección racional requiere la ausencia de vulnerabilidad...” Más adelante, refiere que “...la vulnerabilidad es un aspecto de la desigualdad y se refiere a una desigualdad de recursos que el sujeto tiene para relacionarse con los demás...”

Que en definitiva, se trata de garantizar el derecho de acceso al consumo que es una “... prerrogativa primaria de los consumidores, frente a los empresarios y al propio Estado, pues es menester –previo a todo- que los gobiernos garanticen a todos los sectores de la población, su participación en el mercado...” como expresan Gabriel y Rubén Stiglitz en su libro Derechos y Defensa del consumidor.

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 la Ley 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, establece bajo el TÍTULO II POLÍTICAS DE PROTECCIÓN en su artículo 2: “El Gobierno Provincial deberá formular políticas enérgicas de protección de los consumidores y usuarios, dentro del marco constitucional de competencias, y establecer una infraestructura adecuada que permita aplicarlas. Las medidas de protección al consumidor se deberán aplicar en beneficio de todos los sectores de la población”. Asimismo, el mencionado cuerpo legal en su artículo 3 establece: “La acción gubernamental de protección a los consumidores y usuarios tendrá, dentro del marco constitucional de competencias entre otros, los siguientes objetivos: a) Políti-



cas de regulación del mercado en materia de protección a la salud, seguridad y cumplimiento de los standards mínimos de calidad. b) Políticas de acceso al consumo... d) Políticas de solución de conflictos y sanción de abusos...”

Que ante la catástrofe climática mencionada, se han anunciado diversas medidas paliativas para los damnificados tanto por parte del Gobierno Nacional como el Provincial, que van desde el pago de jubilaciones dobles hasta el otorgamiento de créditos blandos. Similar actitud han adoptado la Universidad Nacional de La Plata y distintos sindicatos para sus afiliados.

Que estas acciones gubernamentales, generaran una enorme demanda en la compra de muebles, electrodomésticos, materiales de la construcción etc., para reemplazar los que el agua arruinó y dejoinutilizados.

Que es necesario llevar adelante acciones mancomunadas entre los distintos estamentos del estado, legisladores, intendentes y diferentes organismos del estado, para prevenir que algunos comerciantes y prestadores de servicios impongan conductas abusivas en la venta de aquellos productos ligados a la reconstrucción de viviendas, la recuperación del mobiliario familiar y la compra de electrodomésticos dañados por la inundación.

Que ante los hechos expuestos, debemos apelar a la convocatoria de las diferentes Cámaras y Asociaciones que nuclean a comerciantes en la ciudad Capital junto a la Dirección Provincial de Comercio para poder concretar un COMPROMISO COMERCIAL SOLIDARIO, que tenga por objeto evitar las conductas perjudiciales hacia aquellos ciudadanos que con mucho esfuerzo están tratando de recuperarse de todo el daño ocasionado por el temporal.

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, y de conformidad con el



art. 27 de la Ley N° 13834, corresponde dictar el pertinente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1º: RECOMENDAR** a la Dirección Provincial de Comercio dependiente del Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, que conjuntamente con los organismos fiscalizadores correspondientes, concrete acciones de inspección, fiscalización y control, a efectos de detectar, las posibles conductas comerciales abusivas en la venta de productos y en la prestación de servicios vinculados con la catástrofe, necesarios para paliar las consecuencias de la inundación en las ciudades de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza.

**ARTÍCULO 2º: CONVOCAR** a la Cámara de Comercio e Industria, a la Federación Empresaria de La Plata, a la Asociación Comercial de Los Hornos, y a las distintas Cámaras y asociaciones de comerciantes del Partido de La Plata, conjuntamente con la Dirección Provincial de Comercio, a firmar un COMPROMISO COMERCIAL SOLIDARIO, que permita difundir entre los asociados la importancia de mantener buenas prácticas comerciales ante la demanda que generará la necesidad de muchos ciudadanos de recuperar la habitabilidad de sus viviendas.

**ARTICULO 3º: REALIZAR** una amplia CAMPAÑA DE DIFUSION individual o conjuntamente con la Dirección Provincial de Defensa del Consumidor, que permita generar conciencia entre los consumidores acerca de la defensa de sus derechos, como asimismo informe a los comerciantes que frente a esta emergencia, actúen con responsabilidad, racionalidad y prudencia, evitando el abuso en los precios de venta de los productos necesarios para iniciar la reconstrucción de la ciudad de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, y aquellos productos necesarios para los damnificados.

**RESOLUCION N°17/13**



La Plata, 26 de abril de 2013

**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, las Resoluciones N° 16/13, y,

**CONSIDERANDO**

Que por Resolución 16/13 de este Organismo, se recomendó a las empresas de servicios públicos prestatarias en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, que arbitren las medidas a su alcance (prórrogas, exenciones, beneficios, bonificaciones, subsidios y/u otras), con el objeto de paliar las graves consecuencias personales y económicas que han sufrido aquellos damnificados por el temporal ocurrido los días 2 y 3 de abril del corriente año, en la Ciudad de La Plata, Berisso, Ensenada y otras localidades afectadas.

Que se ha tomado conocimiento de diferentes quejas de ciudadanos damnificados por las inundaciones, en donde manifiestan que algunas de las empresas consignadas, están procediendo a la intimación y corte del suministro de los mismos, por falta de pago.

Que dichas acciones sólo logran profundizar los padecimientos de aquellos ciudadanos que han perdido todo como consecuencia de las inundaciones.

Que dicha actitud se contraponen a la recomendación mencionada, que se direccionaba a paliar mediante diferentes medidas, las consecuencias que respecto de los servicios públicos tuvieron que afrontar los ciudadanos damnificados, teniendo en consideración los numerosos gastos que los mismos deben afrontar para hacer frente a la reconstrucción de sus hogares.



Que es función de esta Institución, garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia, en el particular, los referidos a las relaciones de consumo como usuarios de servicios públicos, máxime en situaciones de extrema emergencia como las acontecidas los días 2 y 3 de abril del corriente.

Que a efectos de dar respuesta a dichas inquietudes, de conformidad a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 13.834, y con el fin de contribuir a disminuir las consecuencias que las inundaciones acarrearán a los damnificados usuarios de los diversos servicios públicos que se prestan en la Provincia de Buenos Aires, corresponde emitir el presente acto administrativo.

**Por ello,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1º: AMPLIAR** la Resolución 16/13, a los efectos de recomendar, a las empresas prestatarias de servicios públicos en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, que se abstengan de llevar adelante acciones de intimación y corte en el suministro del servicio por falta de pago, por el plazo de 90 días, a aquellos usuarios damnificados por las inundaciones, con el objeto de no profundizar los padecimientos personales y económicos que están atravesando los mismos, como consecuencia del temporal ocurrido los días 2 y 3 de abril del corriente año, en la Ciudad de La Plata, Berisso, Ensenada y otras localidades afectadas; y a tal fin, arbitren las medidas a su alcance, enunciadas en la Resolución 16/13 de este Organismo.

**ARTICULO 2º: RECOMENDAR** a los entes reguladores de las empresas mencionadas en el artículo precedente, verifiquen el cumplimiento de la presente resolución, y los planes de contingencia previstos por ellas, de acuerdo a sus respectivos marcos regulatorios.

**ARTICULO 3º:** Registrar, notificar, y cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 19/13**



La Plata, 30 de abril de 2013

**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, el expediente 4594/13, y

**CONSIDERANDO**

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad Capital de la Provincia de Buenos Aires, así como en otras localidades aledañas, a principios del mes de abril del corriente año cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia.

Que se inician las actuaciones de referencia a raíz de la presentación de la Sra. \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*, manifestando haber sido testigo, el día 2 de abril del corriente año, del fallecimiento de dos personas en la zanja que corre paralelo a la Av. 520 y al tramo de acceso al distribuidor de tránsito Pedro Benoit.

Que en sus dichos destaca que una de las personas se encontraba en silla de ruedas, y cuando intentaron cruzar la zanja antes mencionada para llegar al puente y resguardarse del agua, perecieron siendo arrastrados por la corriente. Manifiesta asimismo, que luego de haber sido sacados del agua, uno ya se encontraba ahogado y al otro nunca lograron reanimarlo.

Que destaca la denunciante que el arroyo no tiene ningún tipo de señalización, y que de haberla habido, estas personas no hubiesen cruzado por ese lugar.

Que asimismo manifestó su intención de declarar en la causa penal, por lo cual fue acompañada a prestar declaración testimo-





nial, por un letrado de esta Defensoría el día 24 de abril de 2013 (ver fs. 8).

Que la reclamante menciona que otro problema de la zona es la ausencia de vías peatonales que conecten la Av. 520 con la calle 518 a la altura de 17, por lo que los peatones caminan un tramo por las arterias que conectan el distribuidor y la Av. 520.

Que entre las medidas que se llevaron adelante desde la Defensoría, se procedió a realizar una visita in situ, por un equipo especializado compuesto por las áreas de Medio Ambiente y Gestión e Inclusión Social, cuyo informe obra agregado a fs. 9/16.

Que del informe mencionado surge que no existe ningún tipo de señalización que prevenga al transeúnte de su existencia, ni desde la calle 520, ni de calle 19.

Que también surge del informe de relevamiento realizado por personal de esta Defensoría, que el zanjón habría sido limpiado luego de la inundación del 2 y 3 de abril por la presencia de barro recién extraídos durante la limpieza (fs. 9).

Que el Estado tiene el deber de garantizar la prevención de todos los factores que pongan en riesgo la salud, y la vida de la población, estableciendo las medidas o normas correspondientes, para evitar todos los perjuicios posibles.

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires prevé en el artículo 190: "La administración de los intereses y servicios locales en la Capital y cada uno de los partidos que formen la Provincia, estará a cargo de una Municipalidad..."

Que de acuerdo a la Ley Orgánica de las Municipalidades, Decreto-Ley 6769/58, le corresponde a la función deliberativa municipal reglamentar "el trazado, apertura, rectificación, construcción y conservación de calles, caminos, puentes, túneles, plazas y paseos públicos y las delineaciones y niveles en las situaciones no comprendidas en la competencia provincial" (artículo 27 inc. 2).

Que asimismo le corresponde "el tránsito de personas y de vehículos públicos y privados en las calles y caminos de jurisdicción municipal, atendiendo, en especial a los conceptos de educación, pre-



vención, ordenamiento y seguridad, así como en particular, lo relativo a la circulación, estacionamiento, operaciones de cargas y descargas, señalización, remoción de obstáculos y condiciones de funcionamiento de los vehículos, por medio de normas concordantes con las establecidas por el Código de Tránsito de la Provincia" (artículo 27 inc. 18).

Que la intervención de la Defensoría como órgano extra poder, tiene como misión fundamental la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires (artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Que atento a las circunstancias ocurridas en la fecha mencionada, y la denuncia realizada por la quejosa, corresponde recomendar a las autoridades municipales, a fin que tomen en forma urgente medidas definitivas de protección para evitar que hechos penosos como los sucedidos vuelvan a ocurrir.

Que por los motivos expuestos, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

**Por ello,**

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **RESUELVE**

**ARTICULO 1º: RECOMENDAR** a la Municipalidad de La Plata, realice una adecuada protección, señalización y mantenimiento del zanjón que corre paralelo a la Av. 520 entre las calles 13 y 17, y del paso peatonal ubicado en la Av. mencionada entre las calles 14 y 15, así como también prevea otros pasos en la misma zona, advirtiendo la existencia de riesgos para la población de acuerdo a los hechos ocurridos en ese lugar, los días 2 y 3 de abril del corriente, de acuerdo a los considerandos de la presente.

**ARTICULO 2º:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 20/13**



LA PLATA, 21 de mayo de 2013

**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 ante la situación de desastre generada por las intensas lluvias acaecidas durante los días 2 y 3 de Abril del corriente, que provocaron la inundación de zonas urbanas en distintas áreas de los partidos de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, resultó necesario y primordial la realización de acciones concretas y prestaciones tendientes a morigerar las situación de los afectados por las mismas;

Que en ese entendimiento el Ejecutivo provincial dictó el Decreto 152/2013, que ha dispuesto un beneficio tributario, consistente en la exención del cien por ciento (100%) del impuesto inmobiliario urbano edificado correspondiente a las cuotas 2 a 5 del mismo periodo fiscal, cuyo devengamiento se produciría con posterioridad al mencionado evento extraordinario, con el objetivo de coadyuvar a mitigar los perjuicios materiales sufridos.

Que el artículo 5 de la citada norma establece: «Eximir del pago del impuesto inmobiliario de la planta urbana edificada correspondiente al ejercicio fiscal 2013, a los contribuyentes del tributo respecto a los inmuebles ubicados en los partidos mencionados en el artículo 10. Sera condición para la procedencia de los beneficios previstos en el presente artículo la existencia de pérdidas materiales y/o daños en los inmuebles involucrados, producidos como consecuencia directa del fenómeno natural indicado en el artículo 10. Dicho beneficio deberá ser solicitado por los contribuyentes destinatarios solo cuando la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA) no cuente con la



información necesaria para determinar su procedencia y se hará efectivo con relación a las cuotas del tributo que venzan con posterioridad a la entrada en vigencia del presente.»

Que a tal efecto la Agencia de Recaudación ha emitido la Resolución Normativa 16/13, la cual dispone en su artículo 1°: «Otorgar de oficio la exención de pago del Impuesto Inmobiliario Básico de la Planta Urbana Edificada correspondiente al ejercicio fiscal 2013, establecida en el artículo 5° del Decreto N° 152/13, con relación a los inmuebles de los Partidos de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, comprendidos en las zonas delimitadas a través de los mapas que componen el Anexo I de la presente y cuyos números de Partida se detallan en el Anexo II de esta Resolución».

Que en su artículo 2° reza que «Los contribuyentes del tributo cuyos inmuebles no resulten alcanzados por el otorgamiento de oficio de la exención de pago de conformidad con lo previsto en el artículo anterior, podrán solicitar ante esta Agencia de Recaudación el reconocimiento de la misma, a través del procedimiento establecido en la Disposición Normativa Serie «B» N° 29/07 Y modificatorias, hasta el día 31/12/2013».

Que dichos contribuyentes deberán acreditar la existencia de pérdidas materiales y/o daños en los inmuebles, producidos como consecuencia del fenómeno natural indicado en la presente, mediante la presentación de certificado emitido por autoridad nacional, provincial o municipal competente.

Que el procedimiento a seguir se encuentra regulado en la Resolución Normativa 29/07 que en su artículo 3 establece que «Tratándose de condonaciones y exenciones, como así también de la sustitución de los tributos provinciales derivada de la aplicación del régimen tributario especial para distribuidores de energía eléctrica, su reconocimiento deberá ser solicitado ingresando a la página web de la Dirección Provincial de Rentas del Ministerio de Economía de la provincia de Buenos Aires ([www.arba.gov.ar](http://www.arba.gov.ar)). desde donde deberán transmitirse una serie de datos personales o de la razón social, norma que establece el beneficio cuyo reconocimiento se solicita e impuesto respecto del cual corresponde, objeto del mismo y período por el cual se solicita el beneficio. Sólo se admitirán solicitudes por períodos



respecto de los cuales las acciones de esta Autoridad de Aplicación para perseguir el cobro de la deuda devengada, o las acciones para interponer demandas de repetición por los pagos efectuados indebidamente o sin causa, no se encuentren prescriptas de acuerdo a lo establecido en el artículo 131 y siguientes del Código Fiscal (T.O.2004).

Que consecuencia de la implementación de estos mecanismos y la desinformación existente con respecto al trámite contenido en la Resolución normativa 29/07, se han recibido consultas y reclamos en esta Defensoría de ciudadanos titulares de inmuebles que habiendo sido afectados por la inundación, no han obtenido el reconocimiento de la mencionada exención por parte de ARBA.

Que la situación descripta se ve agravada por los vencimientos del tributo ya acaecidos o próximos a vencer.

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 arto 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 de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires que difunda públicamente de manera accesible la información respecto al procedimiento que deben seguir los habitantes de la provincia contenido en la Resolución Normativa 29/07, para aquellos damnificados que no fueran contemplados en el reconocimiento de la exención de oficio determinada por la Resolución Normativa 16/13.

**ARTICULO 2°:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

**RESOLUCION : 22/13**



La Plata, 28 de mayo de 2013

**VISTO** Las facultades conferidas por 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, el Reglamento Interno de este Organismo, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires consagra los derechos en favor de consumidores/as y usuarios/as, y dispone específicamente que *“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”*.

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 nacional N° 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 el Dr. Ricardo Lorenzetti expresa que: *“...el Derecho del Consumidor es una manifestación del principio constitucional de protección de la parte débil...”* y respecto del concepto de vulnerabilidad en relación al consumo expresa que *“Vulnerable es un sujeto que es débil frente a otro en una relación jurídica, y por ello necesita protección del Derecho...”*; y que *“...la vulnerabilidad es una desigualdad específica... y de-*



*manda protección..." en tanto "la elección racional requiere la ausencia de vulnerabilidad..." Explica además que "...la vulnerabilidad es un aspecto de la desigualdad y se refiere a una desigualdad de recursos que el sujeto tiene para relacionarse con los demás..." (Consumidores, Rubinzal - Culzoni Editores, Pág. 9).*

Que la comprensión acerca de lo que es el Estado nacional como una dimensión que excede su consideración como conjunto de entes burocráticos y como un sistema legal, sino que también se constituye como una forma de identidad colectiva para los y las habitantes de un determinado territorio (O'Donnell, *La democracia in América Latina. Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos: el debate conceptual sobre la democracia*. PNUD: New York, 2004).

Que, en consecuencia, el Estado se presenta como la máxima instancia de expresión de todas las relaciones sociales que se desarrollan en su interior, incluidas las relaciones económicas, como garante de un orden económico, político y social establecido.

Que los avatares de la economía han demostrado que la intervención del Estado debe dirigirse con especial atención a la protección de los sectores más vulnerables de la sociedad, que son quienes se han visto más afectados por las políticas de libre mercado.

Que previo a la puesta en funcionamiento de esta Defensoría del Pueblo, se gestó un proceso de profundos cambios en las relaciones humanas, de los cuales aquellos experimentados por las relaciones económicas fueron de los más trascendentes.

Que a través de políticas económicas de inclusión, tendientes al pleno empleo formal, al reconocimiento de nuevas formas de trabajo y a la protección integral de los sectores sociales más vulnerables, se han incorporado al mercado de consumo franjas sociales antes marginadas, todo lo cual generó un fuerte crecimiento en los niveles de consumo interno.

Que estos incrementos motorizaron un ciclo de crecimiento económico con la consecuente ampliación de derechos de distintos grupos vulnerables como los migrantes, las personas con eleccio-



nes de géneros diferentes, niños, niñas y adolescentes, mujeres en situación de vulnerabilidad, personas adultas mayores, personal trabajador doméstico; entre muchas otras.

Que la Defensoría del Pueblo valora muy positivamente la intervención del Estado en la regulación económica, siempre que esta tenga como fin último proteger a las partes más débiles en las relaciones de uso y consumo, integrar a los sectores históricamente marginados a la economía formal, eliminando el principal generador de desigualdad que resulta ser la pobreza.

Que la pobreza estructural atenta contra el proyecto de vida de cualquier persona que la padece, en este sentido coincidimos con el otrora Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Antônio Augusto Cançado Trindade, quien en el fallo *Gutiérrez Soler versus Colombia* expuso que "...cada uno busca divisar su proyecto de vida. El vocablo 'proyecto' encierra en sí toda una dimensión temporal. El concepto de proyecto de vida tiene, así, un valor esencialmente existencial, ateniéndose a la idea de realización personal integral. Es decir, en el marco de la transitoriedad de la vida, a cada uno cabe proceder a las opciones que le parecen acertadas, en el ejercicio de plena libertad personal, para alcanzar la realización de sus ideales. La búsqueda de la realización del proyecto de vida desvenda, pues, un alto valor existencial, capaz de dar sentido a la vida de cada uno".

Que todas las políticas que buscan mitigar los efectos de la pobreza son consideradas por la Defensoría del Pueblo como restaurativas del proyecto de vida, y que las políticas económicas en particular cumplen un rol clave para lograr eliminar dicho flagelo.

Que en este sentido, las políticas de acuerdos y control de precios que lleva adelante la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, resultan fundamentales para poder proseguir el camino de la producción, el trabajo y el consumo, ya que apuntan a proteger las economías domésticas que permiten el crecimiento económico del país.

Que existen situaciones en que las limitaciones económicas de las personas les impiden acceder a derechos básicos, con sujeción a cláusulas económicas prohibitivas del mercado, sobre todo en



aquellos casos en las empresas ejercen posiciones dominantes o monopólicas.

Que la Defensoría del Pueblo ha llevado adelante, desde el año 2010, una serie de acciones protectoras de los derechos de usuarios/as y consumidores/as, sobre todo atendiendo a la situación de sectores vulnerables, ya sea que se encuentren en esa situación de manera estructural (pobreza) o de manera contingente (catástrofes naturales), las cuales son antecedentes internos que refuerzan la coherencia de esta resolución.

Que en este sentido, se ha recomendado la protección de los derechos de las personas celíacas en sus relaciones de consumo, ya que los alimentos que deben ingerir tienen un alto costo (Recomendación N° 1/10).

Que, asimismo, se realizaron actividades de control sobre el cuadro tarifario en el transporte público de pasajeros/as entre la localidad de Miramar y la ciudad de Mar del Plata, el cual es brindado por una única empresa, que ejerce una posición dominante en dicho mercado, por lo cual los usuarios/os requerían protección de sus derechos (Disposición N° 1/11).

Que en razón de haber recibido numerosas denuncias sobre el incremento injustificado del precio de ciertos productos, como las velas o el agua envasada durante abril de 2012, convertidas en un producto de primera necesidad como consecuencia de una fuerte tormenta que azotó gran parte de la Provincia, se informó de esta circunstancia a la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, recomendando que en el ámbito de su competencia, arbitre las medidas conducentes a fin de evitar la continuidad de tal situación (Resolución N° 11/12), mientras por otro lado se realizaron controles de precios en otros productos igualmente necesarios, y en servicios públicos afectados, como la distribución de energía eléctrica.

Que además, durante abril de 2012 se registró un desabastecimiento de yerba mate, agregado a que en aquellos comercios que ofrecían el producto se ofertaba a precios irrisorios, por estas razones se decidió informar de la situación a la Secretaría de Comercio Inte-



rior, recomendando a su vez 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 este producto, tan caro a los afectos de la sociedad bonaerense (Resolución N° 12/12).

Que, a raíz de reclamos recibidos por la Defensoría del Pueblo, se recomendó al Banco Central de la República Argentina (BCRA) que, en su carácter de Organismo rector del sistema financiero, articule las medidas necesarias para lograr una pronta solución para que los y las usuarios/as 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.

Que a su vez, y teniendo en cuenta el acuerdo de precios concretado a principios de 2013 entre la Secretaría de Comercio Interior y las cadenas de hipermercados y supermercados, desde la Defensoría se adoptó la decisión de monitorear el valor de venta de unos veinte productos de la canasta alimentaria básica, como así también ejercer un control de abastecimiento y de la obligación de la exhibición de precios.

Que en este sentido se han puesto en marcha trabajos de monitoreo de precios en las cadenas nacionales de supermercados, electrodomésticos y de materiales de construcción, con el objetivo de verificar el cumplimiento del acuerdo y evitar aumentos de precios en los artículos de primera necesidad.

Que en esta inteligencia, la Defensoría del Pueblo emitió la disposición N° 8/13, en la que se expresa que "...se promocionará la participación ciudadana en la fiscalización y control, recepcionando todas aquellas quejas de los consumidores que declaren la variación en el precio de los productos, en los comercios, y durante la vigencia del mismo" y que este organismo "...asumirá un rol activo en la fiscalización, mediante la realización de un monitoreo semanal de precios, en hiper y supermercados radicados en el territorio provincial". A partir del mes de febrero de 2013,



se realizaron relevamientos en forma periódica que monitorearon más de ochenta comercios en treinta y cuatro localidades de la Provincia.

Que además, se realizaron nuevos controles de precios, luego de las inundaciones que afectaron a la ciudad de La Plata y sus alrededores, a principios de abril de 2013 a fin de garantizar que no se cometan abusos por parte de comercios. El personal de la Defensoría relevó los precios de productos de consumo básicos en distintos barrios de La Plata y sus alrededores.

Que estas acciones fueron coordinadas con el Sindicato de Taxis de La Plata, concluyéndose en recomendación emitida a través de la Resolución N° 17/13, dirigida a la Dirección Provincial de Comercio para que concrete acciones de inspección, fiscalización y control de posibles conductas abusivas por parte de comerciantes en la venta de productos y comercialización de servicios vinculados a la inundación.

Que asimismo, se mantuvieron reuniones con las Cámaras Empresariales de la Región La Plata, para lograr el compromiso de no aumentar los precios en los días y las semanas posteriores a la inundación.

Que por otro lado, a partir de 2012 se realizaron acciones a fin de proteger colectivamente los derechos de los usuarios/as del servicio de TV por cable brindado por la empresa Cablevisión S.A. en la provincia de Buenos Aires, entendiéndose que la sobre facturación sufrida por los y las usuarios/as es ilegítima, siempre que contraría disposiciones legales vigentes dictadas por el órgano competente (Secretaría de Comercio Interior de la Nación), pero sobre todo es inequitativa y excluyente, ya que afecta sobre todo a aquellos sectores sociales que no pueden afrontar dichos incrementos fuera de la normativa vigente.

Que los fundamentos de las acciones referidas anteriormente coinciden con los de la iniciativa lanzada desde el Poder Ejecutivo Nacional el día miércoles 22 de mayo de 2013, denominado "Mirar para cuidar"; el cual consiste en comprometer a distintos actores de la democracia participativa, como movimientos políticos, sociales, juveniles, entre otros, a ejercer de manera activa una fiscalización de cumplimiento del acuerdo de precios firmado entre la Secretaría de Comercio Interior



y las principales cadenas de supermercados respecto al congelamiento de precios de quinientos productos hasta el mes de octubre de 2013.

Que como organismo de protección y promoción de derechos humanos, la Defensoría del Pueblo propicia desde sus inicios la participación y el compromiso por parte de los habitantes de la Provincia en los asuntos que los afectan, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial y en su ley reglamentaria 13.834.

Por ello,

### **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: ADHERIR** a la iniciativa del Poder Ejecutivo Nacional, denominada "Mirar para Cuidar" y, en consecuencia encuadrar, todas las acciones coincidentes que en adelante encare la Defensoría del Pueblo, dentro de sus facultades, en el marco de dicha iniciativa.

**ARTICULO 2: ENCOMENDAR** a la Secretaría de Derechos y Garantías para que a través del área de Usuarios y Consumidores, articule todas las medidas necesarias a efectos de generar un plan de acción de este organismo, a fin de continuar el accionar desarrollado, adecuándolo al marco de la iniciativa "Mirar para Cuidar"; reforzando de este modo la democracia participativa.

**ARTICULO 3:** Registrar, comunicar, y una vez cumplido, archivar.

#### **RESOLUCIÓN N° 23/13**



La Plata, 30 de mayo de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2983/12, y

**CONSIDERANDO**

Que las presentes actuaciones fueron derivadas a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, por la Defensoría Municipal de General Pueyrredón, a raíz de la queja formulada a fs. 4 por el señor \*\*\*\*\*; contra la empresa Telefónica de Argentina S.A., ya que ésta se niega a suministrarle el servicio Speedy de Internet, por estimar que el complejo habitacional denominado “Barrio Centenario” de la ciudad de Mar del Plata, donde se domicilia el señor \*\*\*\*\*, es considerado como “zona de riesgo”;

Que a fs. 5, se encuentra agregada copia de la denuncia formulada ante la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, la que lleva el número 27.564/11;

Que solicita la intervención de este Organismo, a fin de hacer cesar esta situación de iniquidad que violenta derechos humanos básicos;

Que por tal razón, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes a la empresa Telefónica de Argentina S.A., al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor) y a la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, sin perjuicio de poner en conocimiento lo ocurrido al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y



el Racismo - I.N.A.D.I. (ver fs. 7/10);

Que fs. 13/13 vta., se encuentra agregada constancia de ingreso de la nota remitida al I.N.A.D.I. y a fs. 11/12, 14/15 y 16/16 vta., constancias de diligenciamiento de las solicitudes de informes libradas a la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor) y a la empresa Telefónica de Argentina S.A., respectivamente;

Que a fs. 18/26, se halla glosada nota remitida a este Organismo por el I.N.A.D.I., en la que informa que el señor \*\*\*\*\* efectuó denuncia ante ese Instituto a través del Expediente N° 17746/12, haciendo saber que el mismo ya se ha expedido en casos similares, en que la empresa se negó a proveer el servicio alegando que el lugar en que debía instalarse constituye una “zona de riesgo”; acompañando copia del dictamen N° 120/08 “MVC c/TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.”; en el que se arriba a la siguiente conclusión: “... Por los motivos expuestos, esta asesoría letrada considera que la conducta denunciada por la Sra. MVC contra Telefónica de Argentina S.A., se encuadra en los términos de la Ley 23.592, y normas concordantes y complementarias precedentemente citadas, **como conducta discriminatoria**”;

Que a fs. 28, luce agregada la contestación a la solicitud de informes efectuada por Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor), en la que se hace saber: “... 1.- Que ante esta autoridad Nacional de aplicación no se ha receptado solicitud alguna de la firma TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., relacionada con la falta o negativa de prestación de los servicios de Internet (Speedy) en el barrio Centenario de la Ciudad de Mar del Plata. 2.- Que tampoco se han receptado ante este organismo denuncias de consumidores particulares, residentes de dicho barrio de la ciudad de Mar del Plata, relacionadas con la provisión de los servicios de Internet (Speedy). 3.- Que sin perjuicio de lo expuesto, sí se han remitido, por parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, antecedentes relacionados con la falta o negativa de provisión de dichos servicios, por parte de la firma TELEFÓNICA DE ARGENTINA (Speedy), en el Barrio de Barracas de la



Ciudad de Buenos Aires...”;

Que habiendo vencido con holgura el plazo para que la empresa Telefónica de Argentina S.A. y la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón contesten los oficios oportunamente diligenciados (ver fs. 11/12 y 16/16 vta.), con fecha 24 de julio de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso el libramiento de sendas solicitudes de informes reiteratorias, a los mismos fines y efectos que las anteriores (ver fs. 30);

Que a fs. 31/31 vta. y 32/33, se encuentran agregadas constancias de diligenciamiento de las solicitudes de informes reiteratorias libradas a Telefónica de Argentina S.A. y a la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón;

Que a fs. 34, se halla glosada la contestación a la solicitud de informes reiteratoria efectuada por Telefónica de Argentina S.A., a través de la Nota N° 2012/699, la que textualmente dice: *“Tenemos el agrado de dirigimos a Ud. en respuesta a vuestra Nota Actuación N° 2983/12, caratulada: \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* quien reclama por la instalación del servicio, por corresponder al Barrio Centenario en Mar del Plata, como zona de riesgo. Atento lo expuesto en su requerimiento, cúmplenos en informar que ratificamos nuestra anterior del 17/4/2012 donde informáramos que esta Licenciataria, brinda el servicio de acuerdo a disponibilidad y factibilidad técnica”*;

Que corresponde evaluar el resultado de las probanzas rendidas en estos obrados, desde la óptica de la discriminación como conducta social proscripta por el ordenamiento jurídico, desde la perspectiva del derecho administrativo, concretamente el régimen de los servicios públicos y por último a la luz de las normas vinculadas a los derechos de los usuarios y consumidores;

Que en tal sentido, corresponde señalar que discriminar significa diferenciar, distinguir, separar una cosa de otra. La discriminación es una situación en la que una persona o grupo es tratada de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a una



categoría social distinta;

Que entre esas categorías se encuentran la raza, la orientación sexual, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discapacidad. Por lo tanto, discriminar a un grupo social consiste en privarlo de los mismos derechos que disfrutaban otros grupos sociales;

Que de todas la formas de discriminación, tal vez la más generalizada sea aquella que se da en función del estrato social. Habitualmente se define a la *“clase social”* como aquél grupo de personas situadas en condiciones similares en el mercado de trabajo. Esto significa que las clases sociales tienen un acceso distinto, y normalmente desigual, a privilegios, ventajas y oportunidades. Este tipo de discriminación es tal vez la más difícil de erradicar, ya que no responde a patrones culturales, sino a políticas económicas erróneas o arbitrarias aplicadas en un determinado momento histórico, que han arrastrado a la indigencia a importantes sectores de la población;

Que la discriminación ha sido enérgicamente condenada por numerosas declaraciones y convenciones internacionales, incorporadas todas a nuestro derecho interno con rango constitucional, por imperio de lo dispuesto por el artículo 75, inciso 22) de la Constitución Nacional. Estas disposiciones son: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y la Convención Internacional Sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial;

Que asimismo, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, contiene disposiciones que proscriben la discriminación. Tal es el caso del artículo 11, segundo párrafo, que establece: *“... La Provincia no admite distinciones, discriminaciones ni privilegios por razones de sexo, raza, religión, nacionalidad, lengua, ideología, opinión, enfermedades de riesgo, características físicas o cualquier otra condición amparada por las normas constitucionales...”*;

Que tal como se lo expusiera *“supra”*, ha quedado acreditado que el señor \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* , efectuó en su momento la denuncia ante el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y





el Racismo, a través del Expediente N° 17746/12, haciendo saber que el mismo ya se ha expedido en casos similares, en que la empresa Telefónica de Argentina S.A. se negó a proveer el servicio alegando que el lugar en que debía instalarse constituye una “zona de riesgo” (ver fs. 18/26);

Que encarada la cuestión desde la óptica de los servicios públicos, cabe señalar que de todas las clasificaciones sobre la que nos ilustra el derecho administrativo, la que resulta relevante en el “*sub examine*”, es la que distingue los servicios públicos en **propios e impropios o virtuales** (Bielsa, Rafael “Principios de Régimen Municipal” Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1962. Pág. 244 y ss. Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo”. T. II. Pág. 22 y ss. Greca, Alcides. “Derecho y Ciencia de la Administración Municipal” Ed. Imprenta de la Universidad. Santa Fe. 1937. Pág. 192 y ss. Zuccherino, Ricardo “Tratado de Derecho Federal, Estadual y Municipal” Ed. Depalma. Bs. As. 1991. T III Pág. 219);

Que se consideran servicios públicos **propios** aquellos que son prestados por la Administración Pública directamente, es decir por sí, ya sea directamente por la administración o mediante la creación de una organización diferenciada, como lo sería una entidad autárquica, una empresa, o una cooperativa, o indirectamente, mediante concesionarios o contratistas. Son aquellos servicios públicos que, por su importancia y complejidad, requieren una inversión económica muy importante, y por lo tanto sólo pueden ser ejecutados por la Administración, o por cuenta de ella, por particulares debidamente asegurados jurídicamente (Bielsa, Rafael. Op. cit. Pág. 246);

Que estos servicios constituyen el segmento esencial de la prestación que la Administración realiza a favor de la comunidad. Por lo tanto es razonable que la legislación dedique generalmente un extenso articulado específico a su régimen jurídico. Los servicios propios son creados por el Estado en cualquiera de sus niveles, federal, provincial o municipal, que dispone su prestación, establece los fondos y recursos que se aplicarán a su ejecución, elige la forma de prestación, directa o indirecta, y finalmente regula los modos y características de la prestación a realizar;

Que la doctrina denomina servicios públicos **impropios**



o **virtuales** a aquellos que son prestados por particulares, pero dada su importancia requieren ser controlados y regulados por el Estado. Se trata de verdaderos servicios públicos, por cuanto la prestación se ordena a satisfacer necesidades públicas, en forma **continua, regular, uniforme y generalizada**, aunque su ejecución es enteramente privada (Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 25);

Que como puede advertirse, no existe creación del servicio por parte de la Administración, sino que ésta se limita a establecer su regulación, registros, tarifas y demás recaudos, debiendo los particulares interesados en prestar por su cuenta y riesgo el servicio, obtener las respectivas habilitaciones y permisos (Bielsa, Rafael. Op. Cit. Pág. 248);

Que en el caso que nos ocupa, si bien el servicio de Internet es prestado por particulares, es el Estado Nacional el que administra los nombres de dominio en Internet (NIC Argentina), a través de la autoridad administrativa de aplicación establecida por el artículo 9° del Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 2085/11 (Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación), por lo que no cabe ninguna duda respecto al carácter de servicio público **impropio o virtual** que ostenta la provisión de Internet;

Que en mérito a lo antedicho, se vulnera en la especie la **generalidad**, que implica que el servicio ha de instituirse para todos y no para determinadas personas. La prestación del servicio una vez establecido se constituye en una obligación, que debe cumplirse sin distinguirse entre las personas, y sin poder negarse a quienes lo soliciten, en tanto se verifiquen los recaudos reglamentarios establecidos (Diez, Manuel María. “Tratado de Derecho Administrativo” Ed. Plus Ultra. Buenos Aires. 1979. T. 3. Pág. 356. Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 78 y ss.);

Que asimismo, se violenta la **uniformidad o igualdad** que, como corolario del principio constitucional de igualdad ante la ley (Art. 16 C.N.), implica que el servicio ha de prestarse en igualdad de condiciones (Diez, Manuel María. Op. cit. T. 3. Pág. 358. Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 76 y ss.). Este principio se aplica tanto a los beneficios como a los costos del servicio;

Que desde la perspectiva de los derechos de usuarios



y consumidores, se vulnera gravemente el principio del trato digno y equitativo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y 8 bis de la Ley N° 24240 (Texto introducido por la Ley N° 26361). En efecto, la disposición en cuestión resulta por demás elocuente sobre este particular, transcribiéndose a continuación la parte pertinente de la misma: *“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. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas...”*;

Que para una mejor ilustración, se deja constancia que la autoridad administrativa de aplicación de la precitada norma, conforme lo dispone el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 2085/11 (Planilla Anexa al artículo 5° - XV), es el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor);

Que tal como ha quedado acreditado *“supra”*, si bien la autoridad de aplicación individualizada en el párrafo precedente, no ha recibido denuncia de parte del señor \*\*\*\*\* , ni de ningún otro usuario del Barrio Centenario de Mar del Plata, sí ha receptado antecedentes de parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, vinculados a la negativa de Telefónica de Argentina S.A., de instalar el servicio de Internet en el barrio porteño de Barracas, por análogas razones (ver fs. 28);

Que ello resulta un valioso antecedente, respecto al accionar de la empresa Telefónica de Argentina S.A. en todas las jurisdicciones que abarca el área de concesión, aún fuera del ámbito territorial de la Provincia de Buenos Aires, lo que junto con lo informado por el N.A.D.I., crea una presunción grave, precisa y concordante, acerca de la *“decisión empresarial”* en esta materia, que echa por tierra la manifestación meramente retórica de la firma denunciada, cuando asevera *“que esta*



*Licenciataria, brinda el servicio de acuerdo a disponibilidad y factibilidad técnica”* (ver fs. 34);

Que si bien la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, no contestó la solicitud de informes reiterativa de la que da cuenta la constancia de diligenciamiento de fs. 32/33, con la documentación agregada a las presentes actuaciones, las mismas se encuentran en condiciones de resolver, por lo que reiterar en esta instancia el pedido de informes atentaría contra la celeridad, economía y eficacia del trámite, consagrado como principio formal del procedimiento administrativo, en el artículo 7° del Decreto-Ley N° 7647/70;

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: *“El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”*;

Que por lo expuesto y de conformidad lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, 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 Telefónica de Argentina S.A, suministre el servicio de Internet (Speedy), tanto al señor \*\*\*\*\* , como a todos los ciudadanos residentes en el complejo habitacional denominado *“Barrio Centenario”*, de la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredón, que así lo soliciten.

**ARTÍCULO 2°:** Registrar. Comunicar. Notificar al señor \*\*\*\*\*



\*\*\*\*\*, a la empresa Telefónica de Argentina S.A. y a la Defensoría Municipal de General Pueyrredón. Hecho, archivar.

## RESOLUCION N° 24/13



La Plata, 30 de mayo de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 3669/12; y

### CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación efectuada por la Sra. \*\*\*\* \*, solicitando la intervención de esta Defensoría ante la falta de respuesta por parte de Aguas y Saneamientos Argentinos S.A. (A.Y.S.A.), del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) y de la Municipalidad de Hurlingham, atento a los problemas con el suministro en el servicio de agua potable;

Que la Sra. manifiesta que ha realizado varias quejas ante los diferentes Órganos, y el día 26/06/12 presento bajo el n° de nota 1190/12 la queja respectiva ante el Municipio de Hurlingham;

Que en dicha nota, glosada a fs. 6 y que fuera presentada también ante el Ministerio de Infraestructura, la quejosa denuncia que al presentar su reclamo ante la firma AYSA S.A., le informaron que dicha empresa no había realizado obras de agua y de cloacas en las viviendas de su barrio y por lo tanto, las conexiones existentes eran totalmente irregulares;

Que a fs. 5 obra la respuesta de la Arquitecta Schurmann de la Dirección de Obras Publicas de la Municipalidad de Hurlingham, quien informa que la obra en el Barrio Los Milagros, aun no se encuentra terminada ya que quedan pendientes de entrega 8 viviendas.

Que sigue exponiendo que una vez que se encuentre



terminada la obra, la empresa constructora Techart, deberá presentar toda la documentación en AYSA S.A. para solicitar el servicio, y una vez efectuado esto, esta última deberá realizar la inspección técnica definitiva. Aprobada la misma, se procede a la firma del Convenio de Operatividad y Mantenimiento para el barrio con la Municipalidad;

Que la Directora de Obras Públicas detalla en dicha nota, que una vez firmado el convenio, la empresa AYSA S.A. incorporará al Barrio a la red de servicio. Asimismo informa que en el Barrio Los Milagros, la red de agua potable fue ejecutada con los proyectos aprobados e inspeccionados por AYSA S.A.;

Que la denunciante realizó también, la pertinente queja ante el ERAS que lleva el número 103665, y del cual no habría obtenido respuesta;

Que mediante el proveído que luce a fs. 9 se requirió la pertinente solicitud de informes a AYSA SA, al ERAS y a la Municipalidad de Hurlingham;

Que a fs. 11/13, se encuentran agregadas las constancias de diligenciamiento de las pertinentes solicitudes de informes;

Que a fs. 14/17, se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por la Municipalidad de Hurlingham;

Que la Dirección de obras públicas de dicha Municipalidad informa que, si bien los habitantes del "Barrio Los Milagros" no son reconocidos por AYSA S.A. como clientes, ya que quedan trámites pendientes para su incorporación, dicha firma, le comunico a la Dirección General de Servicios de la mentada Municipalidad, estar realizando tareas de mantenimiento para subsanar los inconvenientes en el suministro de agua potable;

Que a fs. 22/25 se encuentran adunados las solicitudes de informes reiteratorios debidamente diligenciados, tanto a AYSA como al ERAS;

Que a fs. 21 obra la respuesta del Director Regional Oeste de AYSA S.A., Ing. Claudio Stori, quien informa que: "el Barrio Los Milagros se encuentra fuera del radio servido de cloaca y según el Plan Director



de Expansion y Mejoras del Servicio de Agua Potable el area en cuestion esta contemplada como obra de expansion a realizarse dentro del Plan Agua mas Trabajo bajo la denominacion Modulos Barrio Mitre M1 y M1";

Que continua diciendo que la habilitación de las obras de expansión de las redes de agua estan previstas dentro del año 2013;

Que a fs. 26 obra respuesta del Ente Regulador de Agua y Saneamiento con identico contenido a lo informado por AYSA S.A.;

Que a fs. 33/vta y con fecha 6 y 28 de noviembre de 2012, se le informó telefónicamente al hijo de la denunciante, las respuestas a las solicitudes de informe brindadas por el ERAS, AYSA SA y la Municipalidad de Hurlingham;

Que si bien las requeridas han contestado que las obras que permitirán que el barrio Los Milagros cuente con el servicio de red de agua potable, estan previstas dentro del año 2013, teniendo en cuenta lo que este servicio representa en la vida moderna, resulta menester intervenir a fin que se de prioridad a la ejecución de estas obras a la mayor brevedad;

Que el legislador estableció como objetivos del marco regulatorio para la concesión de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales (Ley 26.221) en su artículo 4 inc. c "...Garantizar el mantenimiento y promover la expansión del sistema de provisión de agua potable y desagües cloacales e industriales";

Que frente al mandato constitucional de supervisar la eficacia de los servicios públicos (Conf. Art. 55 de la C.P.B.A.), esta Defensoría del Pueblo no puede no tomar la intervención que le compete, ante la situación de vulnerabilidad que sufre la denunciante y su familia, al verse privado de un servicio público esencial, como lo es el agua potable;

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 el servicio de agua potable, tiene una enorme incidencia en la calidad de vida actual de toda la población y es por ello que



se torna indispensable;

Que el no contar con el mismo, contraría los derechos consagrados en la Constitución Nacional, afectando su derecho a una vida digna, poniendo en riesgo inminente su salud y la de su familia;

Que asimismo, esta situación no se condice con las condiciones de trato digno y equitativo que deben recibir los usuarios de servicios públicos, de acuerdo a lo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y que debe ser el principio rector en esta materia;

Que la jurisprudencia ya se ha expedido sobre este tema al dictaminar :“..pues, como se sabe, la Constitución Nacional tras su reforma de 1994 expresamente dice que “los ...usuarios de...servicios públicos tienen derecho...a condiciones de trato equitativo y digno”(art. 42). Por lo que de los tradicionales caracteres de los servicios públicos, (esto es, regularidad, uniformidad y continuidad), ahora el de la uniformidad, y el de la generalidad –que significa que el servicio puede ser exigido y usado por todos los habitantes- ya no solo poseen la garantía de igualdad del art. 16, sino que a esta se ha agregado la previsión del art. 42:“condiciones de trato equitativo y digno” (Encina de Ibarra, Carmen c/ Aguas de Corrientes SA, ST Corrientes, 1998/05/13);

Que como puede apreciarse en el caso analizado, se encuentran comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, concretamente la continuidad, que constituye el elemento esencial del servicio público, y lo que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realizan en una única oportunidad, y concluyen con la propia ejecución;

Que la continuidad 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). Es dable destacar, que la continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues sólo así esta será oportuna (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo”. Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 64), y en segundo término la regularidad, que consiste precisamente en que el servicio se preste co-



rectamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75);

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por lo expuesto y de conformidad lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Hurlingham, a la Empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AYSA S.A.) y al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), que aúnen esfuerzos para dar prioridad a la obra de expansión de redes de agua que permita al barrio Los Milagros de dicho municipio, contar con el servicio de distribución de agua potable.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 25/13**



La Plata, 30 de mayo de 2013

**VISTO VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2981/12, y

**CONSIDERANDO**

Que las presentes actuaciones fueron derivadas a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, por la Defensoría Municipal de General Pueyrredón, a raíz de la queja formulada a fs. 3/4 por la señora \*\*\*\*\*; y contra la empresa Telefónica de Argentina S.A., ya que ésta se niega a suministrarle el servicio Speedy de Internet, por estimar que el complejo habitacional denominado "Barrio Centenario" de la ciudad de Mar del Plata, donde se domicilia la señora \*\*\*\*\* , es considerado como "zona de riesgo";

Que solicita la intervención de este Organismo, a fin de hacer cesar esta situación de presunta vulneración de derechos humanos básicos;

Que por tal razón, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes a la empresa Telefónica de Argentina S.A. y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor), sin perjuicio de poner en conocimiento lo ocurrido al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo - I.N.A.D.I. (ver fs. 6/9);

Que fs. 10/10 vta., se encuentra agregada, constancia de ingreso de la nota remitida al I.N.A.D.I. y a fs. 11/12 y 13/13 vta., constancias de diligenciamiento de las solicitudes de informes libradas al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior



(Subsecretaría de Defensa del Consumidor) y a la empresa Telefónica de Argentina S.A., respectivamente;

Que a fs. 14/22, se halla glosada nota remitida a este Organismo por el I.N.A.D.I., en la que informa que la señora \*\*\*\*\* , efectuó denuncia ante ese Instituto a través del Expediente N° 17747/12, haciendo saber que el mismo ya se ha expedido en casos similares, en que la empresa se negó a proveer el servicio alegando que el lugar en que debía instalarse constituye una "zona de riesgo"; acompañando copia del dictamen N° 120/08 "MVC c/TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A."; en el que se arriba a la siguiente conclusión: "... Por los motivos expuestos, esta asesoría letrada considera que la conducta denunciada por la Sra. \* \* \* contra Telefónica de Argentina S.A., se encuadra en los términos de la Ley 23.592, y normas concordantes y complementarias precedentemente citadas, **como conducta discriminatoria**";

Que a fs. 23, luce agregada la contestación a la solicitud de informes efectuada por Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor), en la que se hace saber: "... 1.- Que ante esta autoridad Nacional de aplicación no se ha receptado solicitud alguna de la firma TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., relacionada con la falta o negativa de prestación de los servicios de Internet (Speedy) en el barrio Centenario de la Ciudad de Mar del Plata. 2.- Que tampoco se han receptado ante este organismo denuncias de consumidores particulares, residentes de dicho barrio de la ciudad de Mar del Plata, relacionadas con la provisión de los servicios de Internet (Speedy). 3.- Que sin perjuicio de lo expuesto, sí se han remitido, por parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, antecedentes relacionados con la falta o negativa de provisión de dichos servicios, por parte de la firma TELEFÓNICA DE ARGENTINA (Speedy), en el Barrio de Barracas de la Ciudad de Buenos Aires...";

Que habiendo vencido con holgura el plazo para que la empresa Telefónica de Argentina S.A. conteste el oficio oportunamente diligenciado (ver fs. 13), con fecha 24 de julio de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso el libramiento de una solicitud de informes reiteratoria, a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 25);



Que a fs. 26/26 vta., se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes reiteratoria librada a Telefónica de Argentina S.A.;

Que a fs. 27, se halla glosada la contestación a la solicitud de informes reiteratoria efectuada por Telefónica de Argentina S.A., a través de la Nota N° 2012/701, la que textualmente dice: *“Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. en respuesta a vuestra Nota Actuación N° 2981/12, caratulada: \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* , quien reclama por la instalación de Speedy Internet, manifestando que Telefónica de Argentina S.A. le negaría la provisión del servicio, por considerar al Barrio Centenario, donde ella se domicilia, en Mar del Plata como zona de riesgo. Al respecto llevamos a su conocimiento que hemos reiterado el reclamo a nuestro sector técnico para que posibilite la activación del servicio de Internet, dado que a la fecha no contamos en la zona con disponibilidad y factibilidad técnica para que los usuarios del Barrio Centenario cuenten con el servicio, de todos modos estamos trabajando para que el problema quede resuelto a la brevedad”*;

Que corresponde evaluar el resultado de las probanzas rendidas en estos obrados, desde la óptica de la discriminación como conducta social proscripta por el ordenamiento jurídico, desde la perspectiva del derecho administrativo, concretamente el régimen de los servicios públicos y por último a la luz de las normas vinculadas a los derechos de los usuarios y consumidores;

Que en tal sentido, corresponde señalar que discriminar significa diferenciar, distinguir, separar una cosa de otra. La discriminación es una situación en la que una persona o grupo es tratada de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a una categoría social distinta;

Que entre esas categorías se encuentran la raza, la orientación sexual, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discapacidad. Por lo tanto, discriminar a un grupo social consiste en privarlo de los mismos derechos que disfrutaban otros grupos sociales;

Que de todas las formas de discriminación, tal vez la más generalizada sea aquella que se da en función del estrato social. Habitualmente se define a la *“clase social”* como aquél grupo de personas



situadas en condiciones similares en el mercado de trabajo. Esto significa que las clases sociales tienen un acceso distinto, y normalmente desigual, a privilegios, ventajas y oportunidades. Este tipo de discriminación es tal vez la más difícil de erradicar, ya que no responde a patrones culturales, sino a políticas económicas erróneas o arbitrarias aplicadas en un determinado momento histórico, que han arrastrado a la indigencia a importantes sectores de la población;

Que la discriminación ha sido enérgicamente condenada por numerosas declaraciones y convenciones internacionales, incorporadas todas a nuestro derecho interno con rango constitucional, por imperio de lo dispuesto por el artículo 75, inciso 22) de la Constitución Nacional. Estas disposiciones son: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y la Convención Internacional Sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial;

Que asimismo, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, contiene disposiciones que proscriben la discriminación. Tal es el caso del artículo 11, segundo párrafo, que establece: *“... La Provincia no admite distinciones, discriminaciones ni privilegios por razones de sexo, raza, religión, nacionalidad, lengua, ideología, opinión, enfermedades de riesgo, características físicas o cualquier otra condición amparada por las normas constitucionales...”*;

Que tal como se lo expusiera *“supra”*, ha quedado acreditado que la señora \*\*\*\*\* efectuó en su momento la denuncia ante el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, a través del Expediente N° 17747/12, haciendo saber que el mismo ya se ha expedido en casos similares, en que la empresa Telefónica de Argentina S.A. se negó a proveer el servicio alegando que el lugar en que debía instalarse constituye una *“zona de riesgo”* (ver fs. 14/22);

Que encarada la cuestión desde la óptica de los servicios públicos, cabe señalar que de todas las clasificaciones sobre la que nos ilustra el derecho administrativo, la que resulta relevante en el *“sub examine”*, es la que distingue los servicios públicos en **propios** e **impropios**



**o virtuales** (Bielsa, Rafael "Principios de Régimen Municipal" Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1962. Pág. 244 y ss. Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo". T. II. Pág. 22 y ss. Greca, Alcides. "Derecho y Ciencia de la Administración Municipal" Ed. Imprenta de la Universidad. Santa Fe. 1937. Pág. 192 y ss. Zuccherino, Ricardo "Tratado de Derecho Federal, Estadual y Municipal" Ed. Depalma. Bs. As. 1991. T III Pág. 219);

Que se consideran servicios públicos **proprios** aquellos que son prestados por la Administración Pública directamente, es decir por sí, ya sea directamente por la administración o mediante la creación de una organización diferenciada, como lo sería una entidad autárquica, una empresa, o una cooperativa, o indirectamente, mediante concesionarios o contratistas. Son aquellos servicios públicos que, por su importancia y complejidad, requieren una inversión económica muy importante, y por lo tanto sólo pueden ser ejecutados por la Administración, o por cuenta de ella, por particulares debidamente asegurados jurídicamente (Bielsa, Rafael. Op. cit. Pág. 246);

Que estos servicios constituyen el segmento esencial de la prestación que la Administración realiza a favor de la comunidad. Por lo tanto, es razonable que la legislación dedique generalmente un extenso articulado específico a su régimen jurídico. Los servicios propios son creados por el Estado en cualquiera de sus niveles, federal, provincial o municipal, que dispone su prestación, establece los fondos y recursos que se aplicarán a su ejecución, elige la forma de prestación, directa o indirecta, y finalmente regula los modos y características de la prestación a realizar;

Que la doctrina denomina servicios públicos **impropios** o **virtuales** a aquellos que son prestados por particulares, pero dada su importancia requieren ser controlados y regulados por el Estado. Se trata de verdaderos servicios públicos, por cuanto la prestación se ordena a satisfacer necesidades públicas, en forma **continua, regular, uniforme y generalizada**, aunque su ejecución es enteramente privada (Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 25);

Que como puede advertirse, no existe creación del servicio por parte de la Administración, sino que ésta se limita a establecer su



regulación, registros, tarifas y demás recaudos, debiendo los particulares interesados en prestar por su cuenta y riesgo el servicio, obtener las respectivas habilitaciones y permisos (Bielsa, Rafael. Op. Cit. Pág. 248);

Que en el caso que nos ocupa, si bien el servicio de Internet es prestado por particulares, es el Estado Nacional el que administra los nombres de dominio en Internet (NIC Argentina), a través de la autoridad administrativa de aplicación establecida por el artículo 9º del Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 2085/11 (Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación), por lo que no cabe ninguna duda respecto al carácter de servicio público **impropio** o **virtual** que ostenta la provisión de Internet;

Que en mérito a lo antedicho, se vulnera en la especie la **generalidad**, que implica que el servicio ha de instituirse para todos y no para determinadas personas. La prestación del servicio una vez establecido se constituye en una obligación, que debe cumplirse sin distinguirse entre las personas, y sin poder negarse a quienes lo soliciten, en tanto se verifiquen los recaudos reglamentarios establecidos (Diez, Manuel María. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Plus Ultra. Buenos Aires. 1979. T. 3. Pág. 356. Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 78 y ss.);

Que asimismo, se violenta la **uniformidad o igualdad** que, como corolario del principio constitucional de igualdad ante la ley (Art. 16 C.N.), implica que el servicio ha de prestarse en igualdad de condiciones (Diez, Manuel María. Op. cit. T. 3. Pág. 358. Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 76 y ss.). Este principio se aplica tanto a los beneficios como a los costos del servicio;

Que desde la perspectiva de los derechos de usuarios y consumidores, se vulnera gravemente el principio del trato digno y equitativo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y 8 bis de la Ley N° 24240 (Texto introducido por la Ley N° 26361). En efecto, la disposición en cuestión resulta por demás elocuente sobre este particular, transcribiéndose a continuación la parte pertinente de la misma: "*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 ver-*





gonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas...”;

Que para una mejor ilustración, se deja constancia que la autoridad administrativa de aplicación de la precitada norma, conforme lo dispone el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 2085/11 (Planilla Anexa al artículo 5° - XV), es el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor);

Que tal como ha quedado acreditado “supra”, si bien la autoridad de aplicación individualizada en el párrafo precedente, no ha recibido denuncia de parte de la señora \*\*\*\*\*, ni de ningún otro usuario del Barrio Centenario de Mar del Plata, sí ha receptado antecedentes de parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, vinculados a la negativa de Telefónica de Argentina S.A., de instalar el servicio de Internet en el barrio porteño de Barracas, por análogas razones (ver fs. 23);

Que ello resulta un valioso antecedente, respecto al accionar de la empresa Telefónica de Argentina S.A. en todas las jurisdicciones que abarca el área de concesión, aún fuera del ámbito territorial de la Provincia de Buenos Aires, lo que junto con lo informado por el I.N.A.D.I., crea una presunción grave, precisa y concordante, acerca de la “decisión empresarial” en esta materia, que echa por tierra la manifestación meramente retórica de la firma denunciada, cuando asevera que a la “fecha no contamos en la zona con disponibilidad y factibilidad técnica para que los usuarios del Barrio Centenario cuenten con el servicio, de todos modos estamos trabajando para que el problema quede resuelto a la brevedad” (ver fs. 27);

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la



provincia...”;

Que por lo expuesto y de conformidad con lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la empresa Telefónica de Argentina S.A., suministre el servicio de Internet (Speedy), tanto a la señora \*\*\*\*\* como a todos los ciudadanos residentes en el complejo habitacional denominado “Barrio Centenario”, de la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredón, que así lo soliciten.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar a la señora \*\*\*\*\* a la empresa Telefónica de Argentina S.A. y a la Defensoría Municipal de General Pueyrredón. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 26/13**



La Plata, 30 de mayo de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2984/12, y

**CONSIDERANDO**

Que las presentes actuaciones fueron derivadas a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, por la Defensoría Municipal de General Pueyrredón, a raíz de la queja formulada a fs. 2 por \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*, contra la empresa Telefónica de Argentina S.A., ya que ésta se niega a suministrarle el servicio Speedy de Internet, por estimar que el complejo habitacional denominado "Barrio Centenario" de la ciudad de Mar del Plata, donde se domicilia el señor \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*, es considerado como "zona de riesgo";

Que a fs. 3/7, se encuentran agregadas copias de algunas de las piezas correspondientes a la denuncia que formulara ante la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, la que lleva el número 27.188/11;

Que solicita la intervención de este Organismo, a fin de hacer cesar esta situación que sería vulneradora de los derechos humanos básicos;

Que por tal razón, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes a la empresa Telefónica de Argentina S.A., al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor) y a la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Muni-



palidad de General Pueyrredón, sin perjuicio de poner en conocimiento lo ocurrido al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo - I.N.A.D.I. (ver fs. 9/12);

Que fs. 15/15 vta., se encuentra agregada constancia de ingreso de la nota remitida al I.N.A.D.I. y a fs. 13/14, 16/17 y 18/18 vta., constancias de diligenciamiento de las solicitudes de informes libradas a la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor) y a la empresa Telefónica de Argentina S.A., respectivamente;

Que a fs. 19/27, se halla glosada nota remitida a este Organismo por el I.N.A.D.I., en la que informa que el señor \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*, efectuó denuncia ante ese Instituto a través del Expediente N° 17743/12, haciendo saber que el mismo ya se ha expedido en casos similares, en que la empresa se negó a proveer el servicio alegando que el lugar en que debía instalarse constituye una "zona de riesgo"; acompañando copia del dictamen N° 120/08 "MVC c/TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A."; en el que se arriba a la siguiente conclusión: "... Por los motivos expuestos, esta asesoría letrada considera que la conducta denunciada por la Sra. MVC contra Telefónica de Argentina S.A., se encuadra en los términos de la Ley 23.592, y normas concordantes y complementarias precedentemente citadas, **como conducta discriminatoria**";

Que a fs. 29, luce agregada la contestación a la solicitud de informes efectuada por Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor), en la que se hace saber: "... 1.- Que ante esta autoridad Nacional de aplicación no se ha receptado solicitud alguna de la firma TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., relacionada con la falta o negativa de prestación de los servicios de Internet (Speedy) en el barrio Centenario de la Ciudad de Mar del Plata. 2.- Que tampoco se han receptado ante este organismo denuncias de consumidores particulares, residentes de dicho barrio de la ciudad de Mar del Plata, relacionadas con la provisión de los servicios de Internet (Speedy). 3.- Que sin perjuicio de lo expuesto, sí se han remitido, por parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, antecedentes relacio-



nados con la falta o negativa de provisión de dichos servicios, por parte de la firma TELEFÓNICA DE ARGENTINA (Speedy), en el Barrio de Barracas de la Ciudad de Buenos Aires...”;

Que habiendo vencido con holgura el plazo para que la empresa Telefónica de Argentina S.A. y la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón contesten los oficios oportunamente diligenciados (ver fs. 13/14 y 18/18 vta.), con fecha 24 de julio de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso el libramiento de sendas solicitudes de informes reiteratorias, a los mismos fines y efectos que las anteriores (ver fs. 31);

Que a fs. 54/54 vta. y 55/56, se encuentran agregadas constancias de diligenciamiento de las solicitudes de informes reiteratorias libradas a Telefónica de Argentina S.A. y a la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón;

Que a fs. 33/52, se halla glosada la contestación a la solicitud de informes reiteratoria efectuada por la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, acompañando copia certificada de la Actuación Administrativa número 27.188/11, en la que como colofón de lo actuado, el letrado apoderado de Telefónica de Argentina S.A. manifiesta que el servicio de Banda Ancha es brindado por la empresa “... en distintas áreas definidas con diversos fundamentos de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica, entre otros. En el caso que nos ocupa, actualmente Telefónica no se encuentra brindando el mismo en la zona en cuestión por lo que en línea con el compromiso hacia nuestros clientes continuamos trabajando a fin que estos puedan en el futuro acceder a nuestros servicios...”. Acto seguido, solicita que se den por cerradas las actuaciones, procediéndose a su archivo (ver fs. 50);

Que a fs. 58, luce agregada la respuesta brindada por Telefónica de Argentina S.A., a través de la Nota N° 2012/695, la que en su parte pertinente dice textualmente: “Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud. en respuesta a vuestra Nota Actuación N° 2984/12, caratulada: \*\*\*\*\*



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*”, quien reclama que Telefónica de Argentina, le negaría la provisión del servicio Speedy de Internet, por considerar al complejo habitacional donde se domicilia como zona de riesgo. Ratificamos nuestra anterior donde le informamos que de acuerdo a nuestra disponibilidad y factibilidad técnica, esta Licenciataria no se encuentra brindando el servicio en la zona en cuestión, por lo que continuamos trabajando para que en el futuro nuestros clientes tengan acceso al servicio”;

Que corresponde evaluar el resultado de las probanzas rendidas en estos obrados, desde la óptica de la discriminación como conducta social proscripta por el ordenamiento jurídico, desde la perspectiva del derecho administrativo, concretamente el régimen de los servicios públicos y por último a la luz de las normas vinculadas a los derechos de los usuarios y consumidores;

Que en tal sentido, corresponde señalar que discriminar significa diferenciar, distinguir, separar una cosa de otra. La discriminación es una situación en la que una persona o grupo es tratada de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a una categoría social distinta;

Que entre esas categorías se encuentran la raza, la orientación sexual, la religión, el rangosocioeconómico, la edad y la discapacidad. Por lo tanto, discriminar a un grupo social consiste en privarlo de los mismos derechos que disfrutaban otros grupos sociales;

Que de todas las formas de discriminación, tal vez la más generalizada sea aquella que se da en función del estrato social. Habitualmente se define a la “clase social» como aquel grupo de personas situadas en condiciones similares en el mercado de trabajo. Esto significa que las clases sociales tienen un acceso distinto, y normalmente desigual, a privilegios, ventajas y oportunidades. Este tipo de discriminación es tal vez la más difícil de erradicar, ya que no responde a patrones culturales, sino a políticas económicas erróneas o arbitrarias aplicadas en un determinado momento histórico, que han arrastrado a la indigencia a importantes sectores de la población;

Que la discriminación ha sido enérgicamente condenada por numerosas declaraciones y convenciones internacionales, incor-



poradas todas a nuestro derecho interno con rango constitucional, por imperio de lo dispuesto por el artículo 75, inciso 22) de la Constitución Nacional. Estas disposiciones son: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, la Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) y la Convención Internacional Sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial;

Que asimismo, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, contiene disposiciones que proscriben la discriminación. Tal es el caso del artículo 11, segundo párrafo, que establece: "... La Provincia no admite distinciones, discriminaciones ni privilegios por razones de sexo, raza, religión, nacionalidad, lengua, ideología, opinión, enfermedades de riesgo, características físicas o cualquier otra condición amparada por las normas constitucionales...";

Que tal como se lo expusiera "*supra*", ha quedado acreditado que el señor \*\*\*\*\* efectuó en su momento la denuncia ante el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo, a través del Expediente N° 17743/12, haciendo saber que el mismo ya se ha expedido en casos similares, en que la empresa Telefónica de Argentina S.A. se negó a proveer el servicio alegando que el lugar en que debía instalarse constituye una "*zona de riesgo*" (ver fs. 19/27);

Que encarada la cuestión desde la óptica de los servicios públicos, cabe señalar que de todas las clasificaciones sobre la que nos ilustra el derecho administrativo, la que resulta relevante en el "*sub examine*", es la que distingue los servicios públicos en **propios e impropios o virtuales** (Bielsa, Rafael "Principios de Régimen Municipal" Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1962. Pág. 244 y ss. Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo" T. II. Pág. 22 y ss. Greca, Alcides. "Derecho y Ciencia de la Administración Municipal" Ed. Imprenta de la Universidad. Santa Fe. 1937. Pág. 192 y ss. Zuccherino, Ricardo "Tratado de Derecho Federal, Estadual y Municipal" Ed. Depalma. Bs. As. 1991. T III Pág. 219);

Que se consideran servicios públicos **propios** aquellos que son prestados por la Administración Pública directamente, es decir por sí, ya sea directamente por la administración o mediante la creación



de una organización diferenciada, como lo sería una entidad autárquica, una empresa, o una cooperativa, o indirectamente, mediante concesionarios o contratistas. Son aquellos servicios públicos que, por su importancia y complejidad, requieren una inversión económica muy importante, y por lo tanto sólo pueden ser ejecutados por la Administración, o por cuenta de ella, por particulares debidamente asegurados jurídicamente (Bielsa, Rafael. Op. cit. Pág. 246);

Que estos servicios constituyen el segmento esencial de la prestación que la Administración realiza a favor de la comunidad. Por lo tanto es razonable que la legislación dedique generalmente un extenso articulado específico a su régimen jurídico. Los servicios propios son creados por el Estado en cualquiera de sus niveles, federal, provincial o municipal, que dispone su prestación, establece los fondos y recursos que se aplicarán a su ejecución, elige la forma de prestación, directa o indirecta, y finalmente regula los modos y características de la prestación a realizar;

Que la doctrina denomina servicios públicos **impropios o virtuales** a aquellos que son prestados por particulares, pero dada su importancia requieren ser controlados y regulados por el Estado. Se trata de verdaderos servicios públicos, por cuanto la prestación se ordena a satisfacer necesidades públicas, en forma **continua, regular, uniforme y generalizada**, aunque su ejecución es enteramente privada (Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág. 25);

Que como puede advertirse, no existe creación del servicio por parte de la Administración, sino que ésta se limita a establecer su regulación, registros, tarifas y demás recaudos, debiendo los particulares interesados en prestar por su cuenta y riesgo el servicio, obtener las respectivas habilitaciones y permisos (Bielsa, Rafael. Op. Cit. Pág. 248);

Que en el caso que nos ocupa, si bien el servicio de Internet es prestado por particulares, es el Estado Nacional el que administra los nombres de dominio en Internet (NIC Argentina), a través de la autoridad administrativa de aplicación establecida por el artículo 9° del Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 2085/11 (Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación), por lo que no cabe ninguna duda



respecto al carácter de servicio público **impropio** o **virtual** que ostenta la provisión de Internet;

Que en mérito a lo antedicho, se vulnera en la especie la **generalidad**, que implica que el servicio ha de instituirse para todos y no para determinadas personas. La prestación del servicio una vez establecido se constituye en una obligación, que debe cumplirse sin distinguirse entre las personas, y sin poder negarse a quienes lo soliciten, en tanto se verifiquen los recaudos reglamentarios establecidos (Diez, Manuel María. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Plus Ultra. Buenos Aires. 1979. T. 3. Pág. 356. Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág 78 y ss.);

Que asimismo, se violenta la **uniformidad o igualdad** que, como corolario del principio constitucional de igualdad ante la ley (Art. 16 C.N.), implica que el servicio ha de prestarse en igualdad de condiciones (Diez, Manuel María. Op. cit. T. 3. Pág 358. Marienhoff, Miguel S. Op. cit. T. II Pág 76 y ss.). Este principio se aplica tanto a los beneficios como a los costos del servicio;

Que desde la perspectiva de los derechos de usuarios y consumidores, se vulnera gravemente el principio del trato digno y equitativo establecido por el artículo 42 de la Constitución Nacional y 8 bis de la Ley Nº 24240 (Texto introducido por la Ley Nº 26361). En efecto, la disposición en cuestión resulta por demás elocuente sobre este particular, transcribiéndose a continuación la parte pertinente de la misma: *"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. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas..."*;

Que para una mejor ilustración, se deja constancia que la autoridad administrativa de aplicación de la precitada norma, conforme lo dispone el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional Nº 2085/11 (Planilla



Anexa al artículo 5º - XV), es el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas - Secretaría de Comercio Interior (Subsecretaría de Defensa del Consumidor);

Que tal como ha quedado acreditado *"supra"*, si bien la autoridad de aplicación individualizada en el párrafo precedente, no ha recibido denuncia de parte del señor \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*, ni de ningún otro usuario del Barrio Centenario de Mar del Plata, sí ha receptado antecedentes de parte de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, vinculados a la negativa de Telefónica de Argentina S.A., de instalar el servicio de Internet en el barrio porteño de Barracas, por análogas razones (ver fs. 29);

Que ello resulta un valioso antecedente, respecto al accionar de la empresa Telefónica de Argentina S.A. en todas la jurisdicciones que abarca el área de concesión, aún fuera del ámbito territorial de la Provincia de Buenos Aires, lo que junto con lo informado por el I.N.A.D.I., crea una presunción grave, precisa y concordante, acerca de la *"decisión empresarial"* en esta materia, que echa por tierra las manifestaciones meramente retóricas vertidas tanto por el letrado apoderado de la firma denunciada, ante la Dirección General de Defensa del Consumidor e Intereses del Contribuyente de la Municipalidad de General Pueyrredón, cuando en ocasión de declinar la instancia administrativa, asevera que: *"en línea con el compromiso hacia nuestros clientes continuamos trabajando a fin que estos puedan en el futuro acceder a nuestros servicios..."* (ver fs. 50), como en ocasión de responderse la solicitud de informes reiteratoria, donde se sostiene que: *"esta Licenciataria no se encuentra brindando el servicio en la zona en cuestión, por lo que continuamos trabajando para que en el futuro nuestros clientes tengan acceso al servicio"* (ver fs. 58);

Que como puede advertirse, se trata de una fórmula preconcebida que constituye una suerte de muletilla utilizada por la empresa, en cada oportunidad en que se la interpela acerca del motivo por el cual no suministra el servicio de Internet (Speedy) en el Barrio Centenario de la ciudad de Mar del Plata;

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la de-



fensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por lo expuesto y de conformidad lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la empresa Telefónica de Argentina S.A., suministre el servicio de Internet (Speedy), tanto al señor \*\*\*\*\* , como a todos los ciudadanos residentes en el complejo habitacional denominado “Barrio Centenario”, de la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredón, que así lo soliciten.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar al señor \*\*\*\*\* , a la empresa Telefónica de Argentina S.A. y a la Defensoría Municipal de General Pueyrredón. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 27/13**



La Plata, 3 de junio de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

**CONSIDERANDO**

Que la Asociación de Peritos de Asesorías Periciales del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires, ha organizado *el Congreso Nacional de Ciencias Forenses y V Jornadas Periciales de la Asociación de Peritos de Asesorías Periciales del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires*, a realizarse los días 8 y 9 de noviembre del corriente año en el Hotel 13 de Julio, sito en 9 de julio 2777 entre Mitre y San Luis, de la Ciudad de Mar del Plata.

Que el eje central de las jornadas será: “*Los Nuevos Paradigmas del Accionar Pericial*”, siendo sus objetivos, la búsqueda de consensos en las distintas disciplinas intervinientes en la tarea pericial, y la promoción en la investigación interdisciplinaria para mejorar el servicio de justicia.

Que solo consolidando las condiciones de desenvolvimiento de las distintas funciones de la organización jurisdiccional, se podrá trabajar para disminuir los altos niveles de litigiosidad, así como también para mejorar la expectativa social volcada al quehacer de la Justicia, donde los conflictos sociales y los delitos reclaman una óptima atención.

Que dichas jornadas están destinadas a Peritos en general, Funcionarios, Técnicos y empleados de los Poderes Judiciales Nacional y Provinciales, como de los Ministerios Públicos, Funcionarios, Técnicos y empleados provinciales y municipales, Equipos Técnicos de



los Servicios Penitenciarios Bonaerense, Federal y Provinciales, Policía Científica, Colegios y Asociaciones de Profesionales y Profesionales en general, y a estudiantes avanzados de carreras de grado, como así también de los países limítrofes.

Que en la actividad mencionada se advierte el impacto que tendría para el fortalecimiento y capacitación en la materia.

Que en función de lo normado por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y el espíritu de la Ley 13.834, resulta de interés para el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, declarar de interés institucional las jornadas en tratamiento y en la forma enunciada, ya que contribuiría a mejorar el funcionamiento del estado y en consecuencia, implicaría aumentar la calidad institucional en relación directa con los ciudadanos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1º. DECLARAR** de interés institucional el *I Congreso Nacional de Ciencias Forenses y V Jornadas de la Asociación de Peritos de Asesorías Periciales del Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires "Los Nuevos Paradigmas del Accionar Pericial"*, a llevarse a cabo los días 8 y 9 de noviembre de 2013, por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría.

**ARTÍCULO 2º.** Registrar, notificar, y cumplido archivar.

**RESOLUCION N° 28/13**



La Plata, 13 de junio de 2013

**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 ante la situación de desastre provocada por las intensas lluvias acaecidas durante los días 2 y 3 de Abril de 2013, que derivaron en la inundación de zonas urbanas en distintas áreas de los partidos de La Plata, Berisso, Ensenada, San Martín, Vicente López y La Matanza, se torna de carácter primordial la realización de acciones concretas y prestaciones tendientes a morigerar las situación de los afectados por las mismas;

Que a través de la Ley Provincial n° 14510, se ha dispuesto un beneficio tributario, consistente en la exención del cien por ciento (100%) del impuesto automotor correspondiente a los vencimientos que operen durante el plazo de vigencia de dicha Ley. Para aquellos contribuyentes titulares de vehículos automotores comprendidos en el inciso a) del artículo 44, Título 111 de la Ley N° 14394, que resultaron afectados por el fenómeno climatológico ocurrido.

Que el artículo 8 de la citada norma establece que: «*El Poder Ejecutivo coordinará con los municipios alcanzados la organización de un «Registro de Damnificados», el que expedirá los certificados correspondientes, a efectos de acceder a los beneficios dispuestos en la presente Ley», y que «El registro de Damnificados permanecerá abierto por el término de noventa (90) días, a contar desde la promulgación de la presente ley, periodo durante el cual las personas damnificadas podrán inscribirse en*



el mismo».

Por su parte el decreto 195/2013 dispone declarar como Zona de desastre y en Estado de emergencia social, económica, sanitaria y urbana a los municipios afectados por el fenómeno climático ocurrido en las zonas mencionadas, el 02/04/2013. Dispone exención de los impuestos Inmobiliario, Automotor, Anticipas de Ingresos Brutos y Sellos, y establece la vigencia del estado de emergencia declarado por la Ley 14510 hasta el 31/12/2013.

Que en virtud de los reclamos interpuestos por ante esta Defensoría, y a los hechos acontecidos en los últimos días, que ha tomado trascendencia mediática, relacionados a quejas de ciudadanos titulares de vehículos que habiendo sido afectados por la inundación y obtenido el reconocimiento de «destrucción total» por parte de las compañías aseguradoras, no han recibido el reconocimiento de la mencionada exención por parte de ARBA.

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** a la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA), y al Poder Ejecutivo Provincial, que proceda a reglamentar la Ley 14510 respecto al procedimiento a seguir por parte de quienes sean titulares de automotores que hayan sido afectados por la inundación de los días 2 y 3 de Abril del corriente, a los efectos de la.. obtención del reconocimiento de exención en el impuesto automotor.



**ARTICULO 2°:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 30/13**





La Plata, 14 de junio de 2013

**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, la Resolución 15/13 del Defensor del Pueblo, y

#### **CONSIDERANDO**

Que se han recibido en esta Defensoría del Pueblo, numerosos reclamos de usuarios, por el mal funcionamiento del servicio de telefonía celular que presta la Empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR) en la zona de influencia de la ciudad de La Plata.

Qué asimismo, los usuarios también han denunciado estas fallas a través de distintos medios de comunicación y a través de las redes sociales en internet.

Que dichos reclamos y consultas se direccionan principalmente a poner de manifiesto la imposibilidad de realizar llamadas, la ejecución de varios intentos para comunicarse y en caso de lograrlo, la dificultad para finalizar correctamente la misma, se cortaban en el medio de la comunicación; dificultad permanente de acceso a Internet y aplicaciones dependientes de transmisión de datos, salvo a través de una conexión WiFi; cobro de cargos no solicitados ni

utilizados, los cuales resultan difíciles de anular y de obtener Su reembolso; inconvenientes en el envío y recepción de mensajes de texto (SMS,; deficiencias en la atención del servicio \*611 «atención al cliente», impidiendo realizar reclamos o consultas, entre otros.

Que respecto a esto último, las denuncias no solo se



refieren a la demora habitual en la atención, sino que además de ello, los llamados serían derivados a la página Web de la Empresa, donde no existe la posibilidad de atención personalizada, ni de realizar reclamos para encontrar soluciones inmediatas.

Que por ello, muchos usuarios optaron por publicar sus problemas en la red social denominada «Twitter», donde habrían logrado algún tipo de atención que en general se limitaría a recomendaciones de encender y apagar el dispositivo móvil, el ofrecimiento por mensaje privado, un descuento de \$ 50 o \$ 60 para la próxima factura, o respuestas estandarizadas, del tipo «estamos trabajando para solucionar los problemas en dicha zona», pero que no individualizan un número de reclamo, ni solucionan los problemas puntuales o colectivos.

Que el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (Resolución Secretaría de Comunicaciones N° 490/97), prevé bajo el título VIII «De los reclamos, Solución de Controversias e Infracciones al Reglamento», que «El prestador está obligado a contar con mecanismos de recepción y atención de reclamos de sus clientes que incluya, en forma gratuita, un número telefónico de atención las veinticuatro (24) horas del día» (artículo 43).

Que también este mismo cuerpo normativo establece que la falta de atención personalizada se encuentra protegida por su artículo 9, el «DERECHO AL BUEN TRATO., cuando reza «El cliente tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia en todos los medios e instancias del servicio.»

Que en este mismo sentido, el artículo 44, establece que: «El reclamo que el cliente realice por facturación, interrupción del servicio, deficiencias en la calidad del mismo, o cualquier otra cuestión relacionada con una prestación, deberá efectuarse ante el prestador por escrito u otro medio fehaciente establecido, y este deberá responderle brindándole información adecuada y veraz, en los siguientes plazos: a) Reclamos por deficiencias o interrupción del servicio, en TRES (3) Días hábiles administrativos. b) Reclamos por facturación, en DIEZ (10) días hábiles administrativos. c) Otros reclamos en QUINCE (15) días hábiles administrativos.»



Que el artículo 45 establece que si «*el cliente que no hubiera recibido respuesta a su reclamo en los plazos del artículo precedente, o que habiéndose recibido no se encontrara satisfecho podrá presentar reclamo ante la CNC, la que previo traslado al prestador del servicio, resolverá en sede administrativa. Dicha reclamación no será necesaria a los fines de ocurrir por ante los tribunales competentes.*»

Que asimismo la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, dispone en el artículo 27°, que «*las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Los mismos podrán efectuarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios, conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar te atención personalizada a los usuarios*».

Que en tanto esta norma se refiere a servicios públicos domiciliarios, una adecuada interpretación de la misma permite extender analógicamente a los casos de telefonía móvil, como los que venimos describiendo.

Que los reclamos de los usuarios, en su mayoría, evidenciaron que los días comprendidos entre el feriado de Semana Santa, los días 28 y 29 de marzo, el feriado puente del 1 de abril, y 2 de abril de 2013 se produjeron las fallas más graves en la prestación del servicio brindado por la Empresa Movistar.

Que en consonancia con lo precedentemente expresado respecto a la deficiente prestación del servicio por parte de la empresa, es dable destacar que puntualmente el día 2 de abril del corriente año, cuando se produjeron grandes inundaciones como consecuencia del temporal que azotó a gran parte de la provincia, particularmente a La Plata, y localidades aledañas, quedó evidenciada una falta de previsión empresarial en este tipo de siniestros.

Que en dichas circunstancias el servicio brindado por la empresa resultaba imprescindible para establecer algún tipo de contacto entre familiares y damnificados, produciendo la incomunicación



más momentos de angustia entre los ciudadanos imposibilitados de conocer el paradero de sus familiares y seres queridos.

Que los usuarios recuperaron la posibilidad de comunicarse recién durante el fin de semana siguiente, los días 6 y 7 de abril, pero aún con deficiencias en el servicio, muchas de las cuales se extienden hasta el presente.

Que la Secretaría de Comunicaciones, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la Nación, exigió a las compañías telefónicas que den cumplimiento a sus obligaciones legales, elaborando planes de acción que aseguren la prestación del servicio ante eventuales situaciones de emergencia o catástrofes.

Que siendo así, mediante la Resolución N° 1/2013, la mencionada Secretaría dispuso que «*los prestadores de comunicaciones móviles deben asegurar el funcionamiento adecuado del servicio, incluso en situaciones de*

*emergencia o catástrofe, admitiéndose en este último supuesto una discontinuidad máxima de una hora para restituir la normalidad del servicio*».

Que este organismo adhirió a tal acto administrativo, a través del dictado de la Resolución N° 15/13, donde además se recomendó a las empresas de telefonía fija y móvil, que una vez implementado el plan de contingencias exigido por la resolución mencionada en el artículo anterior, brinden a los habitantes de la provincia de Buenos Aires una adecuada publicidad del mismo, a fin de efectivizar el derecho de los usuarios a una información adecuada y veraz.

Que el derecho a la información, se encuentra protegido Constitucionalmente en el arto 43 de la Carta Magna, y además por el artículo 4 de la Ley de Defensa del Consumidor, respecto a la obligación del proveedor de brindar «*... 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 proporciona-*



da con claridad necesaria que permita su comprensión.»

Que el **Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles**, también se refiere a esta obligación, en el artículo 41 al regular «*el prestador del servicio, deberá brindar una información adecuada y veraz tanto a sus clientes como a la Autoridad de Aplicación ...*»

Que para circunstancias como las descriptas, ha quedado demostrado que la empresa en cuestión, no cuenta con un protocolo de acción frente a este tipo de emergencias, ni con la infraestructura necesaria para paliar los efectos de las mismas.

Que por ello, rápidamente se anunciaron compensaciones y bonificaciones para la zona afectada, cuya característica es 221, zona

principalmente afectada por la inundación y donde se originaron los mayores reclamos.

Que dicha compensación, además de no contar con la suficiente difusión, representa solo una bonificación del 10 % del costo de la próxima factura para los PLANES FULL, y para los demás planes o teléfonos con tarjeta, un «regalo» de 40 minutos «comunidad movistar», y 3000 mensajes multidestino, además, de \$ 30 de recarga para aquél cliente que lo solicite.

Que al recibir las facturas del mes de mayo, muchos usuarios hicieron conocer su descontento por considerar que el descuento realizado no cubría sus expectativas, ni era acorde a las falencias demostradas por el servicio en todo este tiempo.

Que las asociaciones «Consumidores Responsables» y el «Centro de Estudios de Servicios Públicos y Medio Ambiente (CESP-MA)», realizaron una extensa presentación ante la delegación plantense de la CNC, en la cual entre otros planteos, manifestaron el rechazo a las bonificaciones otorgadas por la empresa y solicitaron la bonificación de los meses de abril y mayo de 2013, para todos los usuarios, por las fallas constantes que la misma ha tenido en el último tiempo.

Que el Reglamento General del Cliente, expresa en el



artículo 27 que «*el prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia*», lo que, según se ha descripto, en principio, no ocurriría con la empresa mencionada.

Que la Constitución Nacional en su artículo 42 y la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su artículo 38, reconocen una serie de derechos a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, destacándose el de protección de su salud, seguridad e intereses económicos.

Que asimismo, la incorporación en el texto constitucional en la reforma de 1994 ha establecido como política de Estado el reconocimiento de derechos de índole fundamental a los usuarios y consumidores, exigiendo a su vez una regulación estatal, y el control de su calidad y eficiencia.

Que la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires como órgano autónomo extra poder, tiene como misión fundamental la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes de la provincia de Buenos Aires (artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la gente.

Que en tal sentido, es cometido de esta Institución garantizar el ejercicio de los derechos de los habitantes de la Provincia, en el particular, las afectaciones que se produzcan en las relaciones de consumo con proveedores de servicios, máxime en situaciones de extrema gravedad, como las acontecidas el día 2 de abril del corriente, en que resultó indispensable contar con el servicio regular de telefonía móvil.

Que por los motivos expuestos, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.



Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1°: SOLICITAR** a la Empresa Telefónica Móviles Argentina S.A. (MOVISTAR), proceda a bonificar los meses de abril y mayo de 2013, a todos los usuarios de la característica 221, a efectos de compensar la falta de calidad del servicio brindado antes, durante y después del temporal del pasado 2 de abril. Asimismo, compense a los usuarios del sistema prepago, con una recarga de crédito razonable, en atención a los perjuicios ocasionados.

**ARTICULO 2°: RECOMENDAR** a la Comisión Nacional de Comunicaciones arbitre los medios necesarios para que la Empresa MOVISTAR, de cumplimiento a sus obligaciones de realizar las inversiones, trabajos técnicos y adecuaciones necesarias para brindar un servicio de calidad, continuo y regular, de acuerdo a los parámetros técnicos de la concesión en todo el ámbito del Partido de La Plata, y su zona de influencia. Asimismo, para que dicho órgano verifique de manera permanente que la citada empresa cumpla con lo solicitado en el artículo 2°.

**ARTICULO 3°: SOLICITAR** a la empresa MOVISTAR, que proceda a dar efectivo cumplimiento a lo normado por los artículos 9, 43 Y 44 del Reglamento de los Usuarios, respecto al buen trato hacia los clientes, y la atención de reclamos, a efectos de garantizar una autentica atención personalizada (artículo 27, la ley 24240 de Defensa del Consumidor).

**ARTICULO 4°: CURSAR** solicitud de informes a la Empresa MOVISTAR, para que en un plazo de diez (10) días, ponga en conocimiento de este organismo y de la Comisión Nacional de Comunicaciones, cuáles fueron las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución N° 15/13 de esta Defensoría, en consonancia con la Resolución W 1/13 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación.

**ARTICULO 5°:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N: 31/13**



LA PLATA, 14 de junio de 2013

**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 a través de la D.N. 01/04, la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, establece un régimen de retenciones con relación a las cuentas bancarias, siempre que cualquiera de los titulares de la misma revistan o asuman el carácter de contribuyentes en el Impuesto a los Ingresos Brutos, y en tanto estén incluidos en la nómina mensual de sujetos pasibles de retenciones publicado mensualmente en la página web del Ministerio de Economía bonaerense.

Que respecto a la oportunidad y base de recaudación, el artículo 469 de la mencionada Resolución establece que: «la retención del impuesto deberá practicarse al momento de acreditar el importe correspondiente, sobre el setenta por ciento (70%) del mismo».

Que el artículo 470 determina: «a fin de liquidar el importe a recaudar, se aplicará sobre el monto establecido de acuerdo a lo previsto en el artículo anterior, la alícuota del siete con cincuenta por mil y la del tres con cincuenta por mil, si se tratara de un contribuyente de Convenio Multilateral».

Que el artículo 473 en referencia a la imputación establece que «los importes recaudados se computaran como pago a cuenta a partir del anticipo correspondiente al mes en que se produjo la recaudación» .



Que en relación a los saldos a favor, el artículo N° 474 esgrime: .. «cuando por la aplicación de este régimen, se generen saldos a favor en forma permanente, los contribuyentes podrán solicitar la exclusión del mismo» ...

Que al respecto, la Resolución Normativa N° 47/2008 en su artículo 3 establece que aquellos sujetos que solamente desarrollen actividades no alcanzadas por el impuesto sobre los Ingresos Brutos, podrán solicitar su exclusión del padrón a través de la aplicación informática denominada «Reclamos por Disconformidad a las Retenciones Bancarias».

Que se han recibido los reclamos por parte de ciudadanos inscriptos en el gravamen de referencia, que han resultado afectados por la inundación del pasado 2 de Abril de 2013, los cuales han sido pasibles de retenciones al momento de acreditarse los préstamos para paliar las consecuencias sufridas.

Que los denunciados han realizado reclamos por Retenciones Bancarias ante la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, obteniendo como respuesta que procede en estos casos la Devolución Directa con motivo de registrarse en la quincena en la cual se produjeron las retenciones, acreditaciones vinculadas a actividad gravada y no gravada.

Que la única alternativa viable a los efectos de obtener el reintegro, es iniciar expediente de Demanda de Repetición ante el organismo, lo cual conlleva un tiempo de resolución considerable marcado por las diferentes etapas que comprende el procedimiento administrativo para la resolución del mismo.

Que este diferimiento en el recupero del dinero, provoca importantes perjuicios económicos a los contribuyentes.

Que situaciones similares, son sufridas por ciudadanos al momento de percibir acreditaciones en sus cuentas bancarias producto otras actividades no gravadas, tales como: reintegros de obras sociales por tratamientos médicos, venta de una propiedad con carácter no recurrente, venta de un automóvil no realizada a título oneroso,



entre otras.

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 arto 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 de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, arbitre un procedimiento de excepción, a los efectos que los contribuyentes puedan previamente informar las acreditaciones producto de actividades no gravadas, a los efectos de evitar las retenciones bancarias por el impuesto a los ingresos brutos sobre las mismas.

**ARTICULO 2°:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

#### **RESOLUCION N° 32/13**



La Plata, 14 de junio de 2013

**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 2400/11, 2601/11, 2669/11, 2800/12, 2806/12, 3060/12, y

#### **CONSIDERANDO**

Que el Defensor del Pueblo, tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, ejerciendo 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 (artículo 55 de la Constitución Provincial);

Que en igual sentido, la Ley 13.834, prevé en el artículo 12 que el Defensor del Pueblo "...Puede iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado cualquier investigación conducente al esclarecimiento de 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";

Que en este marco, las mencionadas actuaciones tienen relación con quejas de diversas personas privadas de la libertad alojados en la Unidad Penitenciaria n° 40 de Lomas de Zamora, quienes solicitan se adopten diferentes medidas en relación a la protección de sus derechos.

Que en ocasión de las visitas realizadas por la Secretaria



de Atención y Prevención contra la Violencia Institucional de esta Defensoría a la Unidad mencionada, se pudo comprobar que la Oficina Judicial aún no ha sido creada en esa dependencia, sobrecargando las funciones de las autoridades de dicho establecimiento penal;

Que las Oficinas Judiciales con asiento en las distintas Unidades Penitenciarias constituyen un vínculo de fundamental importancia entre el Ministerio Público y los órganos públicos provinciales encargados de la asistencia y/o tratamiento de las personas privadas de libertad;

Que la Procuración General de la Suprema Corte de Justicia del 08 de mayo de 2007, reglamentó el funcionamiento de las Oficinas Judiciales a través de la Resolución 208.

Que de acuerdo a la resolución referida las Oficinas Judiciales llevan un libro de entrevistas que es rubricado por La Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, en el cual se consigna:

- a. Entrevista inicial de carácter informativo para cada detenido que ingrese a la Unidad Carcelaria.
- b. Entrevistas posteriores a la inicial, las que podrán llevarse a cabo indistintamente a requerimiento del interno, por solicitud de funcionarios del área competente de esta Procuración General de la SCJBA, o por decisión de quien se encuentre a cargo de la Oficina Judicial.
- c. Asistencia de familiares portadores de requerimientos verbales.

Que también es función de esas Oficinas Judiciales suministrar a los internos que así lo requieran, la información sobre sus procesos judiciales u otras cuestiones pertinentes; y transmitir a los órganos jurisdiccionales correspondientes en un plazo que no podrá exceder las 48 horas, las consultas, pedidos de informes o peticiones que recibieren de los internos alojados en la Unidades Carcelarias;

Que asimismo, es obligación de las Oficinas Judiciales transmitir -por intermedio del Departamento de Derechos Humanos, Política Penitenciaria y Denuncias- a los órganos administrativos, legislativos, ejecutivos, Organismos de la Constitución, Entes Autárquicos, Or-



ganizaciones No Gubernamentales, o cualquier otro organismo público o privado -ya sean estos nacionales, provinciales o municipales-, las consultas o pedidos que efectúen los internos;

Que a su vez, es responsabilidad de los Sres. Jefes de Despacho a cargo de las Oficinas Judiciales verificar el cumplimiento de los derechos consagrados en el artículo 9 de la ley 12.256, relativos a las condiciones de alojamiento;

Que la Ley 14.442, en su artículo 24, inc. 25, establece entre los deberes y atribuciones del Defensor General, el de "dirigir las oficinas de las unidades carcelarias y proponer a sus integrantes".

Que ante la falta de implementación de la ley mencionada, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, se expidió sobre el asunto en los autos I – 72447 "Procuradora General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires c/ Provincia de Buenos Aires s/ Inconstitucionalidad de Ley 14.442", de fecha 11 de marzo de 2013, por el cual se dispone que el Procurador General, en virtud del carácter que la ley 14.442 le reconoce (arts. 1 y 2, primera parte, y 20, primera parte), será quien ejerza las facultades e incumbencias allí asignadas al Defensor General de la Provincia – y al Subdefensor General – (art. 202, y 232, CPCC).

Que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 30 de la Constitución Provincial las cárceles son hechas para seguridad y no para castigo de los detenidos y corresponde a las autoridades procurar que los lugares de detención constituyan centros de trabajo y reinserción;

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";

Que ante la posible vulneración de derechos de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, en este caso privados de su libertad en la Unidad N° 40 de Lomas de Zamora, y 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 Procuración General de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, evalúe la posibilidad de instalar una Oficina Judicial en la Unidad Carcelaria n° 40 de Lomas de Zamora, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos de aquellas personas que se encuentran privadas de su libertad en dicha dependencia.

**ARTICULO 2:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 33/13**



La Plata, 19 junio 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2812/12, y

#### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones por la denuncia de la señora \*\*\*\*\* \*, quien a fs. 3, formula queja contra la “*Empresa de Transporte San Vicente S.A.T.*” (Líneas 51, 388 y 503), argumentando que en la localidad de Domselaar, Partido de San Vicente, el servicio que prestan resulta ser deficiente, habida cuenta que las frecuencias no se cumplen, dejando aislada a toda la población, ya que el servicio ferroviario tampoco llega hasta allí;

Que agrega que la empresa hace caso omiso a los múltiples reclamos de los usuarios, sin tan siquiera informar el número de los mismos, manifestando además que ni la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (ver fs. 4 y 6) ni el municipio, han dado solución al problema, pese a las quejas formuladas;

Que asimismo, hace saber que otras empresas, concretamente “*Transportes de Sur S.R.L.*” (Línea 404), que cubre recorridos en localidades cercanas en forma muy eficiente (según afirma la presentante) ha solicitado autorización para extender su recorrido, *pero misteriosamente no se permite el acceso, a sabiendas que se trata de una situación monopólica* (sic);

Que se estima oportuno dejar establecido que, más allá de la forma societaria que haya adoptado la empresa de transporte de pasajeros para su constitución como tal, de conformidad con lo dispues-



to por la Ley N° 19550 (Ley General de Sociedades), lo cierto es que aunque las empresas puedan eventualmente pertenecer a un mismo grupo económico, están sujetas al control y regulación de diferentes autoridades administrativas de aplicación, como consecuencia de nuestra forma federal de organización del Estado;

Que en tal sentido, las líneas de colectivos desde la número 1 hasta la 199, se encuentran bajo el control de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.) razón por la cual, la primera de las líneas denunciadas (51) se halla dentro de este grupo;

Que por su parte, los colectivos cuya numeración va del 200 al 499, se denominan líneas provinciales o intercomunales, bajo jurisdicción la Dirección Ejecutiva de la Agencia Provincial del Transporte, motivo por el cual la segunda de las empresas cuestionadas (388) se encuentra dentro de este grupo;

Que por último, a partir de la línea 500, las empresas de transporte público de pasajeros se denominan municipales o comunales, por lo que la tercera de las líneas objetadas (503), se halla sujeta al contralor de la autoridad administrativa local (en el “*sub-examine*” la Municipalidad de San Vicente), de conformidad con lo dispuesto por los artículos 27, inciso 22), 52, 53, 230/239 y concordantes de la Ley Orgánica de las Municipalidades (Decreto-Ley N° 6769/58 y sus modificatorias);

Que a fs. 20, se halla agregada copia de la nota fechada el día 02-11-2010, la que fuera remitida por la denunciante junto a otros vecinos a la Empresa de Transporte San Vicente S.A.T. (Línea 503), donde se solicita el restablecimiento del horario de las 18:00 horas, correspondiente al recorrido Hospital de San Vicente - Hogar de Ancianos de Domselaar, por entender que resulta fundamental para estudiantes y trabajadores que regresan a sus hogares;

Que frente a esta situación, con fecha 13-01-2012, la señora \*\*\*\*\* \* promovió las presentes actuaciones ante la Defensoría del Pueblo;

Que con fecha 30 de enero de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso requerir informes a la Comisión Nacional de Re-





gulación del Transporte (CNRT), a la Dirección Ejecutiva de la Agencia Provincial del Transporte y a la Municipalidad de San Vicente, a efectos que cada uno de estos Organismos se expida dentro del marco de sus competencias (ver fs. 9/11);

Que a fs. 12/15 vta., se encuentran agregadas las constancias de diligenciamiento de las referidas solicitudes de informes;

Que a fs. 22/24, la Municipalidad de San Vicente, respondió la solicitud de informes, haciendo saber que el recorrido de la Línea 503 que une las localidades de San Vicente y Domselaar, parte desde el Hospital Ramón Carrillo de San Vicente, continúa por la calle Larrea, Avenida San Martín, Avenida Sarmiento, Ruta Provincial Nº 6, Ruta Provincial Nº 210, calle San Martín, Teniente Origone, Antártida Argentina; Sargento Cabral, Mario Bravo y por esta hasta el Hogar Gallego para Ancianos de la localidad de Domselaar, aclarando que el viaje de regreso es por Mario Bravo, Sargento Cabral, Antártida Argentina, Teniente Origone, San Martín, Ruta Provincial Nº 210, Ruta Provincial Nº 6, Avenida Sarmiento, Avenida San Martín, Lavalle, Sargento Cabral, Larrea y por esta hasta la puerta del Hospital Dr. Ramón Carrillo;

Que continúa el informe, aclarando que la frecuencia es cada 60 minutos, el horario es prestado de 5:00 horas a 18:00 horas, como así también que no existen constancias de haber recibido quejas referentes al servicio;

Que a fs. 24, luce agregada copia de la Ordenanza Nº 3898/2007, por la que el Honorable Concejo Deliberante de San Vicente, ratifica lo actuado por el Departamento Ejecutivo municipal a través del Decreto Nº 037/07, en cuanto al otorgamiento del permiso provisorio de funcionamiento a la Línea 503 de la Empresa de Transporte San Vicente S.A.T.;

Que a fs. 27/44, obra glosada la respuesta a la solicitud de informes efectuada por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.), donde hace saber en primer lugar que la Empresa de Transporte San Vicente S.A.T. (Línea 51) se encuentra efectivamente bajo la supervisión de ese Organismo de Control, acompañando a fs. 31/32 el recorrido "E" aprobado por Resolución S.T. Nº 24 de fecha 07-02-2001



(Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Brandsen), como así también los horarios autorizados para dicho recorrido (ver fs. 33/34);

Que a fs. 35/43, figura el listado de denuncias recibidas en el Área 0800 entre el 01-01-2012 hasta el 18-06-2012;

Que las referidas denuncias ascienden a sesenta y ocho (68), obedeciendo a las más variadas circunstancias, por ejemplo, exceso de velocidad, forma de conducir imprudente, transgresión a la prohibición de fumar, no respetar la parada, trato desconsiderado, pases y/o credenciales, deficiencias mecánicas, etc.;

Que del total de denuncias indicadas en el considerando precedente, veintitrés (23) se relacionan directamente con la problemática que diera motivo a la promoción de la presente queja, es decir, la frecuencia del servicio;

Que habiendo vencido el plazo para que la Dirección Ejecutiva de la Agencia Provincial del Transporte, responda la solicitud de informes de la que da cuenta la constancia de diligenciamiento que luce glosada a fs. 12/12 vta., con fecha 05-07-2012, se dictó providencia disponiendo el libramiento de un oficio reiteratorio a los mismos fines y efectos que el anterior, el que debía ser respondido en el término de diez (10) días (ver fs. 46);

Que a fs. 47/48, luce agregada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes reiteratoria librada a la Dirección Ejecutiva de la Agencia Provincial del Transporte;

Que con fecha 15-11-2012, se dictó providencia en la que se dispuso el libramiento de un nuevo oficio reiteratorio a los mismos fines y efectos que los anteriores, a fin de ser respondido en el plazo de cinco (5) días, esta vez bajo apercibimiento de tener por ciertos los dichos de la denunciante, resolviendo la queja con las constancias obrantes en autos (ver fs. 49);

Que a fs. 50/51, se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la nueva solicitud de informes reiteratoria, notificada el día 21-11-2012, la que hasta la fecha no ha sido respondida;

Que en lo atinente a la Línea comunal 503, teniendo en



cuenta el informe producido por la Municipalidad de San Vicente, resulta evidente que la frecuencia horaria de 60 minutos resulta insuficiente, teniendo en cuenta que la localidad de Domselaar se encuentra en el confín sur del precitado partido y por ende bastante aislada de la ciudad cabecera;

Que también resulta particularmente delicado, la supresión del horario de las 18:00 horas correspondiente al recorrido Hospital de San Vicente - Hogar de Ancianos de Domselaar, por tratarse del momento de máxima afluencia de público que regresa a sus hogares desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires u otras localidades del sur del conurbano bonaerense;

Que el cumplimiento del principio constitucional de igualdad ante la ley, exige que los habitantes que residen en las distintas localidades del distrito, reciban la misma calidad en la prestación de los servicios públicos y el mismo nivel de equipamiento comunitario del que gozan quienes residen en la ciudad cabecera;

Que por otra parte, de acuerdo con lo informado por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.), con relación a la Empresa de Transporte San Vicente S.A.T. (Línea 51), se advierte que algo más de la tercera parte de las denuncias recibidas en el precitado Organismo de Control, están vinculadas con la frecuencia del servicio, que constituye precisamente el objeto de la denuncia formulada a través de las presentes actuaciones administrativas;

Que si bien las definiciones precisas e incontestables, son propias de las ciencias duras o exactas y no de las creaciones culturales como lo es el derecho, podemos aproximarnos a un concepto del servicio público, caracterizándolo como *“toda actividad de la Administración Pública, o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal”* (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo” Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 55);

Que por su parte, los caracteres que tipifican a los servicios públicos, más allá de ligeras diferencias doctrinarias, son la continui-



dad, la regularidad, la igualdad o uniformidad y la generalidad;

Que siguiendo estos lineamientos, puede afirmarse que en la especie, se encontraría comprometida la **regularidad**, que consiste precisamente en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75).

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por lo expuesto, y de conformidad lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

### EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES RESUELVE

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la *“Empresa de Transporte San Vicente S.A.T.”* (Líneas 51, 388 y 503), cumplir debidamente con las frecuencias horarias, procurando brindar en todo momento la mejor calidad en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros a los habitantes de la localidad de Domselaar, Partido de San Vicente.

**ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR** a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (C.N.R.T.), a la Dirección Ejecutiva de la Agencia Provincial del Transporte y a la Municipalidad de San Vicente, fiscalizar el estricto cumplimiento de la frecuencia horaria de las líneas de transporte de pasajeros individualizadas en el artículo 1º, dentro del marco de competencia material de cada una de ellas.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 34/13**



La Plata, 19 junio 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2959/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones por la presentación que realizara la Sra. \*\*\*\*\*, manifestando que desde hace dos meses que su madre, la Sra. \*\*\*\*\* de \*\* años de edad, no tiene agua en su domicilio de calle ex \*\* entre \*\* y \*\* de Villa Elisa, La Plata.

Que esta situación es constante en los meses de verano, obteniendo como respuesta de la empresa proveedora que ello se debe a que hay muchas piscinas en el barrio y el consumo de agua es excesivo (fs. 1/10).

Que en virtud de ello, realizó los correspondientes reclamos ante el proveedor del servicio, Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y por ante la autoridad de contralor, Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, en adelante OCABA, sin obtener respuesta satisfactoria (fs. 2);

Que habiendo tomado conocimiento de los extremos denunciados, esta Defensoría realizó la correspondiente Gestión Urgente obrante a fs. 11/12 de estos actuados, conforme se desprende del parte telefónico obrante a fs. 12 vta.

Que de dicha comunicación se infiere que al mes de Marzo de 2012, el problema que diera origen a la queja de la Sra. \*\*\*\* aún persistía.

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs.



13/14, con fecha 3 de abril de 2012, se dan por concluidas las gestiones preliminares, solicitando a la proveedora del servicio que informe: a) Cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio de la denunciante; b) si concurrió a medir la presión del agua en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha verificación acompañando el informe o acta labrada al efecto; c) informe el tratamiento y la respuesta otorgados al reclamo identificado con número 0732287; d) todo otro dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea se le requirió al ente de control que ponga en conocimiento de esta Defensoría: a) cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio del denunciante; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo identificado con el número 38420; c) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de falta de calidad y carencia de suministro de agua potable; d) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; f) si concurrió a realizar verificación en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha inspección acompañando el informe o acta labrada al efecto; e) todo otro dato que resulte de interés.

Que el OCABA informó que personal de la Gerencia de Control Técnico y Calidad del Servicio, se presentó en el domicilio de la usuaria, constatando que la presión en la red era de 7 metros de columna, dando por subsanado el inconveniente (fs. 18).

Que conforme se desprende de fs. 18 vta., en el mes de abril se procedió a verificar lo informado por el órgano de control, arrojando como resultado, que la Sra. \*\*\*\*\* negó que el problema se encuentre solucionado ni que haya concurrido personal a verificar y/o arreglar el problema de abastecimiento. Agrega que la situación, si bien no está solucionada, presenta mejorías debidas a la época del año, donde las temperaturas bajaron y a causa de más lluvias, las napas no se encuentran secas.



Que con fecha 4 de Mayo de 2012, esta Defensoría solicitó al OCABA que acompañe copia del acta de la constatación efectuada y de acabada contestación a los puntos a, b, c, d, y e del Oficio remitido, por no encontrarse respondidos (fs. 20). Asimismo se envió pedido de informes reiteratorio a ABSA S.A (fs. 21).

Que a lo requerido en esta oportunidad, el órgano de control respondió a fs. 23/26 informando que las Gerencias intervinientes del OCABA y acompañan el acta de comprobación de fecha 16/04/12.

Que el acta, cuya copia figura adunada a fs. 24, se desprende que en el domicilio de la madre de la denunciante, quien firma sin aclarar ni identificarse, declara que *"Hoy hay presión pero hace 2 o 3 años que padecemos falta de agua y de presión, desde las 10 de la mañana obligándome a arrastrar agua en baldes a los \*\* años de edad. Ruego que se ocupen de este problema"*.

Que seguidamente a fs. 25, obra copia de informe de la Gerencia de Control Técnico y Calidad de Servicio, del cual se desprende que se tomó presión de 7 metros columna de agua.

Que por su parte, la concesionaria a fs. 29/30, responde que el contrato de concesión estipula una presión de 10 metros y adjunta un informe elaborado por la Gerencia de Operación, Calidad e Ingeniería de la empresa, del cual puede leerse que con fecha 5/06, sin especificar qué año, por Orden de Trabajo 864.300 concurren a tomar la presión y la misma arrojó un resultado de 12 metros columna de agua.

Que los inconvenientes de la denunciante responden a problemas propios del contexto estacional, y a los continuos cortes por parte de la prestataria de energía eléctrica.

Que atento a los informes adjuntados, se procedió a verificar con la consumidora, quien confirmó la buena presión en el inmueble, mas advirtió que ello solo se debía a los meses de frío y que volverían a tener dificultades con los meses de calor (fs. 32 vta.).

Que ello fue corroborado por el Gerente de Operaciones de la propia empresa, quien a fs. 30, manifestó que el reclamo del usuario responde a una situación que se encuadra dentro de un contexto



estacional.

Que consecuentemente, se procedió al archivo de las actuaciones con la correspondiente notificación a la denunciante (fs. 33/34).

Que con los meses de calor volvió a sufrir la falta de presión, por lo que a fs. 39, el Sr. Coordinador de Despacho General y Archivo de esta Defensoría, dispuso el desarchivo.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante (fs. 1, 2, 5 vta., 15 vta., 17 y 18 vta.), ha padecido la falta de servicio desde hace mucho tiempo hasta la actualidad. Es decir que el servicio le es cobrado como si el mismo le fuera brindado en óptimas condiciones.

Que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación el servicio público sanitario debe prestarse *"...en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a la protección de la salud pública y el medio ambiente..."* (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma normativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA S.A., debe garantizar la presión y caudal de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en forma continua y permanente, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que asimismo el artículo 32 en su inciso c) establece que la Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. Y, para el caso que tales extremos se encuentren reunidos, deberá



informar con suficiente antelación a los usuarios afectados.

Que por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que "...si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerara incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento." Seguidamente agrega que "En caso de interrupción del servicio –programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados." (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).

Que el Anexo I, Sección IV del Reglamento del Usuario, determina que el usuario tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia (art. 49). Luego, en los artículos 55 y 56 establece que los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicio solo precisan ser informados al prestador indicando domicilio, nombre y apellido del usuario. Asimismo, ABSA se encuentra obligada a dar respuesta en un plazo de diez días desde la recepción del reclamo para reclamos en general (art. 56.1), 24 horas en el caso de reparación de averías (art. 56.6) y 24 horas para toda solicitud referida a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación (art. 56.8).

Que para este caso resulta de aplicación la Resolución N° 18/08 del propio OCABA. En su Anexo I, Capítulo II se establece que una vez registrado el reclamo en el OCABA se le dará traslado al mismo al prestador por diez días para que remita copia de las actuaciones producidas (art. 10).

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. ...."

Que es importante recordar que el derecho del consumi-



dor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente. Asimismo y a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias";

Que por lo expuesto y de conformidad lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

### **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA S.A.) proceda a refacturar el servicio desde el mes de Febrero de 2012 al día de la fecha a la Sra. \*\*\*\*\*. Asimismo, cumpla con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo, en el domicilio de la denunciante.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

### **RESOLUCION N° 35/13**



LA PLATA, 11 de julio 2013

**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, las actuaciones N° 2988/12, y

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 13 de Febrero de 2012, se presenta ante nuestro Organismo el Sr. \*\*\*\*\* DNI \*\* \*\*\* \*\*, y manifiesta que desde el día 20 de Diciembre de 2011 no tiene presión de agua suficiente, llegando, al momento de realizar la presente denuncia, a carecer del servicio (fs. 1). Por tales motivos realizó sendos reclamos ante el proveedor del servicio, Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y por ante la autoridad de contralor, Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, en adelante OCABA (fs. 2 y 3);

Que habiendo tomado conocimiento de los extremos denunciados, esta Defensoría realizó la correspondiente Gestión Urgente obrante a fs. 5 y 6 de estos actuados, obteniendo resultados infructuosos, conforme se desprende del parte telefónico obrante a fs. 6 vta.

Que de dicha comunicación se desprende que al mes de Marzo del corriente año, el Sr. \*\*\*\* contaba con una presión de 2 metros de altura en su domicilio, presión que resultaba insuficiente para que el agua suba al tanque. Asimismo informa que a causa de la apertura de una válvula se generó una pérdida de agua que rompió el asfalto en calle \*\*\* entre \*\* y \*\*, próximo a su domicilio en el barrio platense de Los Hornos.

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 7/8,



con fecha 3 de Abril de 2012, se dan por concluidas las gestiones preliminares, solicitando a la proveedora del servicio que informe: a) Cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio de la denunciante; b) si concurrió a medir la presión del agua en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha verificación acompañando el informe o acta labrada al efecto; c) informe el tratamiento y la respuesta otorgados a los reclamos identificados con los números 746195, 746195/1, 746195/2; d) tratamiento otorgado a la rotura en el asfalto por la cual se estaría perdiendo agua y motivos que causaron la misma; e) todo otro dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea se le requirió al ente de control que ponga en conocimiento de esta Defensoría: a) cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio del denunciante; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo identificado con el número 38579; c) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de falta de calidad y carencia de suministro de agua potable; d) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de pérdida de agua en la vía pública; e) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; f) todo otro dato que resulte de interés.

Que no habiendo obtenido respuesta de ninguno de los organismos requeridos, se procedió a reiterar los pedidos de informes, agregándole al OCABA, el pedido que tenga a bien constituirse en el domicilio del denunciante a medir la presión del servicio prestado, labrando el acta correspondiente.

Que, conforme se desprende de fs. 15/16, la prestadora del servicio con fecha 2 de agosto contestó que "...durante los meses de Junio y Julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida 60 y 139, dejándola fuera de servicio, y generando a su vez bajapresión en distintos domicilios, entre ellos los del señor-



res\*\*\*\*\*,\*\*\*\*\* y\*\*\*\*\* ,como así también al inmueble de la Sra. \*\*\*\*\*..."

Que, continúa manifestando que "Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir la presión en distintos puntos de las instalaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los valores arrojados se encuentran dentro de los parámetros normales."

Que conforme se desprende de fs. 17, se reiteraron los pedidos efectuados en primer y segunda oportunidad, en virtud de no haber dado respuesta a lo solicitado en los pedidos de informes. Dichas comunicaciones no merecieron contestación alguna por parte de las requeridas.

Que con fecha 4 y 17 de Diciembre del corriente año el denunciante informó que a raíz de los persistentes problemas en el suministro del servicio reiteró los reclamos bajo los números 960.514, 997.873 y 988.230.

Que a partir de ello, esta área se comunicó con el Dr. \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* , Director del OCABA, quien informó vía telefónica que el Órgano de Control procedió al dictado de la Resolución N° 43/12 ordenando refacturar el servicio por la mala prestación. Asimismo informó que dicha resolución fue apelada por la proveedora.

Que entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, entiendo propicio poner de resalto que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que resulta imperioso mencionar que el Órgano de Control del Agua (OCABA) dependiente del Ministerio de Infraestructura dictó la Resolución 18/08 mediante la cual se regula el procedimiento de Reclamos de Usuarios del servicio público sanitario.

Que debemos considerar aplicable a estas relaciones jurídicas el Estatuto del Consumidor, junto con la normativa dictada para las relaciones de consumo del servicio público.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante



(fs. 1, 6 vta., 20 y 20 vta.), ha padecido la **falta de servicio** desde el mes de Diciembre de 2011 hasta la actualidad. Es decir que hace un año que el servicio le es cobrado como si se le brindara en óptimas condiciones.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación repasada, el servicio público sanitario debe prestarse "... en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a la protección de la salud pública y el medio ambiente..." (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma normativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe **garantizar la presión y caudal** de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en **forma continua y permanente**, garantizando la **disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año** (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que a su vez, el artículo 32 en su inciso c) establece que la Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. Y, para el caso de que tales extremos se encuentren reunidos, deberá informar con suficiente antelación a los usuarios afectados.

Que por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que "... si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerará incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento." Seguidamente agrega que "En caso de interrupción del servicio -programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados." (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).



Que en el presente caso nada de lo relatado por la normativa aplicable ha tomado lugar. Obsérvese que de las presentaciones del denunciante se desprende que desde el día 20/12/11 tiene muy poca presión de agua y que llegó a no tener en lo absoluto el servicio en el mes de febrero de 2012. A pesar de ello, la prestadora nunca le otorgó respuesta a sus reclamos, no informó adecuadamente, ni brindó un servicio de emergencia.

Que la única respuesta obtenida respecto del caso que aquí se ventila, arribó por pedido expreso y reiteratorio de esta Defensoría, y mediante la cual, la prestadora sin informar lo requerido en el oficio, pone en nuestro conocimiento que "...durante los meses de junio y julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida 60 y 139, dejándola fuera de servicio, y generando su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores \*\*\*\*\*, \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\*...". Y continúa "Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir la presión en distintos puntos de las inmediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los calores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales." (fs. 16).

Que entonces, la empresa alega que los incumplimientos y desperfectos en el servicio, que en ningún momento niega, se deben a inconvenientes de tensión acaecidos en los meses de junio y julio, sin especificar de qué año, que ocasionó una avería en una bomba, lo cual habría generado la baja presión del servicio.

Que resulta relevante resaltar que ninguno de los extremos alegados fue acreditado con su correspondiente respaldo documental, lo cual obliga a este Órgano de la Constitución a desestimar de forma total y absoluta los dichos de ABSA.

Que para el caso en que los extremos alegados fueran ciertos, la empresa prestataria debió haber informado correctamente a los usuarios, debió haber atendido los reclamos en tiempo y forma y debió haber prestado el servicio de emergencia que dispone la ley. De esa forma ABSA habría encauzado correctamente los pedidos de sus clien-



tes y habría evitado el dispendio de procedimientos paralelos y erogaciones de tiempo y trabajo de los órganos de control y del Sr. \*\*\*\*\*.

Que posteriormente y durante el mes de Diciembre de 2012, el Sr. \*\*\*\*\* recibe respuesta de ABSA, quien le informa que luego de realizar las refacciones correspondientes, el servicio presentó un correcto funcionamiento durante una semana, para luego dejar de funcionar en su totalidad. Ello motivo los números de reclamo 960.514, 977.873 y 988.230 y se comunicó con el Dr. \*\*\*\*\* del OCABA quien se comprometió a tomar intervención en el asunto.

Que personal técnico de la empresa concurrió a su domicilio y constató una presión de un (1) metro de altura.

Que posteriormente el funcionario público a cargo de la autoridad de aplicación informó a esta Defensoría que en el mes de Octubre de 2012 el OCABA dictó la Resolución N° 43/12, ordenándole a la prestataria que refacture por la mala prestación. Dicha resolución se encontraría recurrida por ABSA (fs. 20 vta.).

Que este estado de las cosas, nos lleva a considerar la normativa aplicable que regula los reclamos que realicen los usuarios ante la prestadora y ante el órgano de control.

Que en esa línea, el Anexo I, Sección IV del Reglamento del Usuario, determina que el usuario tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia (art. 49).

Que los artículos 55 y 56 establecen que los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicio solo precisan ser informados al prestador indicando domicilio, nombre y apellido del usuario. Asimismo, ABSA se encuentra obligada a dar respuesta en un plazo de diez días desde la recepción del reclamo para reclamos en general (art. 56.1), 24 horas en el caso de reparación de averías (art. 56.6) y 24 horas para toda solicitud referida a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación (art. 56.8).

Que por otra parte, el OCABA también fue requerido en el caso que aquí se ventila. Para este caso resulta de aplicación la Resolución N° 18/08 del propio OCABA. En su Anexo I, Capítulo II se establece





que una vez registrado el reclamo en el OCABA se le dará traslado al mismo al prestador por diez días para que remita copia de las actuaciones producidas (art. 10).

Que para el caso de los reclamos originados en la falta de suministro de agua, el OCABA deberá comunicar de inmediato a la empresa, debiendo la prestadora reparar o restituir el servicio en un plazo máximo de 24 horas contados a partir de la toma de conocimiento.

Que, si consideramos que el primer reclamo del Sr. \*\*\*\*\* remonta al mes de Diciembre de 2011, queda patente el incumplimiento a la ley incurrido por parte de.

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que "*Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. ....*".

Que es importante resaltar, a fin de evaluar la gravedad de la conducta de la distribuidora, que ABSA no estaba ajena a los numerosos reclamos efectuados por los denunciantes. Conforme se desprende de los numerosos reclamos efectuados por el Sr. \*\*\*\*\* (746.195, 746.195/1, 746.195/2, 960.514, 977.873, 988.230) y de la resolución 43/12 del mes de Octubre del OCABA, la prestadora se mantuvo anoticiada de que el usuario carecía del servicio.

Que en este caso, queda patente la desigualdad estructural existente en las relaciones de consumo, remediabile a través de la correcta aplicación del principio general del derecho, *favor debitoris* y su derivación, el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 42, Constitución Nacional; artículos 3, 37 y ccs., Ley 24.240).

Que en esta clase de relaciones jurídicas todos los extremos que se presenten deben ser observados e interpretados siguiendo el criterio tuitivo de protección al sujeto más débil. Es una pauta de valoración de las constancias o circunstancias debatidas que debe primar en este caso a efectos de contrarrestar el estado de indefensión de la usuaria ante la imposibilidad de rebatir las declaraciones de la empresa a fs. 16.



Que es importante recordar que el derecho del consumidor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente.

Que a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público. Esto se resalta porque implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que durante todos estos meses de falta de suministro o de prestación defectuosa, las boletas continuaron llegando al domicilio del denunciante.

Que al respecto el Marco Regulatorio establece la obligación de abonar la tarifa en contraprestación al servicio prestado por la concesionaria (arts. 36 inc. a) y 49 inc. I) del marco regulatorio). Es decir que estamos en presencia de obligaciones bilaterales de cumplimiento recíproco por las partes. De modo que el incumplimiento de la obligación por parte de ABSA, lleva consigo un deber de refacturación de las boletas en consecuencia con los periodos no prestados.

Que por su parte, es obligación del OCABA defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio).

Que debemos resaltar que el OCABA no dio respuesta a ninguna de las tres (3) solicitudes realizadas por parte de esta Defensoría (fs. 10, 12 y 19), motivo por el cual no es imposible observar si ha procedido a aplicar la normativa sancionatoria. Pero desde esta defensoría se estima conveniente proceder a evaluar la conducta desplegada por la empresa prestataria.

Que por los motivos expuestos, 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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”

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 1º:** RECOMENDAR a la Empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que proceda a cumplir con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo, respecto del usuario \*\*\*\*\*, en el domicilio de calle \*\* N° \*\*\*\* de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2º:** RECOMENDAR al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), que arbitre los medios necesarios para proceder a la evaluación de la conducta desempeñada por la concesionaria, y proceda a aplicar, en caso de corresponder, las sanciones que amerite, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 88 incs. a) y m) del Marco Regulatorio. Asimismo, evalúe la posibilidad de refacturar el servicio desde el mes de diciembre de 2011 al día de la fecha, en virtud de la defectuosa prestación del servicio otorgada al usuario \*\*\*\*\*, en el domicilio de calle \*\*N° \*\*\*\* de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 37/13**



La Plata, 11 de julio de 2013

**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, el Expediente N° 4316/13, y

**CONSIDERANDO**

Que a fs. 1 se presenta ante nuestro Organismo, el Sr. \*\*\*\*\* por cuenta propia y en representación de otros vecinos, manifestando su disconformidad con la colocación por parte de la empresa EDELAP S.A., de un transformador eléctrico de media a baja tensión al aire libre, en la calle \*\* entre \*\* y \*\*, alertados por los riesgos a la salud y la seguridad edilicia de los inmuebles linderos, máxime teniendo en cuenta que a escasos metros, más precisamente en la esquina de \*\* y \*\* sobre la misma manzana existe otro transformador, aún mayor que el que se pretende instalar.

Que como bien lo expresara el Coordinador del Área de servicios públicos a fs. 7, tanto la acera como la calzada son bienes del dominio público del Estado, en el caso concreto del Municipio de La Plata (Conf. Arts. 2340 inc. 7 y 2344 del Código Civil), por lo que la empresa EDELAP S.A., sólo debe requerir la autorización del Municipio de La Plata para la instalación del mencionado transformador.

Que a fs. 14 se remite solicitud de informes a la empresa EDELAP S.A., con el objeto que remita copia de la autorización municipal y de la documentación ambiental presentada para la obtención del permiso de instalación.

Que a fs. 15/20 obra respuesta de la Empresa EDELAP



S.A., donde manifiesta que mediante el dictado de la Resolución N° 1794 de la Subsecretaría de Gestión Pública de la Municipalidad de La Plata, cuenta con la habilitación correspondiente para realizar los trabajos pertinentes en la vía pública.

Que asimismo, manifiesta que la mencionada obra, responde al aumento de la demanda de electricidad en la zona, y resulta necesaria para mantener el nivel de tensión y calidad de la electricidad suministrada a los usuarios del lugar.

Que por otra parte, informa la empresa que en el referido centro de transformación, se instalará un transformador de 500 KVA, y que el mismo resguarda las distancias eléctricas de la seguridad requeridas por la Asociación Electrotécnica Argentina y demás normativa de la materia, manifestando que el aceite que contiene el transformador se encuentra libre de PCB, y que no configuraría peligro alguno para la salud de los vecinos.

Que no obstante lo expuesto por la empresa, en virtud de la oposición vecinal y de las reuniones mantenidas entre personal de la empresa con nuestro Organismo, se ha postergado la instalación del mencionado transformador, con el objeto de analizar posibles emplazamientos alternativos.

Que según manifiestan los vecinos, el mencionado transformador, sería instalado para satisfacer principalmente las necesidades energéticas de una estación de servicio de GNC que se está construyendo en la esquina de 67 y 31.

Que manifestó la empresa EDELAP S.A. que el emplazamiento aéreo de dicho transformador, obedece únicamente a razones presupuestarias.

Que por otro lado, existen sospechas aún no confirmadas sobre posibles alteraciones de la salud originadas por los campos electromagnéticos que generan los transformadores y otras instalaciones eléctricas de gran magnitud.

Que el principio precautorio consagrado en la Ley Nacional 25675 establece que "...Cuando haya peligro de daño grave o irre-



versible 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 los servicios públicos están destinados a satisfacer necesidades de interés general, fundamentales para el desarrollo de la vida en la sociedad actual.

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 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 del servicio en las cuales son partes.

Que el servicio de energía eléctrica, tiene una enorme incidencia en la calidad de vida actual de toda la población y es por ello que se torna indispensable.

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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias."

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 LA EMPRESA DISTRIBUIDORA LA PLATA SA (EDELAP S.A.), ARBITRE TODAS LAS MEDIDAS A SU ALCANCE, PARA LOGRAR LA RELOCALIZACIÓN DEL TRANSFORMADOR A UBICARSE EN LA CALLE \*\* ENTRE \*\* Y \*\* DE LA CIUDAD DE LA PLATA, A EFECTOS DE EVITAR POSIBLES RIESGOS A LA SALUD DE LOS VECINOS Y A LA SEGURIDAD EDILICIA DE LOS INMUEBLES CERCANOS A LA ZONA.

**ARTÍCULO 2:** REGISTRAR, NOTIFICAR, COMUNICAR. CUMPLIDO, ARCHIVAR.

**RESOLUCIÓN N° 38/13**



LA PLATA, 11 de julio de 2013

**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, las actuaciones N° 3193/12, y

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 20 de Marzo de 2012, se presenta ante nuestro Organismo la Sra. \*\*\*\*, quien manifiesta que todo su barrio carece de suministro y/o de presión en el servicio de agua potable desde el día 1° de enero de 2012 (fs. 1).

Que en virtud de ello, todos procedieron a realizar innumerables reclamos ante la prestadora del servicio, Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y por ante la autoridad de contralor, Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, en adelante OCABA, ante la Defensoría Ciudadana de La Plata y por ante la Subsecretaría de Servicios Públicos y Relaciones de Consumo de la misma ciudad, sin obtener respuesta satisfactoria de parte de ninguno de los organismos (fs. 2/37);

Que habiendo tomado conocimiento de los extremos denunciados, esta Defensoría realizó la correspondiente Gestión Urgente obrante a fs. 39/40 de estos actuados, obteniendo resultados infructuosos, conforme se desprende de los partes telefónicos obrantes a fs. 5 vta.

Que dicha comunicación se desprende que al mes de Abril del corriente año, el problema que diera origen a la queja de la Sra. \*\*\*\*\* y de más de veinte vecinos de la zona de Los Hornos aún persistía.



Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 41/42, con fecha 3 de Abril de 2012, se dan por concluidas las gestiones preliminares, solicitando a la proveedora del servicio que informe: a) Cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio de la denunciante; b) si conforme lo informado por los denunciantes, concurrió a medir la presión del agua en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha verificación acompañando el informe o acta labrada al efecto; c) informe el tratamiento y la respuesta otorgados a los reclamos identificados con los números 563362, 735876, 741641, 722320, 738019, 722320/01, 722320/02, 734752, 734752/01, 724624, 724624/02, 724624/03, 724624/01; d) todo otro dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea se le requirió al ente de control que ponga en conocimiento de esta Defensoría: a) cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio del denunciante; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo realizado ante sus dependencias con fecha 6 de Febrero de 2012; c) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de falta de calidad y carencia de suministro de agua potable; d) cuales son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de pérdida de agua en la vía pública; e) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; f) todo otro dato que resulte de interés.

Que por su parte, y habiendo la denunciante iniciado actuaciones administrativas por ante la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor y la Defensoría Ciudadana de La Plata, les fue requerido a ambos organismos que tengan a bien informar: a) el estado de las actuaciones iniciadas ante el reclamo efectuado por los vecinos de Los Hornos; b) todo otro dato que resulte de interés.

Que a dichos pedidos de informes ninguna de las requeridas contestó.



Que conforme se desprende de fs. 46 vta., se procedió a verificar telefónicamente el estado de situación del problema de la denunciante, quien informó que se presentó el OCABA y levantando un acta comprobó la falta de presión del servicio.

Que en virtud de lo expuesto por la ciudadana, se reiteraron los pedidos de informes, solicitando expresamente al órgano de control que acompañe copia del acta labrada al momento de la constatación en el domicilio de la Sra. \*\*\*\*\*.

Que conforme se desprende de fs. 52/53, la prestataria informó que "...durante los meses de Junio y Julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida 60 y 139, dejándola fuera de servicio, y generando a su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\* , como así también al inmueble de la Sra. \*\*\*\*\*..."

Que continúa manifestando que: *Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir la presión en distintos puntos de las inmediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los valores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales.*

Que ante la falta absoluta de concordancia entre lo solicitado en los oficios y las respuestas obtenidas de las requeridas, a fs. 54 se reiteran los pedidos como última petición de colaboración y con expresa transcripción de los artículos 15 y 16 de la Ley N° 13.834.

Que en esta oportunidad fue el órgano de control pone en conocimiento de esta defensoría, que ABSA les había informado mediante nota agregada en copia a fs. 58, que con fecha 8/8/12 personal de ABSA concurrió a constatar una altura de seis metros columna de agua. Que la empresa se encuentra ejecutando una serie de obras en la zona que permitirán incrementar los caudales y equilibrar las presiones del lugar.

Que concluye informando que, finalmente que se iniciara la ejecución de una perforación de refuerzo en 158 y 64 y se prevé



otra que se ubicará en 143 y 80.

Que entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, entiendo propicio poner de resalto que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que asimismo, resulta imperioso mencionar que el Órgano de Control del Agua (OCABA) dependiente del Ministerio de Infraestructura dictó la Resolución 18/08 mediante la cual se regula el procedimiento de Reclamos de Usuarios del servicio público sanitario.

Que debemos considerar aplicable a estas relaciones jurídicas el Estatuto del Consumidor, junto con la normativa dictada para las relaciones de consumo del servicio público.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por la usuario denunciante (fs. 1/37, 40 vta., 46 vta.), ha padecido la **falta de servicio** desde hace mucho tiempo hasta la actualidad. Es decir que hace al menos un año que el servicio le es cobrado a los vecinos de Los Hornos como si se le fuera brindado en óptimas condiciones.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación repasada, el servicio público sanitario debe prestarse "... en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a la protección de la salud pública y el medio ambiente..." (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma normativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe **garantizar la presión y caudal** de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en **forma continua y permanente**, garantizando la **disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año** (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que a su vez, el artículo 32 en su inciso c) establece que



la Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. Y, para el caso de que tales extremos se encuentren reunidos, deberá informar con suficiente antelación a los usuarios afectados.

Que por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que "...si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerara incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento." Seguidamente agrega que "En caso de interrupción del servicio -programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados." (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).

Que en el presente caso nada de lo relatado por la normativa aplicable ha tomado lugar. Obsérvese que de las presentaciones del denunciante se desprende que desde el día 1/01/12 tiene muy poca presión de agua y que llegó a no tener en lo absoluto el servicio.

Que a pesar de ello, la prestadora nunca le otorgó respuesta a sus reclamos, no informó adecuadamente, ni brindó un servicio de emergencia.

Que la única respuesta obtenida respecto del caso que aquí se ventila, arribó por pedido expreso y reiteratorio de esta Defensoría, y mediante la cual, la prestadora sin informar lo requerido en el oficio, pone en nuestro conocimiento que "...durante lo meses de junio y julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida 60 y 139, dejándola fuera de servicio, y generando su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\*..." Y continúa "Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir la presión en distintos



puntos de las intermediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los calores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales." (fs. 53).

Que entonces, la empresa alega que los incumplimientos y desperfectos en el servicio, que en ningún momento niega, se deben a inconvenientes de tensión acaecidos en los meses de junio y julio, sin especificar de qué año, que ocasionó una avería en una bomba, lo cual habría generado la baja presión del servicio.

Que resulta relevante resaltar que ninguno de los extremos alegados fueron acreditados con su correspondiente respaldo documental, lo cual obliga a este Órgano de la Constitución a desestimar de forma total y absoluta los dichos de ABSA.

No obstante ello, se deja constancia que para el caso en que los extremos alegados fueran ciertos, la empresa prestataria debió haber informado correctamente a los usuarios, debió haber atendido los reclamos en tiempo y forma y debió haber prestado el servicio de emergencia que dispone la ley. De esa forma ABSA habría encauzado correctamente los pedidos de sus clientes y habría evitado el dispendio de procedimientos paralelos y erogaciones de tiempo y trabajo de los órganos de control y de la Sra. \*\*\*\*\*.

Que este estado de las cosas, nos lleva a considerar la normativa aplicable que regula los reclamos que realicen los usuarios ante la prestadora y ante el órgano de control.

Que en esa línea, el Anexo I, Sección IV del Reglamento del Usuario, determina que el usuario tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia (art. 49).

Que los artículos 55 y 56 establecen que los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicio solo precisan ser informados al prestador indicando domicilio, nombre y apellido del usuario. Asimismo, ABSA se encuentra obligada a dar respuesta en un plazo de diez días desde la recepción del reclamo para reclamos en general (art. 56.1), 24 horas en el caso de reparación de averías (art. 56.6) y 24 horas para toda solicitud referida a falta de agua que no sean con-



secuencia de tareas de reparación (art. 56.8).

Que por otra parte, el OCABA también fue requerido en el caso que aquí se ventila. Para este caso resulta de aplicación la Resolución N° 18/08 del propio OCABA. En su Anexo I, Capítulo II se establece que una vez registrado el reclamo en el OCABA se le dará traslado al mismo al prestador por diez días para que remita copia de las actuaciones producidas (art. 10).

Que para el caso de los reclamos originados en la falta de suministro de agua, el OCABA deberá comunicar de inmediato a la empresa, debiendo la prestadora reparar o restituir el servicio en un plazo máximo de 24 horas contados a partir de la toma de conocimiento.

Que, si consideramos que el primer reclamo de los vecinos remonta al mes de Enero de 2012 (fs. 26), queda patente el incumplimiento a la ley incurrido por parte de ABSA y que el proceder relatado no se corresponde con la buena fe y el trato digno debido a los usuarios del servicio público.

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que "*Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. ....*".

Que es importante resaltar, a fin de evaluar la gravedad de la conducta de la distribuidora, que ABSA no estaba ajena a los numerosos reclamos efectuados por los denunciantes, haciéndola plenamente conocedora de los problemas de los vecinos (563362, 735876, 741641, 722320, 738019, 722320/01, 722320/02, 734752, 734752/01, 724624, 724624/02, 724624/03, 724624/01).

Que en este caso, queda patente la desigualdad estructural existente en las relaciones de consumo, remediada a través de la correcta aplicación del principio general del derecho, *favor debitoris* y su derivación, el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 42, Constitución Nacional; artículos 3, 37 y ccs., Ley 24.240).

Que en esta clase de relaciones jurídicas todos los extremos que se presenten deben ser observados e interpretados siguiendo



el criterio tuitivo de protección al sujeto más débil. Es una pauta de valoración de las constancias o circunstancias debatidas que debe primar en este caso a efectos de contrarrestar el estado de indefensión del usuario ante la imposibilidad de rebatir las declaraciones de la empresa a fs. 53 y del órgano de control de fs. 56/58.

Que es importante recordar que el derecho del consumidor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente. Asimismo y a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público. Esto se resalta porque implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que durante todos estos meses de falta de suministro o de prestación defectuosa, las boletas continuaron llegando a los domicilios de los vecinos.

Que al respecto el Marco Regulatorio establece la obligación de abonar la tarifa en contraprestación al servicio prestado por la concesionaria (arts. 36 inc. a) y 49 inc. l) del marco regulatorio). Es decir que estamos en presencia de obligaciones bilaterales de cumplimiento recíproco por las partes. De modo que el incumplimiento de la obligación por parte de ABSA, lleva consigo un deber de refacturación de las boletas en consecuencia con los periodos no prestados.

Que por su parte, es obligación del OCABA defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio).

Que debemos resaltar que el OCABA no dio respuesta a ninguna de las tres (3) solicitudes realizadas por parte de esta Defensoría (fs. 44, 49 y 62), se limitó a contestar de forma antojadiza acompañando una nota de la proveedora ABSA y que contradice la presentación de



fs. 53.

Que se desconoce si la autoridad de contralor ha puesto en marcha el procedimiento sancionatorio contra la proveedora por los hechos denunciados, pero desde esta defensoría se estima conveniente proceder a evaluar la conducta desplegada por la empresa prestataria.

Que por los motivos expuestos, 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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias."

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 1º:** RECOMENDAR a la Empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que proceda a cumplir con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo, respecto de la usuaria \*\*\*\*\* y demás vecinos del Barrio Los Hornos de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires, que efectuaron el reclamo junto a ella.

**ARTÍCULO 2º:** RECOMENDAR al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), que arbitre los medios necesarios para proceder a la evaluación de la conducta desempeñada por la concesionaria, y proceda a aplicar, en caso de corresponder, las sanciones que amerite, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 88 incs. a) y m) del Marco Regulatorio. Asimismo, evalúe la posibilidad de refacturar el servicio desde el mes de marzo de 2012 al día de la fecha, en virtud de la defectuosa





prestación del servicio otorgada a la usuaria \*\*\*\*\* y demás vecinos del Barrio Los Hornos de la Ciudad de La Plata, que efectuaron el reclamo junta a ella.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 39/13**



LA PLATA, 11 de julio de 2013

**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, las actuaciones N° 3101/12, y

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 2 de Marzo de 2012, se presenta el Sr. \*\*\*\*, DNI \*\*.\*\*\*.\*\*\* ante nuestro organismo y manifiesta que desde hace tiempo, aproximadamente dos años, que no tiene presión de agua suficiente para llenar el tanque y en épocas de calor, el problema se torna crítico, siendo solo posible obtener el servicio en una canilla que se encuentra a 40 centímetros del suelo (fs. 1 y 2).

Que en virtud de ello, realizó los correspondientes reclamos ante el proveedor del servicio, Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) y por ante la autoridad de contralor, Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, en adelante OCABA, sin obtener respuesta satisfactoria (fs. 2);

Que habiendo tomado conocimiento de los extremos denunciados, esta Defensoría realizó la correspondiente Gestión Urgente obrante a fs. 6/8 de estos actuados, obteniendo resultados infructuosos, conforme se desprende del parte telefónico obrante a fs. 5 vta.

Que de dicha comunicación se desprende que al mes de Marzo del corriente año, el problema que diera origen a la queja del Sr. \*\*\* aún persistía.

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 9/10, con fecha 3 de Abril de 2012, se dan por concluidas las gestiones preli-



minares, solicitando a la proveedora del servicio que informe: a) Cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio de la denunciante; b) si concurrió a medir la presión del agua en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha verificación acompañando el informe o acta labrada al efecto; c) informe el tratamiento y la respuesta otorgados a los reclamos identificados con los números 742372, 063044 y 063044/1; d) todo otro dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea se le requirió al ente de control que ponga en conocimiento de esta Defensoría: a) cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentra el domicilio del denunciante; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo identificado con el número 38544; c) cuáles son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de falta de calidad y carencia de suministro de agua potable; d) cuáles son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de pérdida de agua en la vía pública; e) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; f) todo otro dato que resulte de interés.

Que a dicho requerimiento la concesionaria no contestó. Por su parte, el OCABA informó que efectivamente el Sr. \*\*\* había presentado un reclamo otorgándosele el número 38.544 y que respecto del mismo, la prestataria les adujo que se procedió a la reparación de una pérdida en llave felula (fs. 14/15).

Que conforme se desprende de fs. 17, se procedió a verificar lo informado por el órgano de control, arrojando como resultado, que el Sr. \*\*\* no tenía agua potable y que sólo obtenía un goteo de una canilla para poder llenar un balde, no obteniendo agua en cualquier canilla que esté por encima del metro de altura.

Que no encontrándose respondido lo requerido en el primer pedido de informes, se libró oficio reiteratorio al OCABA. No obs-



tante ello, dicha comunicación no mereció contestación alguna.

Que con fecha 4 de Julio, el denunciante informó que a raíz de los persistentes problemas, personal del OCABA concurrió a su domicilio, situado en la localidad de Los Hornos y constató una presión de 2,5 metros de altura. Luego la situación empeoró hasta quedarse sin agua nuevamente. Consecuentemente realizó dos nuevo reclamos y manifiesta sentirse estafado por no tener servicio a pesar de estar abonando la tarifa con aumento.

Que en virtud de lo informado por el denunciante, esta Defensoría solicitó nuevamente a ABSA y al OCABA, expresa colaboración en esta investigación, requiriendo del órgano de control que acompañe copia del acta labrada al momento de medir la presión en el domicilio del usuario. Que a lo requerido en esta oportunidad, el órgano de control no brindó contestación alguna.

Que por su parte, la prestataria informó a fs. 24 que "... durante los meses de Junio y Julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida \*\* y \*\*\*, dejándola fuera de servicio, y generando a su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores \*\*\*\*, \*\*\*\* y \*\*\*\*, como así también al inmueble de la Sra. \*\*\*\*...".

Que a su vez, manifestó que: "Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir la presión en distintos puntos de las inmediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los valores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales."

Que ante la falta absoluta de concordancia entre lo solicitado en los oficios y las respuestas obtenidas, a fs. 25 se reiteran los pedidos como última petición de colaboración y con expresa transcripción de los artículos 15 y 16 de la Ley N° 13.834. No obstante ello no se obtuvo respuesta alguna.

Que entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, entiendo propicio poner de resalto que el Marco Regulatorio



para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que resulta imperioso mencionar que el Órgano de Control del Agua (OCABA) dependiente del Ministerio de Infraestructura dictó la Resolución 18/08 mediante la cual se regula el procedimiento de Reclamos de Usuarios del servicio público sanitario.

Que por lo tanto, debemos considerar aplicable a estas relaciones jurídicas el Estatuto del Consumidor, junto con la normativa dictada para las relaciones de consumo del servicio público.

Que conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante (fs. 1, 2, 5 vta., 15 vta., 17 y 18 vta.), ha padecido la **falta de servicio** desde hace mucho tiempo hasta la actualidad. Es decir que hace al menos casi un año que el servicio le es cobrado como si se le fuera brindado en óptimas condiciones.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación al caso, el servicio público sanitario debe prestarse "...en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a la protección de la salud pública y el medio ambiente..." (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma normativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe **garantizar la presión y caudal** de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en **forma continua y permanente**, garantizando la **disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año** (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que a su vez, el artículo 32 en su inciso c) establece que la Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable, cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. Y, para el caso de que tales extremos se encuentren reunidos, de-



berá informar con suficiente antelación a los usuarios afectados.

Por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que "...si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerara incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento." Seguidamente agrega que "En caso de interrupción del servicio -programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados." (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).

Que en el presente caso nada de lo relatado por la normativa aplicable ha tomado lugar. A pesar de ello, la prestadora nunca le otorgó respuesta a sus reclamos, no informó adecuadamente, ni brindó un servicio de emergencia.

Que la única respuesta obtenida respecto del caso que aquí se ventila, arribó por pedido expreso y reiteratorio de esta Defensoría, y mediante la cual, la prestadora sin informar lo requerido en el oficio, pone en nuestro conocimiento que "...durante lo meses de junio y julio se registraron distintos inconvenientes de tensión en las perforaciones de alimentación de la zona de Los Hornos. Esto ocasionó un desperfecto en la bomba ubicada en avenida \*\* y \*\*\*, dejándola fuera de servicio, y generando su vez baja presión en distintos domicilios, entre ellos los de los señores \*\*\*, \*\*\* y \*\*\*..."! Y continúa "Una vez resuelto el inconveniente, personal de nuestra empresa concurrió a medir la presión en distintos puntos de las inmediaciones de la perforación, pudiéndose constatar que los calores arrojados se encontraban dentro de los parámetros normales." (fs. 24).

Que entonces, la empresa alega que los incumplimientos y desperfectos en el servicio, que en ningún momento niega, se deben a inconvenientes de tensión acaecidos en los meses de junio y julio, sin especificar de qué año, que ocasionó una avería en una bomba, lo cual habría generado la baja presión del servicio.



Que para el caso en que los extremos alegados fueran ciertos, la empresa prestataria debió haber informado correctamente a los usuarios, debió haber atendido los reclamos en tiempo y forma y debió haber prestado el servicio de emergencia que dispone la ley. De esa forma ABSA habría encauzado correctamente los pedidos de sus clientes y habría evitado el dispendio de procedimientos paralelos y erogaciones de tiempo y trabajo de los órganos de control y del Sr. \*\*\*

Que por otro lado, existe falta de correspondencia con lo dicho a fs. 24 por ABSA con lo informado por el OCABA a fs. 14/15.

Que posteriormente y durante el mes de Julio de 2012, el Sr. \*\*\* recibe en su domicilio a personal del OCABA, quien constató una presión de 2,5 metros de altura, pero luego la situación volvió a los problemas que originaron la denuncia.

Que el Anexo I, Sección IV del Reglamento del Usuario, determina que el usuario tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia (art. 49).

Que luego, en los artículos 55 y 56 establece que los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicio solo precisan ser informados al prestador indicando domicilio, nombre y apellido del usuario. Asimismo, ABSA se encuentra obligada a dar respuesta en un plazo de diez días desde la recepción del reclamo para reclamos en general (art. 56.1), 24 horas en el caso de reparación de averías (art. 56.6) y 24 horas para toda solicitud referida a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación (art. 56.8).

Que por otra parte, el OCABA también fue requerido en el caso que aquí se ventila. Para este caso, resulta de aplicación la Resolución N° 18/08 del propio OCABA. En su Anexo I, Capítulo II se establece que una vez registrado el reclamo en el OCABA se le dará traslado al mismo al prestador por diez días para que remita copia de las actuaciones producidas (art. 10).

Que para el caso de los reclamos originados en la falta de suministro de agua, el OCABA deberá comunicar de inmediato a la empresa, debiendo la prestadora reparar o restituir el servicio en un plazo



máximo de 24 horas contados a partir de la toma de conocimiento.

Si consideramos que el primer reclamo del Sr. \*\*\* remonta al mes de Marzo de 2012, queda patente el incumplimiento a la ley incurrido por parte de ABSA.

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que "*Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. ....*".

Que en este caso, queda patente la desigualdad estructural existente en las relaciones de consumo, remediada a través de la correcta aplicación del principio general del derecho, *favor debitoris* y su derivación, el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 42, Constitución Nacional; artículos 3, 37 y ccs., Ley 24.240).

Que en esta clase de relaciones jurídicas todos los extremos que se presenten deben ser observados e interpretados siguiendo el criterio tuitivo de protección al sujeto más débil. Es una pauta de valoración de las constancias o circunstancias debatidas que debe primar en este caso a efectos de contrarrestar el estado de indefensión del usuario ante la imposibilidad de rebatir las declaraciones de la empresa a fs. 24 y del órgano de control de fs. 14.

Que es importante recordar que el derecho del consumidor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente.

Que a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público. Esto se resalta porque implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que durante todos estos meses de falta de suministro o de prestación defectuosa, las boletas continuaron llegando al domicilio



del denunciante.

Que al respecto el Marco Regulatorio establece la obligación de abonar la tarifa en contraprestación al servicio prestado por la concesionaria (arts. 36 inc. a) y 49 inc. l) del marco regulatorio). Es decir que estamos en presencia de obligaciones bilaterales de cumplimiento recíproco por las partes. De modo que el incumplimiento de la obligación por parte de ABSA, lleva consigo un deber de refacturación de las boletas en consecuencia con los periodos no prestados.

Que por su parte, es obligación del OCABA defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio).

Que al respecto debemos resaltar que el OCABA no dio respuesta a ninguna de las tres (3) solicitudes realizadas por parte de esta Defensoría (fs. 12, 18, 21 y 27), y limitándose a contestar de forma antojadiza que se procedió a una reparación, siendo luego desmentida por la proveedora ABSA a fs. 24.

Que atento a ello se desconoce si la autoridad de contralor ha puesto en marcha el procedimiento sancionatorio contra la proveedora por los hechos denunciados, pero desde esta defensoría se estima conveniente proceder a evaluar la conducta desplegada por la empresa prestataria.

Que por los motivos expuestos, 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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias."

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 1º:** RECOMENDAR a la Empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que proceda a cumplir con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo, respecto del usuario \*\*\*, en el domicilio de calle \*\*\* N° \*\*\* Dpto. "x" e/ calles \*\* y \*\* de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2º:** RECOMENDAR al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), que arbitre los medios necesarios para proceder a la evaluación de la conducta desempeñada por la concesionaria, y proceda a aplicar, en caso de corresponder, las sanciones que amerite, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 88 incs. a) y m) del Marco Regulatorio. Asimismo, evalúe la posibilidad de refacturar el servicio desde el mes de Marzo de 2012 al día de la fecha en virtud de la defectuosa prestación del servicio otorgada al usuario \*\*\*, en el domicilio de calle \*\*\*N° \*\*\* Dpto. "x" e/ calles \*\* y \*\* de la ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar, comunicar, notificar. Cumplido, archivar.

### RESOLUCION N° 40/13



La Plata, 12 julio 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

#### **CONSIDERANDO**

Que la Fundación Tigre para la Inclusión-Ex Fundación Down Tigre y Alianza Global para la Discapacidad y el Desarrollo, llevará adelante el **“Congreso Argentino y Regional de Educación Inclusiva-Tigre 2013”**, en el Centro Pipas de Tigre, de la ciudad y partido de Tigre, los días 30, 31 de Agosto y 1 de Septiembre de 2013.

Que dicho Congreso contará con el auspicio del Municipio de Tigre, y el apoyo del Banco Mundial, y tendrá como objetivo fortalecer la inclusión de las personas con discapacidad en la escuela común.

Que la actividad se desarrollará en forma presencial, con un complemento a distancia por medio de una plataforma virtual, y estará destinado a inspectores, Directores y Docentes de Nivel Inicial, Primario y Secundario, Superior y de las modalidades: Adultos, Psicología Comunitaria y Pedagogía Social, Educación Técnico-Profesional, Educación Física, Artística y Especial. Personas con Discapacidad, Familiares de Personas con Discapacidad, Funcionarios Públicos de Organismos Municipales, Provinciales y Nacionales, Profesionales de distintas áreas que trabajan con personas con discapacidad.

Que en el marco del Congreso Argentino y Regional de Educación Inclusiva, se realizará un recorrido específico para docentes, con el objetivo de problematizar elementos de la inclusión educativa de las personas con discapacidad, los ajustes razonables y la implementa-



ción de los apoyos necesarios en razón de las necesidades individuales de cada persona, la implementación del modelo social de la discapacidad y su correlatividad en el sistema educativo, y las rupturas en las adecuaciones necesarias en el aula.

Que los objetivos están basados en estrategias concretas de intervención en el aula para articular nuevas estrategias que permitan la participación activa de las personas con discapacidad en ellas. Asimismo, reflexionar sobre el sentido político-cultural de la Educación Inclusiva en la actualidad.

Que también se propondrá generar instancias y espacios de trabajo conjunto para la producción de conocimientos anclados en lo social, tendientes a la transformación de la realidad, con especial atención en el contexto argentino y regional.

Que las conferencias pretenderán responder a los tres ejes planteados en el Congreso, ofreciendo herramientas para la incidencia en las políticas educativas que promueven la equidad, la inclusión de las personas con discapacidad, los ajustes razonables, los apoyos y el diseño universal del Sistema Educativo, analizando las barreras actitudinales y culturales que favorecen las prácticas nocivas para con las personas con discapacidad en las aulas.

Que los paneles de reflexión constituyen un espacio para que los y las docentes puedan analizar y enriquecer sus prácticas a partir de la puesta en común y el dialogo de saberes, en relación a diferentes ejes temáticos propuestos desde la coordinación. Estos espacios pretenden además generar, a partir de los aprendizajes e intercambios, la producción de materiales que sinteticen y sistematicen las reflexiones.

Que los ejes de reflexión serán relacionados con las mesas y paneles desarrollados en el congreso, a cargo de los responsables del congreso.

Que como antecedentes debemos mencionar que desde los comienzos de los años 60, durante el siglo XX, cuando se aprobó la Convención Internacional contra todo tipo de Discriminación en las Escuelas por la UNESCO, ha quedado claro que no resulta aceptable que



las escuelas comunes no permitan el ingreso a los alumnos que pretenden acceder a sus aulas por ningún motivo.

Que treinta años después de aquella Convención, con los mismos principios, se comenzaron a demoler las bases de los criterios tanto sociales como pedagógicos que justificaban la negativa de concurrencia de los alumnos con discapacidades a las aulas comunes bajo la excusa de que era “en su beneficio”.

Que en el año 1994, con la Declaración de Salamanca de UNESCO, se convalidaron experiencias internacionales desarrolladas en pos de la Educación Inclusiva, y se impulsó un cambio sustancial en el modo de encarar la educación como política pública, y como proceso social.

Que ya en el siglo XXI, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), el primer tratado de Derechos Humanos de este siglo, con la fuerza legal que deriva de su ratificación por los países miembros de la ONU, estableció el ineludible mandato de realizar, ya no solo de promover, un cambio sustancial en el paradigma que impregna a todas las políticas públicas y en particular a la educativa (art. 24 CDPD y Ley N° 26.378 en Argentina).

Que así se reconoce que la Educación Inclusiva es un verdadero “derecho” de las personas con discapacidad, una “obligación” para los estados, las organizaciones de la sociedad civil y las familias, y que su desconocimiento o vulneración implica una grave discriminación que habilita a recurrir a las salvaguardas establecidas con su Protocolo Facultativo.

Que han quedado hoy atrás las “razones” que se esgrimían para discriminar y en consecuencia negar el ingreso a las aulas de las escuelas de aquellos por razones de raza, género o condición social, así como aquellos que tienen algún tipo de discapacidad.

Que en función de lo normado por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y el espíritu de la Ley 13.834, resulta de interés para el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, declarar de interés institucional las jornadas en la forma



enunciada, atento la importancia de la temática en tratamiento.

Por ello,

## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### RESUELVE

**ARTICULO 1°. DECLARAR** de interés institucional el “**Congreso Argentino y Regional de Educación Inclusiva-Tigre 2013**”, que se realizará en el Centro Pipas de Tigre, de la ciudad y partido de Tigre, los días 30, 31 de Agosto y 1 de Septiembre de 2013, por resultar afín a los objetivos de esta Defensoría.

**ARTÍCULO 2°.** Registrar, notificar, y cumplido archivar.

### RESOLUCION N° 41/13



La Plata, 20 de agosto de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 4810/13, y

#### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación del Sr. \*\*\*\*\*, manifestando que desde aproximadamente el mes de mayo de 2012, no tiene presión de agua suficiente (fs. 1). Por tales motivos realizó reclamos ante el proveedor del servicio, Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) solicitando la normalización y la refacturación del servicio mal prestado.

Que al no obtener respuesta por parte de la prestataria, realizó el correspondiente reclamo ante el Ente Regulador (OCABA) quien constato la baja presión existente en el domicilio del reclamante.

Que dicho Organismo de control y en el marco de su competencia dicto las resoluciones 42/12; 8/13 y 10/13 que en su parte pertinente ordena a la prestadora ABSA SA a: "Artículo 1: Refacturar descontando el consumo del servicio público de agua potable correspondiente al inmueble del usuario \*\*\*\*\*, con domicilio de suministro sito en calle \*\* n° \*\*\*\* de la localidad de Los Hornos, Partido de La Plata, y en consecuencia descontar lo facturado en tal concepto con respecto al período comprendido entre los días 27 de Septiembre de 2012 hasta el día 11 de Marzo de 2013, inclusive" y en el "Artículo 2: intimar, al prestador ABSA SA a realizar todas las acciones necesarias para solucionar la baja presión de suministro comprobada..."

Que en virtud de ello, con fecha 19 de Marzo de 2013,



esta Defensoría del Pueblo, solicitó a la proveedora del servicio que informe: a) si ha dado cumplimiento a la resolución n° 42/12 dictada por OCABA; en su caso acredite con suficiente respaldo documental el reintegro de lo refacturado, informando asimismo las medidas llevadas a cabo para restablecer la presión del suministro en el domicilio del reclamante; b) caso contrario, informe cuales fueron los motivos para no dar cumplimiento a dicha resolución; c) todo otro dato que resulte de interés.

Que dicho oficio, al día de la fecha no fue respondido por la prestadora, pese a hallarse debidamente diligenciado.

Que dicho lo anterior, y entrando a analizar el caso particular que aquí se ventila, entiendo propicio poner de resalto que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que asimismo resulta imperioso mencionar que el Órgano de Control del Agua (OCABA) dependiente del Ministerio de Infraestructura dictó la Resolución 18/08 mediante la cual se regula el procedimiento de Reclamos de Usuarios del servicio público sanitario. Es decir que debemos considerar aplicable a estas relaciones jurídicas el Estatuto del Consumidor, junto con la normativa dictada para las relaciones de consumo del servicio público.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante, ha padecido la falta de servicio desde el mes de mayo de 2012 hasta la actualidad. Es decir que hace más de un año que el servicio le es cobrado como si se le brindara en óptimas condiciones.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación repasada, el servicio público sanitario debe prestarse "... en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a





la protección de la salud pública y el medio ambiente..." (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma normativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe **garantizar la presión y caudal** de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en **forma continua y permanente**, garantizando la **disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año** (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que "...si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerara incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento." Seguidamente agrega que "En caso de interrupción del servicio -programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados." (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).

Que en el presente caso nada de lo expresado ha tomado lugar. Obsérvese que de las presentaciones del denunciante se desprende que desde el mes de mayo del año 2012 tuvo muy poca presión de agua en su domicilio, extremos estos, constatados por el Órgano de Contralor.

Que a pesar de ello, la prestadora nunca le otorgó respuesta a sus reclamos, no informó adecuadamente, ni brindó un servicio de emergencia.

Que por este motivo el Sr. \*\*\*\*\* concurrió al OCABA, que en uso de sus facultades dictó la Resolución N° 42/12 y 8/13, ordenándole a la prestataria que refacture el consumo por la mala prestación del servicio. Dicha resolución fue recurrida por ABSA y mediante la resolución 10/13 el OCABA rechaza el recurso de revocatoria interpuesto por



la prestataria. (fs. 27 vta.).

Que el Anexo I, Sección IV del Reglamento del Usuario, determina que el usuario tiene derecho a ser tratado por el prestador con cortesía, corrección y diligencia (art. 49).

Que en los artículos 55 y 56 establece que los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicio solo precisan ser informados al prestador indicando domicilio, nombre y apellido del usuario. Asimismo, ABSA se encuentra obligada a dar respuesta en un plazo de diez días desde la recepción del reclamo para reclamos en general (art. 56.1), 24 horas en el caso de reparación de averías (art. 56.6) y 24 horas para toda solicitud referida a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación (art. 56.8).

Que para este caso resulta de aplicación la Resolución N° 18/08 del OCABA, que en su Anexo I, Capítulo II se establece que una vez registrado el reclamo en el OCABA se le dará traslado al mismo al prestador por diez días para que remita copia de las actuaciones producidas (art. 10).

Que asimismo y para el caso de los reclamos originados en la falta de suministro de agua, el OCABA deberá comunicar de inmediato a la empresa, debiendo la prestadora reparar o restituir el servicio en un plazo máximo de 24 horas contados a partir de la toma de conocimiento.

Que si consideramos que los primeros reclamos del Sr. \*\*\*\* remontan a los meses de Mayo y Junio de 2012, queda de manifiesto el incumplimiento en el que ha incurrido la empresa.

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. ...."

Que conforme se desprende de los numerosos reclamos efectuados por el Sr. \*\*\*\* y de la resolución 42/12 del mes de Octubre del OCABA, la prestadora se mantuvo anoticiada acerca de las deficiencias en el servicio que padecía el usuario.



Que no obstante ello, nunca se comunicó con el denunciante haciendo caso omiso a sus pedidos, pero cobrando mes a mes por un servicio mal prestado o no prestado en lo absoluto.

Que existe una desigualdad estructural en las relaciones de consumo, remediable a través de la correcta aplicación del principio general del derecho, *favor debitoris* y su derivación, el principio *in dubio pro consumidor* (artículo 42, Constitución Nacional; artículos 3, 37 y ccs., Ley 24.240). En efecto, en esta clase de relaciones jurídicas todos los extremos que se presenten deben ser observados e interpretados siguiendo el criterio tuitivo de protección al sujeto más débil. Es una pauta de valoración de las constancias o circunstancias debatidas que debe primar en este caso a efectos de contrarrestar el estado de indefensión del usuario.

Que es importante recordar que el derecho del consumidor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente. Asimismo y a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público. Esto se resalta porque implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que durante todos estos meses de falta de suministro o de prestación defectuosa, las boletas continuaron llegando al domicilio del denunciante.

Que al respecto el Marco Regulatorio establece la obligación de abonar la tarifa en contraprestación al servicio prestado por la concesionaria (arts. 36 inc. a) y 49 inc. I) del marco regulatorio). Es decir que estamos en presencia de obligaciones bilaterales de cumplimiento recíproco por las partes. De modo que el incumplimiento de la obligación por parte de ABSA, lleva consigo un deber de refacturación de las boletas en consecuencia con los periodos no prestados.



Que por su parte, es obligación del OCABA defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio). En ese orden de ideas, dicho Organismo procedió al dictado de las resoluciones 42/12, 8/13 y 10/13.

Que la Ley N° 13.834, del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en el artículo 15 dispone que "*Todos los organismos públicos y personas físicas y jurídicas, públicas y privadas prestadoras de servicios públicos, estarán obligados a prestar colaboración, con carácter preferente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones.*" Seguidamente el artículo 16 establece con el nombre de obstaculización a la conducta renuente a colaborar con las investigaciones del organismo tuitivo, dictaminando que quienes se nieguen a enviar los pedidos de informes solicitados por la Defensoría, incurrirán si fuere empleado público o funcionario, en falta grave.

Que por último, el artículo 17 establece que quien persista en la actitud descrita en el párrafo anterior, podrá ser objeto de un informe especial cuando justificadas razones así lo aconsejen, además de destacarla en su informe anual a la Legislatura.

Que asimismo corresponde destacar que esta obligación en materia de relaciones de consumo va más allá del mero interés particular de los denunciantes en estas actuaciones, sobre todo en este especial género de relaciones jurídicas en el que entran en juego derechos de jerarquía constitucional (art. 42 Constitución Nacional) y de orden público (artículo 65, Ley 24.240) como lo son los derechos de usuarios y consumidores.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias".

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.



Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) que proceda a refacturar el servicio al Sr. \*\*\*\*, de acuerdo a lo ordenado por el OCABA en sus resoluciones 42/12, 8/13 y 10/13.-

**ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR** a Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que cumpla con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo.

**ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR** al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires (OCABA), que arbitre los medios necesarios para proceder a la evaluación de la conducta desempeñada por la concesionaria, y proceda a aplicar, en caso de corresponder, las sanciones que amerite, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 88 incs. a) y m) del Marco Regulatorio.

**ARTÍCULO 4º:** Registrar la presente y notificar al Sr. \*\*\*\* en su calidad de denunciante, a Aguas Bonaerenses S.A. y al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires. Hecho lo anterior, archívense las actuaciones.

**RESOLUCION N° 44/13**



La Plata, 20 agosto de 2013

**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, la actuación N° 2004/11, y:

**CONSIDERANDO**

Que a fs. 1, el Sr. \*\*\*\*\* se presenta ante este Organismo solicitando asesoramiento debido a que con fecha 29/04/2011 requirió a la empresa EDEA S.A. la instalación del servicio de electricidad rural para su inmueble ubicado en la zona Santa Irene sobre la Avenida Veintitrés de la Localidad de Miramar, Partido de General Alvarado, debido a que es una persona mayor de edad, discapacitada, con serios problemas de salud y escasos ingresos, para que le brindarán un presupuesto de instalación financiado que se abonaría junto al pago del consumo mensual.

Que a fs. 4 luce presupuesto emitido por la empresa, conforme proyecto 20/11, consistente en el montaje de una SE con un transformador de 5 kVA cuyo importe total asciende a pesos \$9.609 más IVA e Ingresos Brutos, pudiendo abonarlo mediante un anticipo del 30 %, dos cheques por el 25% cada uno y uno por el 20% del monto total de la factura a 30 y 60 días. Presupuesto este que el reclamante no está en condiciones de abonar por los motivos antes expuestos.

Que a fs. 16 luce informe de gestión del que surge que se intentó coordinar con el Municipio de General Alvarado la realización de las gestiones necesarias para que el ciudadano disponga de suministro de energía eléctrica. Asimismo en dicha oportunidad han expresado que en casos en que los ciudadanos no cuentan con recursos suficientes el Municipio asumió el costo de la instalación en el marco de la ley



10.740

Que a fs. 32/33 se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de solicitud de informes a EDEA en la que se requiere información a fin de conocer en profundidad la problemática planteada.

Que a fs. 38/vta se encuentra glosada la contestación efectuada por EDEA de la cual surge que de acuerdo al contrato de concesión provincial dicha obra resulta a cargo del usuario requirente y que no corresponde que EDEA afronte el costo de la obra.

Que a fs. 39/43 se asesoró al ciudadano a fin de presentar el reclamo ante OCEBA (Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires)

Que a fs. 45 luce informe de gestión del cual surge el número de expediente iniciado en OCEBA y la solicitud del certificado de discapacidad del ciudadano para darle mayor sustento al reclamo.

Que a fs. 55/56 se encuentra agregada respuesta del OCEBA al expediente iniciado por el ciudadano en la que expresa la respuesta dada por EDEA, y que "para clientes ubicados en zona rural sin infraestructura existe, el solicitante deberá abonar la contribución por obra que corresponda" (conf. art. 12: Régimen de Extensión y Ampliación de Redes del Reglamento de Suministro y Conexión), sugiriendo continuar con la gestión ante la Municipalidad del Partido de General Alvarado a fin que se haga cargo de la obra.

Que a fs. 58/59 se encuentra glosado el certificado de discapacidad del ciudadano.

Que a fs. 61/vta. se encuentra agregada nota firmada por el ciudadano para ser presentada en el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires.

Que a fs. 71/75 luce respuesta del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, en la que manifiestan que dicho Ministerio no cuenta con subsidios para la conexión eléctrica en zona rural, acompañando copia de informe socio ambiental y respuesta dada por la Municipalidad de General Alvarado en la que refieren que atento a que EDEA no realiza este tipo de conexiones, es necesario rea-



lizar una inversión monetaria que excede a las posibilidades de dicho Municipio.

Que a fs. 76/78 se anexa nota presentada ante la Dirección Provincial de Energía.

Que a fs. 88 luce respuesta de la Dirección Provincial de Energía en la que manifiesta que no poseen recursos destinados al objeto del pedido en tratamiento, informando que el Ministerio de Desarrollo Social es quien puede colaborar con la solución del conflicto.

Que en el caso en estudio, se encuentra comprometido en la especie uno de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, como es la generalidad, que consiste en que el servicio ha de instituirse para todos y no para determinadas personas.

Que la prestación del servicio público una vez establecido se constituye en una obligación de la Administración en caso que la gestión del mismo sea directa o bien del concesionario en los supuestos de gestión indirecta, que debe cumplirse universalmente, y sin poder negarse a quienes lo soliciten (Diez, Manuel María. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Plus Ultra. Bs. As. 1979 T3. Pag. 359. Marienhoff, Miguel S. Op. Cit. T II Pag. 78)

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 es aplicable al caso la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por nuestro país por Ley 26.378.

Que ese cuerpo normativo internacional, incorporado a nuestra legislación, preve en su artículo 9: "Accesibilidad. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e



*instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales...”*

Que el servicio de energía eléctrica, tiene una enorme incidencia en la calidad de vida actual de toda la población, y es por ello que se torna indispensable, maxime para situaciones como las que padece el denunciante.

Que la jurisprudencia ya se ha expedido sobre este tema al expresar: “... pues, como se sabe, la Constitución Nacional tras su reforma de 1994 expresamente dice que “los usuarios de ... servicios públicos tienen derecho... a condiciones de trato equitativo y digno” (art. 42) Por lo que de los tradicionales caracteres de los servicios públicos (regularidad, uniformidad y continuidad), ahora el de la uniformidad, y el de la generalidad – que significa que el servicio puede ser exigido y usado por todos los habitantes – ya no solo poseen la garantía de igualdad del art. 16, sino que a esta se ha agregado la previsión del art. 42: “condiciones de trato equitativo y digno” (Encina de Ibarra, Carmen c/Aguas de Corrientes S.A., ST Corrientes, 1998/05/13).

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por los motivos expuestos, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo en los términos del art. 27 de la ley 13.834.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1°: RECOMENDAR** al Municipio de General Alvarado y al Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires, a fin que arbitren las medidas necesarias para dar respuesta a las situaciones de



excepción como la planteada por el Sr. \*\*\*\*\*, con el objeto de adecuar sus programas de asistencia económica y social para paliar las situaciones como las descriptas en los considerandos de la presente.

**ARTICULO 2°: RECOMENDAR** al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la provincia de Buenos Aires, a la Empresa Distribuidora de Energía Atlántica S.A, y a todas las otras empresas concesionarias, que establezcan programas de asistencia a fin prever circunstancias como las del caso en tratamiento.

**ARTICULO 3°:** Registrar, notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCIÓN N° 45/13**



La Plata, 28 de agosto de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 1122/11, y

**CONSIDERANDO**

Que a fs. 1 y 2/22, formula queja el Sr. \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* , DNI \*\*.\*.\*\*\*, tendiente a que se le reconozca como "tiempo mínimo" el período comprendido entre el 1° de enero de 2006 al 20 de julio de 2009, en que revestía la jerarquía de Capitán (Administrativo), como así también que no se le aplique lo dispuesto por el artículo 78 de la Ley N° 13982, en razón de encontrarse comprendido dentro de las prescripciones del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1766/05 (Estatuto del Personal de Apoyo a las Policías de la Provincia de Buenos Aires) y no dentro del marco de lo dispuesto por la Ley N° 13201 (Nueva Ley del Personal de las Policías de la Provincia de Buenos Aires);

Que en tal sentido cabe señalar que, si al momento de la sanción de la Ley N° 13201 (Nueva Ley del Personal de las Policías de la Provincia de Buenos Aires), el denunciante revistaba en el Subescalafón Administrativo - lo que "prima facie" se desprendería de la fotocopia de la credencial glosada a fs. 24 -, el mismo no se encontraría alcanzado por las disposiciones de la misma, habida cuenta que el artículo 66 de la precitada norma establece que: "El personal que al momento de entrar en vigencia esta ley, revistiere en el agrupamiento de servicios del Decreto-Ley 9.550/80 en el escalafón profesional, **administrativo** o servicios generales podrá ser reubicado en el nuevo escalafón que se crea por la presente en la medida que cumpla con los requisitos formales de capacitación y sus conocimientos y experiencia debidamente acreditados y evaluados así lo justifi-



**quen. Aquellos que no sean reubicados conforme lo expuesto en el párrafo precedente, continuarán rigiéndose por el Decreto-Ley 9.550/80 y su Decreto Reglamentario, hasta tanto una norma específica determine su reubicación laboral, estatutaria y escalafonaria";**

Que en este orden de ideas, todo haría indicar que la norma específica a la que refiere la parte final del artículo transcrito, sería el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1766/05 (Estatuto del Personal de Apoyo de las Policías de la Provincia de Buenos Aires);

Que el artículo 3° de esta norma, no deja dudas en cuanto a que existe un *status* diferente entre la policía de seguridad y el personal de apoyo a las policías, lo que surge sin duda alguna de su texto: "El personal comprendido en el presente decreto **gozará de estado policial limitado**, entendiéndose por tal la situación jurídica que resulta del conjunto de deberes, derechos y prohibiciones establecidos por el presente decreto y su reglamentación. **El estado policial limitado, impide el desempeño de funciones esencialmente policiales y el uso de los atributos inherentes a ellas, que son las que corresponden al personal encuadrado en la Ley 13.201 y Ley 13.202 y sus respectivos decretos reglamentarios";**

Que por su parte, el artículo 24 inciso c) del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1766/05, incluye dentro de **los agrupamientos del escalafón al administrativo**: "... al personal con ciclo polimodal completo, de formación media o equivalente, que realice tareas de elaboración, ordenamiento, organización, control y supervisión de información, en distintas diversificaciones, importancia y responsabilidad, necesaria para el funcionamiento de las Policías de la Provincia, ello de acuerdo al nomenclador de cargos para el personal administrativo de la Administración Pública provincial";

Que en lo atinente al "tiempo mínimo", el citado Decreto de Necesidad y Urgencia, hace una alusión elíptica al mismo en el artículo 53 al establecer que: "En ningún caso se requerirá la permanencia de un tiempo mínimo en el grado para poder ascender al grado inmediato superior";

Que por último, el artículo 78 de la Ley N° 13982 (Nuevo Escalafonamiento para el Personal de las Policías de la Provincia de Bue-



nos Aires), establece: “El personal que con motivo del reescalafonamiento, pasare a revistar en una jerarquía equivalente superior a la que detentaba con la Ley 13.201 conforme al Anexo I y II según el caso, deberá completar en su nueva jerarquía la totalidad del tiempo mínimo para el ascenso prevista en esta ley, a cuyo efecto no le será computado el tiempo que llevara en el grado. **El mismo criterio le será aplicado al personal de apoyo a las policías, en su respectivo subescalafón, aplicándose a su respecto los Anexos I y II, según corresponda**”;

Que más allá de lo sostenido párrafos más arriba, en cuanto a que hay un régimen claramente diferenciado entre el personal sujeto a la Ley Nº 13201 y el comprendido dentro del Decreto de Necesidad y Urgencia Nº 1766/05, el párrafo final del artículo 78 de la Ley Nº 13982, transcripto precedentemente **unifica el régimen en cuanto a la exigencia del tiempo mínimo para el ascenso**, para todo el personal de la Policías de la Provincia de Buenos Aires, incluyendo también al personal de apoyo a las policías, aplicándose según corresponda los Anexos I y II, del Decreto Reglamentario de la misma Nº 1050/09;

Que principios básicos de derecho, indican que la norma en cuestión produce efectos “*ex nunc*”, es decir hacia el futuro, no pudiendo afectar derechos adquiridos, ya que ello conculcaría el derecho constitucional de propiedad (arts. 14 y 17 de la C.N.) en su sentido más amplio, tal como lo ha definido la Corte Suprema de Justicia de la Nación al sostener desde antiguo que el concepto de propiedad involucra “*todos aquellos intereses apreciables que un hombre pueda poseer fuera de sí mismo, fuera de su vida y de su libertad*”;

Que asimismo, el artículo 3º del Código Civil resulta claro en este aspecto al establecer que: “*A partir de su entrada en vigencia, las leyes se aplicarán aún a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. No tienen efecto retroactivo, sean o no de orden público, salvo disposición en contrario. La retroactividad establecida por la ley en ningún caso podrá afectar derechos amparados por garantías constitucionales...*”;

Que en la inteligencia que el reclamo formulado por el señor \*\*\*\*\* , \*\*\*\*\* resultaba cuanto menos verosímil, con fecha 27 de



mayo de 2011, se dictó providencia en la que se dispuso requerir al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires (Subsecretaría de Coordinación Legal, Técnica y Administrativa), la pertinente solicitud de informes (ver fs. 27/29);

Que a fs. 30/31, se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 38, se encuentra agregado como única foja el Expediente. Nº 21100-194032/2011, que el Ministerio oficiado formara con la solicitud de informes librada por esta Defensoría del Pueblo;

Que de la respuesta brindada, se advierte que en el Expediente Nº 21100-631672/09, promovido por el señor \*\*\*\*\* , donde solicitó se le reconozca como “*tiempo mínimo*” el período comprendido entre el 1º de enero de 2006 al 20 de julio de 2009, en el que revestía la jerarquía de Capitán (Administrativo), se habría omitido dictar el pertinente acto administrativo, notificándosele al peticionante el dictamen de fs 22/22 vta, según surge de las constancias de fs. 25/26, ambas del Expediente Nº 21100-194032/2011;

Que con relación a esta materia, el artículo 87 del Decreto-Ley Nº 7647/70, establece que: “*Las medidas preparatorias de decisiones administrativas, los informes, dictámenes y vistas, aunque sean obligatorios y vinculantes para el órgano administrativo, no son recurribles.*”;

Que todas las actuaciones de procedimiento mencionadas por la norma objeto de análisis, constituyen “*actos - trámite*” en lugar de “*actos administrativos*” concretos, toda vez que no generan consecuencias jurídicas directas para el administrado. No tratándose pues de actos administrativos, no resulta posible deducir en su contra recursos administrativos;

Que es dable señalar, que dentro de la actividad administrativa del Estado, aparece una función de contenido especializado, reservada a órganos cuya tarea específica consiste en realizar una labor preparatoria, y por ende previa, al dictado de los actos finales. En base a lo expuesto podemos decir que: “*los dictámenes consisten en la asistencia técnica o profesional brindada con anterioridad al dictado del acto admi-*



nistrativo definitivo, con el fin de que al momento de resolver, sean debidamente respetadas las normas legales y principios de derecho involucrados en la cuestión a decidir, preservando de este modo la legalidad del accionar público" (Filloy, Daniel J. y Entrala, Guillermo. "Procedimiento Administrativo Municipal". Publicado por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Buenos Aires, 2003, pág. 20);

Que la efectiva producción de estos actos de asesoramiento y control no se extiende a su contenido, ya que la Administración no está obligada a decidir de la manera opinada en los dictámenes (Asesoría General de Gobierno, Expte. 4119-13.289/76, "Dictámenes", año II, N° 3, p. 10. S.C.B.A., Causas B-47.796 "Venturino", B-48.528 "Caniglia", B-47.920 "Hijos de Miguel Fiorda");

Que al no ser vinculantes para la autoridad a cargo del trámite, los dictámenes jurídicos no constituyen resoluciones denegatorias, ni actos que agraven al particular, en caso de ser contrarios a su postura; como tampoco le acuerdan derecho alguno, en caso de ser favorables a su pretensión (S.C.B.A. Causas B-48.145, B-48.081 y B-48.528);

Que si bien la autoridad competente para resolver no está obligada a seguir el temperamento aconsejado por el órgano de asesoramiento, la opinión de los mismos ha sido jerarquizada por el Decreto-Ley N° 7647/70, al disponer en su artículo 108, inciso "c", la obligación de motivar los actos administrativos cuando se aparten del dictamen de los órganos consultivos;

Que en esta misma línea de pensamiento, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, ha sostenido que: "... *Cierto es que los dictámenes no son vinculantes, pero los organismos jurídicos ilustran y asesoran con sus pareceres y opiniones basados en conocimientos técnicos especiales. Si las normas han exigido un dictamen de esta naturaleza es porque se ha entendido que se hace necesario una asistencia técnica profesional de la actividad estatal directiva, como resultante de una creciente complejidad de la función administrativa. El dictamen es una opinión calificada sobre la cuestión que se le envía en consulta; de allí que no pueda la Administración apartarse infundadamente de los mismos, porque de ser así el dictamen no es nada más que una forma de alargar la tramita-*



*ción en perjuicio del particular"* (S.C.B.A. Causa B-48.143);

Que en atención a lo expuesto, con fecha 30-08-2011 se dictó nueva providencia en la que se dispuso el libramiento de una solicitud de informes ampliatoria, requiriéndole a la Subsecretaría de Coordinación Legal Técnica y Administrativa del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, tenga a bien enviar a esta Defensoría del Pueblo, copia autenticada del acto administrativo recaído en el Expte. N° 21100-631672/09, habida cuenta que de la documentación girada a este Organismo, sólo existen constancias de la notificación del dictamen emitido por la Asesoría Letrada (ver fs. 39/40);

Que fs. 41/41 vta., se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes ampliatoria;

Que habiendo vencido con holgura el plazo para contestar la solicitud de informes ampliatoria librada a la Subsecretaría de Coordinación Legal Técnica y Administrativa del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, sin que la misma fuera respondida, con fecha 18-07-2012, se dictó providencia disponiendo el libramiento de una solicitud de informes ampliatoria - reiteratoria a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 42);

Que fs. 43/43 vta., se halla glosada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes ampliatoria - reiteratoria;

Que a fs. 47, se encuentra agregada como única foja el Expediente. N° 21100-194032/2011 Alc. 1, que el Ministerio oficiado formara con la solicitud de informes ampliatoria - reiteratoria, librada por esta Defensoría del Pueblo;

Que las precitadas actuaciones administrativas cuentan con 17 fojas útiles, de las que parecería inferirse que el Expediente N° 21100-631672/09 se habría extraviado, motivo por el cual no se dio cumplimiento a lo requerido por esta Defensoría del Pueblo;

Que tanto del texto de la solicitud de informes ampliatoria que nunca se respondiera, como del de la ampliatoria - reiteratoria, surge con claridad que lo que se solicita es la copia autenticada del acto administrativo recaído en el Expediente N° 21100-631672/09, motivo





por el cual aún cuando éste se hubiera extraviado, bastaba con extraer una fotocopia del Registro de Resoluciones que obligatoriamente debe llevar cada Ministerio, autenticarla y enviarla al Organismo requirente;

Que de lo expuesto precedentemente, se deduce que no se ha dictado ninguna resolución, limitándose a notificar al señor Fontana, Sergio Claudio el dictamen de un organismo asesor, circunstancia que no se condice con el procedimiento administrativo, tal como se lo ha expuesto en debida forma en los considerandos precedentes;

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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias."

Que de conformidad con el art. 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º:** Recomendar al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, dictar resolución en el Expediente N° 21100-631672/09, promovido por el señor \*\*\*\*\*, a efectos que el mismo pueda ejercer en debida forma su derecho de defensa, posibilitándosele recurrir la decisión en sede administrativa y agotada esta vía, habilitar la instancia judicial, en el supuesto de obtener un pronunciamiento final adverso a sus pretensiones.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar al señor \*\*\*\*\* y al Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N°: 47/13**



La Plata, 28 de agosto de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 1973/11, y

**CONSIDERANDO**

Que se inician las presentes actuaciones a raíz de la derivación efectuada por el Juzgado Federal en lo Criminal y Correccional N° 2 de Morón, Secretaría N° 5, quien remitiera a este Organismo copia certificada de la Causa N° 4698, promovida por la señora \*\*\*\*\*;

Que el magistrado interviniente en la causa precitada, solicitó de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, tome la intervención que le compete de conformidad con lo establecido por el artículo 55 de la Constitución provincial y Ley N° 13834, con la finalidad de asegurar los derechos de los usuarios, ante la denuncia formulada contra la Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.), por interrupción del suministro eléctrico en el Barrio Yaguané de la localidad de Virrey del Pino, Partido de La Matanza, entre los días 1° y 6 de julio de 2011;

Que la denunciante argumenta en sede judicial, que ello ocasionó serios trastornos al vecindario, muy especialmente por la ola de frío que en la primera semana de julio del año 2011 se extendió sobre gran parte del territorio nacional, lo que provocó enfermedades bronquiales a los niños, quienes por falta de energía eléctrica no podían ser nebulizados, resultando asimismo imposible templar los ambientes en los hogares;

Que continúa su relato afirmando que, pese a los recla-



mos efectuados ante EDENOR S.A., frente a las oficinas que esta empresa tiene en la localidad de González Catán, la misma no dio respuesta ni solución alguna, como tampoco la dieron las autoridades municipales de La Matanza;

Que asimismo manifiesta que, recién el día 6 de julio de 2011, siendo aproximadamente las 21:00 horas, luego que los vecinos realizaran un "piquete" que fue filmado por las cámaras de Canal 13, se restableció súbitamente el servicio de suministro de energía eléctrica, sin que se haya hecho presente ninguna cuadrilla ni otro personal de la empresa, sino simplemente fue como si alguien hubiera "encendido la luz" (sic);

Que la denunciante agrega a la causa penal como prueba documental, copia simple de su factura de servicio expedida por EDENOR S.A. (ver fs. 4), como así también la de otros vecinos afectados, a saber: \*\*\*\*\* (fs. 5), \*\*\*\*\* (fs. 6), \*\*\*\*\* (fs. 7) y \*\*\*\*\* (fs. 8);

Que por último solicita, que "alguien se haga cargo de los malos tiempos vividos y que le sea resarcido de alguna manera ello o, al menos, se le descuenta de los próximos pagos" (sic);

Que con fecha 15 de agosto de 2011, se dictó providencia en la que se dispuso librar solicitud de informes al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), tal como surge de fs. 18/20 vta.;

Que a fs. 21/22, se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que a fs. 24/26, obra agregada la contestación efectuada por el Ente Regulador a través de la Nota ENRE 101224, de la que surge que: "Las interrupciones sobre las que se solicita información a fs. 1/2 del Expediente N° 34.997/11 corresponden al período de control 01/03/2011 al 31/08/2011, 30° semestre de la Etapa 2. La información necesaria para responder íntegramente lo solicitado estaría disponible en el ENRE a fines del mes de septiembre de 2011, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución ENRE N° 2/1998".

Que frente a la respuesta brindada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, se dispuso librar una solicitud de informes



ampliatoria en la que se requiere al Organismo oficiado que una vez que se efectúe el control del período 01-03-2011 al 31-08-2011, 30° semestre de la 2 Etapa, se proceda a contestar el oficio que tramita por Expte. ENRE N° 34.997/2011, dentro del plazo de quince días contados a partir de la fecha en que se encuentre procesada tal información (ver fs. 28);

Que a fs. 29/29 vta., se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes ampliatoria;

Que a fs. 31/34, obra agregada la contestación efectuada por el Ente Regulador a través de la Nota ENRE 102787, de la que surge que: "De acuerdo con la información suministrada al ENRE por EDENOR S.A., en cumplimiento del Modelo de Datos establecido en la Resolución ENRE N° 2/1998, los usuarios con identificación N° 772313416541, en tarifa 1R, cuyo titular llena el nombre \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* N° 4290; 850052116710, en tarifa 1R, cuyo titular lleva el nombre \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* N° 5147 y 850044659215, en tarifa 1R, cuyo titular lleva el nombre \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* N° 5147, sitios en la Provincia de Buenos Aires, fueron afectados por la siguiente interrupción entre el 01/07/2011 al 06/07/2011. **Fecha de inicio:** 04/07/2011 15:21:00, **Fecha de Finalización:** 06/07/2011 20:54:00, **Duración (Minutos):** 3213";

Que la interrupción se originó por maniobras forzadas en la red de Media Tensión que abastecía al usuario;

Que con respecto a los suministros con identificador N° "771052503212, en tarifa 1R, cuyo titular lleva el nombre \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* N° 5036 y 8500572203117, en tarifa 1 R, cuyo titular lleva el nombre \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* N° 5952, sitios en la Provincia de Buenos Aires, fueron afectados por las siguientes interrupciones entre el 01/07/2011 al 06/07/2011. **Fecha de Inicio:** 01/07/2011 21:48:00, **Fecha de Finalización:** 03/07/2011 02:26:00, **Duración (Minutos):** 1718. **Fecha de Inicio:** 03/07/2011 09:20:00, **Fecha de Finalización:** 04/07/2011 14:59:00, **Duración (Minutos):** 1779. **Fecha de Inicio:** 04/07/2011 15:21:00, **Fecha de Finalización:** 06/07/2011 20:54:00, **Duración (Minutos):** 3213;

Que la primera de las interrupciones mencionadas es un corte programado por EDENOR S.A. debido a inconvenientes en la red de Baja Tensión. Los restantes se originaron por maniobras forzadas en la red



de Media Tensión que abastecía al usuario...”;

“... Que el Subanexo 4 del Contrato de Concesión de EDE-NOR S.A. establece los valores máximos admitidos vigentes de los indicadores semestrales de Calidad de Servicio Técnico (interrupciones mayores a tres minutos) por categoría tarifaria. Superados los referidos límites, la concesionaria resultará sancionada económicamente en forma proporcional a la energía no suministrada o suministrada en malas condiciones...”;

Que los límites establecidos para la frecuencia de las interrupciones, correspondientes a la categoría de los denunciados, son los siguientes: “... Usuarios BT (Pequeñas y Medianas Demandas) - Tarifas 1R-1G-1AP-2: 6 interrupciones/semestre...”;

Que los límites establecidos para el tiempo de la interrupción, en relación a la categoría de los usuarios involucrados en las presentes actuaciones, son los siguientes: “... Usuarios BT (Pequeñas y Medianas Demandas) - Tarifas 1R-1G-1AP-2: 10 horas/interrupción...”;

Que por último, el Organismo oficiado hace saber que la información producida corresponde a parte del semestre 30 de la Etapa 2, hallándose la restante en proceso de trámite;

Que advirtiendo de la lectura del considerando precedente que aún resta suministrar parte de la información, se dictó providencia disponiendo el libramiento de una nueva solicitud de informes ampliatoria, tendiente a contar con la totalidad de los antecedentes vinculados a la denuncia (ver fs. 36);

Que a fs. 37/37 vta., se encuentra glosada constancia de diligenciamiento de la nueva solicitud de informes ampliatoria;

Que ante la falta de respuesta del Ente Regulador, se dictó el correspondiente proveído disponiendo el libramiento de una solicitud de informes ampliatoria-reiteratoria, a los mismos fines y efectos que la anterior (ver fs. 38);

Que a fs. 39/39 vta., se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes ampliatoria-reiteratoria;

Que a fs. 40/43, obra agregada la contestación efec-



tuada por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad a través de la Nota ENRE 107974, de la que surge que para los usuarios mencionados a fs. 1vta. del presente expediente, las bonificaciones por apartamiento de los límites de calidad del servicio técnico, fueron las siguientes: “**Identificador:** 772313416541. **Tarifa:** 1R. **Bonificación:** \$ 70,59. **Identificador:** 850052116710. **Tarifa:** 1R. **Bonificación:** \$ 41,09. **Identificador:** 850044659215. **Tarifa:** 1R. **Bonificación:** \$ 48,20. **Identificador:** 771052503212. **Tarifa:** 1R. **Bonificación:** \$ 148,90. **Identificador:** 850057203117. **Tarifa:** 1R. **Bonificación:** \$ 0,00”;

Que en el caso particular de este último usuario, el valor \$ 0,00 de bonificación obedece a que en el período septiembre 2010/ agosto 2011, el suministro no registró consumo de energía eléctrica;

Que de lo expuesto en los considerandos precedentes, se advierte que EDENOR S.A. ha incumplido - en relación a los usuarios en cuestión - con las obligaciones emergentes del marco regulatorio al que se encuentra sujeta, ya que se ha excedido tanto en la cantidad de interrupciones por semestre, como en las horas de duración de las mismas, lo que llevó a que el ENRE fijara bonificaciones por apartamiento de los límites de calidad del servicio técnico;

Que como puede apreciarse con claridad, se encuentran comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, concretamente la **continuidad**, que constituye el elemento esencial del servicio público, y lo que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realizan en una única oportunidad, y concluyen con la propia ejecución. La continuidad 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). Es dable destacar, que la continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues sólo así esta será oportuna (Marienhoff, Miguel S. “Tratado de Derecho Administrativo”. Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 64), y en segundo término la **regularidad**, que consiste precisamente en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75).



Que en lo tocante a la bonificación fijada en favor de los usuarios afectados, cabe señalar que tanto los principios generales del derecho, como así también la jurisprudencia reciente, indican que corresponde efectuar una *“restitutio in integrum”* a quien haya sufrido un perjuicio derivado de una relación de consumo, sea que se trate del usuario vinculado contractualmente con el proveedor, como así también de usuarios no contratantes (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial del Departamento Judicial de Junín, en los autos caratulados: *“\*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* y Otros c/ E.D.E.N. Empresa Distribuidora de Energía Norte s/ Daños y Perjuicios - Incumplimiento Contractual”* - Causa Nº 43.063, sentencia de fecha 05-02-2009);

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias”;

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.), prestar el servicio público de distribución de energía eléctrica, tanto a los señores *\*\*\*\*\**, *\*\*\*\*\**, *\*\*\*\*\**, *\*\*\*\*\** y *\*\*\*\*\**, como a todos los usuarios del Barrio Yaguané de la localidad de Virrey del Pino, Partido de La Matanza, con continuidad y regularidad, brindando en todo momento una óptima calidad de producto técnico.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar al Juzgado Federal en lo



Criminal y Correccional Nº 2 de Morón, Secretaría Nº 5, en relación a la Causa Nº 4698 promovida por la señora Landesa, Cintia, a la Empresa Distribuidora y Comercializadora Norte Sociedad Anónima (EDENOR S.A.) y al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.). Hecho, archivar.

**RESOLUCION Nº 48/13**



La Plata, 17 de septiembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, y el expediente N° 4019/12,

#### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación realizada por el Sr. \*\*\*\*\*, quien en fecha 11 de Octubre de 2012, en representación de su padre, Sr. \*\*\*\*\*, se presenta ante este Organismo solicitando la intervención de esta Defensoría atento a no haber obtenido respuesta por parte de Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) ante la falta de presión y carencia del suministro de agua potable y pérdidas en vereda a pesar de los numerosos reclamos iniciados ante la prestataria, el Órgano de Control (OCABA), y la Defensoría Municipal de Consumidores y Usuarios (fs. 1/26).

Que en virtud de ello y conforme se desprende de fs. 28/29, con fecha 23 de Octubre de 2012, se solicita a la proveedora del servicio que informe: a) Cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentran los denunciados; b) si, conforme lo informado por los denunciados, concurrió a medir la presión del agua en la zona y, en su caso, informe los resultados de dicha verificación acompañando el informe o acta labrada al efecto; c) informe el tratamiento y la respuesta otorgada a los reclamos identificados con los números 2251994 de fecha 15/11/06; 2278548 de fecha 13/12/06; 2427112 de fecha 4/5/07; 13718 de fecha 15/01/08; 715436/01 de fecha 03/01/12; R-715436/2 de fecha 02/02/12; 888632 de fecha 06/08/12; d) todo otro



dato que resulte de interés.

Que en esa misma línea se le requirió al ente de control que ponga en conocimiento de esta Defensoría: a) cuáles son los parámetros de calidad y la presión que corresponden, conforme la normativa de aplicación, al área servida de agua potable en que se encuentran los denunciados; b) el tratamiento y la respuesta otorgada al reclamo realizado ante sus dependencias por el Sr. \*\*\*\*\*, c) cuáles son los plazos que dispone la empresa prestataria, según el marco regulatorio, para tomar intervención ante una denuncia de falta de calidad y carencia de suministro de agua potable; d) en caso de incumplimiento de dichos plazos informe las sanciones correspondientes; e) todo otro dato que resulte de interés.

Que por su parte, a las autoridades de Defensa del Consumidor de la Municipalidad de La Plata, se les requirió: a) el estado de las actuaciones iniciadas ante el reclamo efectuado por los vecinos \*\*\*\* y \*\*\*\*, los cuales tramitan bajo los números 20.738 y 23.389; b) todo otro dato que resulte de interés, fijándose un plazo de 15 días para la contestación de la presente.

Que, conforme se desprende de fs. 41/55, el denunciante pone en conocimiento de esta Defensoría que continua con los problemas que dieran origen a la presente queja. Asimismo acompaña copia simple de la Resolución OCABA 45/2012, mediante la cual el órgano de control, ordena refacturar los consumos del domicilio del Sr. \*\*\*\*\* e intima a la prestadora a realizar todas las acciones necesarias para solucionar la baja presión en el suministro.

Que con fecha 03/01/13, la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor informa sobre los dos expedientes en trámite por ante ese organismo, iniciados por los Sres. \*\*\*\*, los que se encuentran en etapa conciliatoria (fs. 57/58).

Que de la documentación adunada a fs. 58, se desprende una presentación de la Dra. Lucia Branca, en su carácter de apoderada de ABSA, mediante la cual la prestadora informa que "...el 4/10/12 se realizó una inspección con personal de ABSA y del OCABA generándose un acta de comprobación, donde se tomó presión en la llave de paso, la cual tenía



3mca. De todas maneras se está buscando la forma para mejorar la situación de la zona."

Que en virtud de lo anterior, esta Defensoría procedió a solicitar a la prestadora y al órgano de control como última petición de colaboración, que informen lo oportunamente requerido y que acompañen el acta mencionada en la presentación de ABSA (fs. 59).

Que conforme se desprende de fs. 62, el OCABA dio contestación a lo requerido e informó que el Órgano de Control procedió al dictado de la Resolución N° 45/12 ordenando refacturar el servicio por la mala prestación. Asimismo informó que dicha resolución fue recurrida por la proveedora.

Que dicho lo anterior, resulta propicio poner de resalto que el Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios de Agua potable y Desagües cloacales de la Provincia de Buenos Aires, establece entre otras cosas, los derechos y obligaciones de las partes en esta relación de consumo.

Que asimismo resulta imperioso mencionar que el Órgano de Control del Agua (OCABA) dependiente del Ministerio de Infraestructura dictó la Resolución 18/08 mediante la cual se regula el procedimiento de Reclamos de Usuarios del servicio público sanitario. Es decir que debemos considerar aplicable a estas relaciones jurídicas el Estatuto del Consumidor, junto con la normativa dictada para las relaciones de consumo del servicio público.

Que en esa línea, y conforme se desprende de las presentaciones y manifestaciones efectuadas por el usuario denunciante (fs. 1/26, 41/45 y 47/55), el Sr. \*\*\*\*\* padece la falta de servicio desde hace muchos años.

Que es importante resaltar que, conforme la normativa de aplicación el servicio público sanitario debe prestarse "...en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, asegurando una prestación eficaz a los usuarios y a la protección de la salud pública y el medio ambiente..." (art. 24, marco regulatorio).

Que concordantemente, el artículo 32 de la misma nor-



mativa, que establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe garantizar la presión y caudal de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en forma continua y permanente, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que asimismo el artículo 32 en su inciso c) establece que la Prestadora podrá suspender temporalmente y por el menor tiempo posible el servicio de agua potable cuando sea imprescindible para proceder al mantenimiento, reparación o mejora de las instalaciones a su cargo. Y, para el caso que tales extremos se encuentren reunidos, deberá informar con suficiente antelación a los usuarios afectados.

Que por su parte, el Decreto N° 3289/2004, reglamentario del marco regulatorio, dispone que "...si la presión de suministro fuera insuficiente para que el agua potable ingrese a las instalaciones internas de los inmuebles servidos, se considerara incumplido el principio de continuidad del servicio. Las características de diseño y el estado de conservación de las redes y el objetivo de reducir las pérdidas de agua potable no eximirá a la entidad prestadora de su obligación de proveer el servicio con el debido nivel de presión, ni de las sanciones que correspondan por su incumplimiento." Seguidamente agrega que "En caso de interrupción del servicio -programado o imprevisto- mayor de doce (12) horas, la entidad prestadora deberá brindar un servicio de emergencia a los usuarios afectados." (Art. 32 del Anexo, Dec. N° 3298/04).

Que en ese sentido resulta relevante mencionar que el artículo 8 bis de la Ley de Defensa del Consumidor, en su parte aplicable al caso, dispone que "Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. ...."

Que es importante recordar que el derecho del consumidor obtiene jerarquía constitucional a partir de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente. Asimismo y a partir de lo dispuesto por el artículo 65 de la Ley 24.240, la normativa reguladora de las relaciones de consumo adquiere jerarquía imperativa por ser una ley de orden público. Esto se resalta porque im-



plica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

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**

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR** al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires, que atento los hechos descriptos por el Sr. \*\*\*\*\*, evalúe disponer que la Empresa Aguas Bonaerenses S. A., refacture el servicio del padre del denunciante desde el mes de enero de 2012, hasta la correcta y efectiva prestación del servicio, en orden a la fecha de denuncia del usuario, y el tiempo en que se demoró la intervención de la empresa concesionaria.

**ARTÍCULO 2: RECOMENDAR** a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA), que cumpla con los parámetros de presión y calidad determinados en el marco regulatorio y demás normativa de aplicación para las relaciones de consumo.

**ARTÍCULO 3:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 50/13.-**



La Plata, 17 de septiembre de 2013

**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 a través de la Resolución Normativa N° 09/13, la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, establece un régimen de regularización de los contribuyentes, vigente desde el 1° de Abril hasta el 31 de Julio de 2013, provenientes de los Impuestos inmobiliario, a los Automotores, sobre los Ingresos Brutos y de Sellos, que no se encuentren en proceso de ejecución judicial, ni en instancia de fiscalización, de determinación o de discusión administrativa, como asimismo para la regularización de deudas de los agentes de recaudación, provenientes de los impuestos sobre los Ingresos Brutos y de los sellos, relativas a retenciones y/o percepciones no efectuadas.

Que en cuanto a las modalidades de pago en cuotas, establece que podrá efectuarse en hasta seis (6) cuotas mensuales, iguales y consecutivas, sin bonificación y sin interés de financiación.

Que por su parte, la Resolución Normativa 12/13 establece un régimen de regularización de deudas de los impuestos Inmobiliario, a los Automotores, a los Ingresos Brutos y de Sellos, vencidas o devengadas al 31 de Diciembre de 2011;

Que en lo referente a las modalidades de pago, el artículo 15 establece que a los efectos de determinarla, la Autoridad de



Aplicación tomará en consideración los regímenes de regularización a los que se hubiera acogido en el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2008 al 31 de diciembre de 2012, como asimismo el número de cuotas, anticipos o conceptos adeudados que se pretenden regularizar, otorgando un máximo de 60 cuotas.

Que se han recibido en esta Defensoría, reclamos por parte de contribuyentes que poseen deuda por tributos de jurisdicción provincial, que si bien manifiestan voluntad de pago, no poseen la capacidad económica para afrontar el monto de las cuotas determinado por los planes de pago antes mencionados.

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: SOLICITAR** a la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, se sirva instrumentar Planes de facilidades de Pago más flexibles, que cuenten con mayor cantidad de cuotas, contemplando además del "Sistema Scoring" vigente, la situación económica de aquellos contribuyentes que incurren en mora, de acuerdo a parámetros que indiquen su real capacidad económica.

**ARTICULO 2: RECOMENDAR** a la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, instrumente en forma periódica Rehabilitaciones de



Planes de Pago Caducos, judicializados o no, a los efectos que aquellos contribuyentes que se encuentren en esta situación, puedan proceder a la rehabilitación del plan y regularización de su deuda.

**ARTICULO 3:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 51/13.-**





La Plata, 17 de septiembre de 2013

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y la Ley N° 13.834, y

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 6 de junio del corriente, el Poder Ejecutivo emitió el decreto 681/13, referente al servicio que prestan las empresas de Telefonía Móvil, que entre otras cuestiones en sus considerandos expresa: *“Que en tal sentido, resulta de interés prioritario, a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios, establecer nuevos requisitos de calidad del servicio que garanticen una eficiente prestación, y exigir a los licenciatarios una permanente adecuación de sus redes de modo tal que se satisfagan tales requerimientos.”*

Que continua el decreto explicando que la CNC, *“...requirió, en el marco de inspecciones realizadas a las licenciatarias de Servicios de Comunicaciones Móviles; documentación referida a los reclamos efectuados.”*

Que a partir de la información provista por las prestadoras de Servicios de Comunicaciones Móviles al momento de realizarse las referidas inspecciones, la Autoridad de Control constató que durante el período comprendido entre febrero y abril de 2013, se incrementó la cantidad de reclamos efectuados; destacándose en particular los siguientes aumentos: por Créditos Prepagos OCHENTA Y SEIS CON CUARENTA Y UNO POR CIENTO (86,41%); por Servicios de Datos SETENTA CON SESENTA Y CINCO POR CIENTO (70,65%); por Facturación VEINTICUATRO CON SETENTA Y DOS POR CIENTO (24,72%); por Servicio de Mensajería Corta (SMS) DIEZ CON DIECISEIS POR CIENTO (10,16%); y por



Acceso al Servicio SEIS CON CINCUENTA Y CUATRO POR CIENTO (6,54%).

Que por su parte, el CONSEJO FEDERAL DEL CONSUMO (COFEDEC), instancia federal de coordinación de las políticas vinculadas a temas de consumo, ha planteado en numerosas oportunidades su preocupación por la considerable incidencia, entre un TREINTA POR CIENTO (30%) y un CINCUENTA POR CIENTO (50%), que en el total de las denuncias recibidas en todo el país por los entes competentes en la materia, se dirigen contra las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones.

Que en tal sentido, dicho organismo ha puesto de manifiesto que las masivas denuncias efectuadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, responden mayoritariamente a problemas de facturación y deficiente funcionamiento del servicio, así como también a la falta de información sobre las características del producto y de sus condiciones de comercialización; debiéndose dicha circunstancia, entre otras razones, a la falta de previsión por parte de las empresas licenciatarias para contar con instrumentos y recursos técnicos necesarios que garanticen el funcionamiento adecuado del servicio....”

Que, por otra parte dicho decreto dispone en su Artículo 1º la incorporación del Artículo 10 bis al Reglamento de Licencias para Servicios de Telecomunicaciones, que como Anexo I forma parte del Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000 y sus modificatorios, que sería el siguiente: *“ARTICULO 10 bis - Medidas preventivas del deterioro en la calidad del servicio. La Autoridad de Aplicación, con intervención de la Autoridad de Control, podrá disponer con carácter preventivo, a fin de evitar el deterioro grave de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, las medidas que resulten idóneas para garantizar el efectivo cumplimiento por parte de los licenciatarios de los servicios de telecomunicaciones, de los requerimientos de calidad del servicio establecidos en las disposiciones vigentes.”*

Que en el siguiente artículo, instruye a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES *“...a dictar con la intervención previa de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado actuante en la órbita de dicha Secretaría, dentro del plazo de TREINTA*



(30) días contados desde la publicación del presente decreto, un nuevo reglamento que establezca los requisitos de calidad para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a ser cumplidos por los licenciatarios para un uso eficaz, eficiente y racional de la red y del espectro radioeléctrico en atención al avance tecnológico y a las necesidades de los usuarios...”

Que con fecha 2 de julio se dio a conocer la Resolución 5/13 que pone en vigencia el nuevo reglamento de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones. El mismo crea un sistema de indicadores a los que el usuario podrá acceder para comparar el servicio que presta cada una de las empresas y estipula que en un plazo máximo de tres meses las cuatro prestadoras de servicios de comunicaciones móviles –Telecom/Personal, Telefónica/Movistar, Claro y Nextel- deberán adecuarse a las nuevas exigencias de calidad.

Que la reglamentación establece la aplicación de dos grupos de indicadores de calidad: la atención al usuario y la operatividad de la red. Los indicadores vinculados a la atención son siete: a) Reclamos del usuario: mide la relación porcentual entre cantidad total de reclamos y la cantidad de accesos operativos a la red. b) Reiteración de reclamos: mide la relación porcentual entre la cantidad de usuarios que hicieron más de un reclamo y la cantidad de usuarios que hicieron reclamos. c) Reclamos ante la Autoridad de Aplicación: mide la relación porcentual entre la cantidad de usuarios que hicieron un reclamo ante la Autoridad de Aplicación y la cantidad de usuarios que hicieron un reclamo a la empresa prestadora. d) Respuesta del operador para atención al usuario: mide la relación porcentual entre las llamadas atendidas por un operador humano en los primeros treinta segundos y la cantidad total de llamadas recibidas. e) Reclamos sobre saldos de cuentas prepagas: mide la relación porcentual entre el número de reclamos sobre cuentas prepagas y la cantidad de accesos a la red que operen en esta modalidad. f) Reclamos sobre facturación: mide la relación porcentual entre los reclamos por facturación y la cantidad de facturas emitidas por la empresa. g) Demora del servicio solicitado: mide el plazo desde que un usuario pide un servicio hasta el momento en que accede efectivamente al mismo, a partir de un tiempo máximo de instalación.



Que además de la medición de los indicadores, el Reglamento establece que “los prestadores deberán tratar al usuario con cortesía, corrección y diligencia tanto al momento de la oferta como al de la celebración y ejecución del contrato de prestación del servicio”. Y también establece que las empresas de telefonía celular deberán tener un mecanismo gratuito de atención las 24 horas de todos los días del año. Y que la posibilidad de ser atendido por un “operador humano” debe estar disponible en cada menú de opciones.

Que, además las empresas deberán elaborar un mapa geográfico en el que se identifiquen los límites de la prestación del servicio para que el usuario sepa claramente cuáles son las zonas de cobertura. También deberán publicar en la página web de la empresa los valores obtenidos de la medición de todos los indicadores.

Que los prestadores del servicio deberán invertir recursos para garantizar el equipamiento necesario para recabar y procesar la información que se necesita para construir los indicadores. También están obligados a brindar la información que se les solicite en los plazos que se establezcan. Al mismo tiempo, en un plazo de 90 días la Comisión Nacional de Comunicaciones deberá poner en funcionamiento los procedimientos de auditoría y verificación técnica que permitan la implementación del nuevo reglamento.

Que unos días después –el 22 de julio- las empresas anunciaron que realizarían inversiones por \$ 8500 millones de pesos, en una aparente respuesta al reclamo efectuado por el Secretario de Comunicaciones respecto a que solo invertían el 10 % de sus ganancias cuando en general en la mayoría de los países la inversión es del 20 %.

Que el pasado 6 de agosto, a través de algunos medios de comunicación, se conoció la intención de las principales empresas de celulares de concretar en el mes de septiembre un aumento que estaría entre el 7% y el 12 %, además de la modificación de algunas bonificaciones.

Que este anuncio generó el rápido rechazo de diferentes actores de la vida social e institucional como Asociaciones de Consumidores, legisladores, sindicatos, etc. y por la tarde se conoció un



comunicado de prensa emitido por el Ministro Julio de Vido, que expresaba «En atención a las versiones periodísticas acerca de los aumentos en los precios de servicios de telefonía móvil, la Secretaría de Comunicaciones de la Nación llevará adelante, conjuntamente con la Secretaría de Comercio de la Nación, todas las acciones que sean necesarias tendientes a evitar esa situación, en el marco de la normativa vigente», y aseguraba que «La rentabilidad de las empresas de telefonía celular, así como la mala calidad de los servicios brindados, vuelve vergonzante el aumento trascendido».

Que esta Defensoría del Pueblo se manifestó enfáticamente rechazando el aumento de tarifas por considerar que la decisión «es abusiva y arbitraria» y sostuvo que «el ajuste que proyectan es inaceptable en función del deficiente servicio que brindan a los usuarios». También se sostuvo que «Atentos a las recurrentes dificultades que padecen los usuarios por la mala prestación de las empresas de telefonía celular, creemos indispensable que el gobierno nacional y los organismos reguladores tomen todas las medidas necesarias para que no se produzcan estas subas, que son absolutamente abusivas». Además se remarcó que «es necesario que se instauren las herramientas legales pertinentes para declarar a la telefonía móvil como un servicio público, lo que garantizará una prestación en forma continua, regular, uniforme y general, en el marco de mecanismos adecuados de control».

Que el Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (Resolución 490/97) –si bien- establece la libertad de precios en el primer párrafo del Artículo 34, a continuación otorga facultades de fijar los precios al Poder Ejecutivo al expresar “... La Autoridad Regulatoria podrá por razones de interés público debidamente justificadas establecer excepcionalmente algún tipo de restricción o disponer alguna autorización previa.”

Que en el año 2001, el entonces Secretario de Comunicaciones Henoah Aguiar, ante una situación similar dictó la Resolución 122/01, que establece en el Art. 2º— *Dispónese que las empresas prestadoras de servicios de SRMC, STM, PCS y SRCE deberán presentar la totalidad de sus planes comerciales existentes con anterioridad al 1 de mayo de 2001 y las modificaciones propiciadas en cada caso, con la totalidad de los conceptos que en definitiva conformen los mismos, para su apro-*



*bación previa por esta Secretaría de Comunicaciones, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 34 del Reglamento General del Cliente del Servicio de Comunicaciones Móviles...”*

Que esto demuestra que a pesar de la escasa regulación existente en materia de telecomunicaciones, es posible concretar una intervención del Estado en defensa y protección de los derechos económicos de los usuarios y consumidores de telefónica móvil, tal cual lo manda el Artículo 42 de la Constitución Nacional.

Que el pasado 4 de septiembre, las empresas Movistar y Personal, manifestaron públicamente que acataban la solicitud del gobierno y no realizarían los aumentos programados.

Que el día 6 de septiembre la Secretaría de Comunicaciones emitió la Resolución 12/13, que en sus considerandos propicia la modificación del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles”, que figura como Anexo 1 de la Resolución 490/97.

Que -continúan los considerandos- “...el crecimiento del número de los usuarios de los servicios de comunicaciones móviles y el consecuente aumento del tráfico en las redes, así como la evolución de las tecnologías en uso y la diversidad de los servicios y aplicaciones ofrecidos por los prestadores, han reconfigurado las relaciones entre aquellos y los usuarios, tornando indispensable una actualización de la normativa que refleje entre otros aspectos un mayor equilibrio y equidad...”

Que por otra parte plantea que “...la implementación de un procedimiento previo al dictado de actos de alcance general que contemple la participación ciudadana es altamente beneficiosa...” , por ello se promueve la Elaboración Participativa de Normas “...mecanismo que a través de consultas no vinculantes, involucra a los sectores interesados y a la ciudadanía en general...” y continua, “...este procedimiento resulta una herramienta de utilidad, toda vez que permite y promueve una efectiva participación de los distintos actores relacionados con la prestación del servicio de comunicaciones móviles.”

Que en el Anexo 1 de la Resolución 12/13, se incorpora



un proyecto de modificación del citado Reglamento que a criterio de esta Defensoría, representa un importante avance en la regulación debido a que incorpora al debate numerosas cuestiones que son habituales reclamos de los usuarios por los abusos que cometen las empresas.

Que entre ellos podemos resaltar; el crédito de las recargas, que tendrá una vigencia de por lo menos de seis meses, cuando hoy es de 30 días y en el caso de algunas promociones solo de una semana. Adelantamos nuestro parecer que debería ser sin vencimiento.

Que también se refiere al Roaming Internacional; que hoy suele ocasionar serios problemas a los usuarios que por falta de información correcta por parte le proveedor, reciben enormes facturaciones. Para evitar esto, cuando el usuario se conecte a la red celular desde otro país se lo deberá notificar a través de un mensaje de texto de los precios vigentes en cada servicio y para activar el servicio deberá prestar su confirmación expresa. En el mismo sentido, deberá recibir una notificación cuando su consumo ascienda a un 80% del consumo promedio mensual y cuando se agoten los créditos disponibles.

Que otro ítem importante es el referido a los mensajes no deseados o SPAM, donde expresa que el usuario deberá prestar una autorización previa y expresa para recibir mensajes con fines publicitarios y/o comerciales. Igual situación se plantea para suscribir a los contenidos pagos (trivias, juegos, horóscopos, etc.)

Que para la cuestión de los Reclamos de usuarios, se establecen plazos concretos de resolución, dependiendo se trate de deficiencias e interrupción del servicio, de facturación u otros reclamos.

Que entre otras cuestiones que consideramos que no han sido contempladas en este proyecto se encuentra la forma de facturar el servicio, que hoy las empresas lo realizan fraccionando por minuto, cuando debería hacerse fraccionando por segundo, para evitar que se cobre por un servicio que no se utiliza por parte del usuario.

Que para modificar dicha situación –si bien es importante que figure en el Reglamento del Usuario – es posible realizarla con el dictado de una Resolución de la Secretaría de Comunicaciones, que



establezca la nueva forma de facturación y la fecha en que se debe comenzar a aplicar.

Que tal cual como lo han expresado - distintas Asociaciones de Consumidores, legisladores, profesionales que se presentaron a la justicia y otros actores sociales-, nuestra institución junto al resto de las Defensorías de todo el país, nucleadas en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), hemos dejado claro acerca de la necesidad de modificar esta irregularidad de manera inmediata, porque viola el derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores tan claramente expresado en la Constituciones Nacional y Provincial con en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor.

Que por ello, solicitamos nuevamente que se dicte dicha resolución y llevaremos al debate del Reglamento la incorporación de la necesidad de una nueva forma de fraccionamiento a la hora de facturar los servicios.

Que como hemos expresado en otras oportunidades existe una distinción entre Servicios Públicos Propios e Impropios o Virtuales; y en esa inteligencia se consideran servicios públicos propios aquellos que son prestados por la administración pública directamente, es decir por sí, ya sea directamente por la administración o mediante la creación de una organización diferenciada, como lo sería una entidad autárquica, una empresa o una cooperativa con vecinos, o indirectamente mediante concesionarios o contratistas. Son aquellos servicios públicos que, por su importancia y complejidad, requieren una inversión económica muy importante, y por lo tanto sólo pueden ser ejecutados por la Administración o por cuenta de ella, por particulares jurídicamente asegurados.

Que por otra parte, se llaman Servicios Públicos Impropios o Virtuales, a aquellos que son prestados por particulares, pero dada su importancia requieren ser controlados y regulados por el Estado. Se trata de verdaderos servicios públicos, por cuanto la prestación se ordena a satisfacer necesidades públicas, en forma continua, regular e uniforme y general, aunque su ejecución es enteramente privada. Por tanto, no



existe creación del servicio público por parte de la administración, sino que ésta se limita a establecer su regulación, registros, tarifas y demás recaudos, debiendo los particulares interesados en prestar por su cuenta o riesgo el servicio, obtener las respectivas habilitaciones y permisos. Los ejemplos son las empresas de medicina prepaga, obras sociales, etc.

Que, en las condiciones descriptas, la telefonía celular encuadraría perfectamente dentro de los Servicios Públicos Impropios o Virtuales.

Que, resulta imprescindible para abordar esta problemática con soluciones de fondo que se avance en la discusión de los innumerables proyectos presentados en ambas cámaras del Congreso Nacional, solicitando la Declaración como Servicio Público a la Telefonía Celular, permitiendo de esta forma regular claramente los derechos de los usuarios y las obligaciones de las empresas proveedoras del servicio.

Que desde el punto de vista del derecho, nuestra Constitución Nacional en su artículo 42 establece que: *“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. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios...”*.

Que el artículo 38 de la Constitución Provincial establece que: *“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 tiene su correlato en la Ley 13.133, Código Provincial de Implementación de los Derechos de los Consumidores y Usua-



rios, la que establece las bases legales para la defensa del consumidor y del usuario según los términos del artículo 38° de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, y tiene por objeto establecer las reglas de las políticas públicas y los mecanismos administrativos y judiciales para la efectiva implementación en el ámbito provincial.

Que el Art. 55 de la Constitución Provincial dispone que *“El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”*

Que las prestaciones que brindan las empresas de telefonía celular, cuando son deficientes, representan una violación a los derechos de los ciudadanos de la provincia de Buenos Aires, situación que justifica la intervención de esta Institución para garantizar el goce de los mismos.

Por ello,

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES RESUELVE**

**ARTICULO 1º: MANIFESTAR** su expreso apoyo a la iniciativa de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, de promover la discusión de un nuevo “Reglamento de los Usuarios de Comunicaciones Móviles” que reemplace a la desactualizada Resolución 490/97, destacando especialmente que dicho debate se haga en el marco del Procedimiento para la Elaboración Colectiva de Normas por el cual se invita a la ciudadanía a expresar sus opiniones y propuestas acerca del proyecto de Reglamento incorporado a través del Anexo 1 de la Resolución 12/13.

**ARTICULO 2º: SOLICITAR** a dicha Secretaria, el dictado de una Resolución administrativa que modifique la manera en que realizan su facturación las empresas que brindan el servicio de telefonía celular, ya que hoy fraccionan por minuto, siendo indispensable que lo hagan por segundo. Esta medida permitirá un mayor aprovechamiento del crédito que disponen los usuarios y pondrá fin a un cobro indebido por un servicio no brindado.



**ARTICULO 3º: EXPRESAR** su adhesión tanto a las manifestaciones públicas como a las acciones llevadas adelante por el Secretario de Comunicaciones de la Nación y del Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios para evitar el aumento anunciado por las empresas de Telefonía Móvil.

**ARTICULO 4º: DIRIGIRSE** a las Comisiones de Comunicaciones e Informática, y Defensa de Consumidor, Usuario y Competencia, de la Cámara de Diputados de la Nación; y a la Comisión de Sistemas, Medios de Comunicación y Libertad de Expresión de la Cámara de Senadores de la Nación, a efectos de solicitar la inmediata puesta en marcha de la discusión de la Ley de Declaración de Servicio Público de la telefonía Móvil, ya que existen numerosos proyectos presentados por legisladores de todas las fuerzas políticas. Esto en la convicción, de que resulta imperativo que la Telefonía Celular sea declarada Servicio Público, para regular de manera concreta y eficiente a dicho servicio, estableciendo claramente los derechos de los consumidores y las obligaciones de las empresas proveedoras.

**ARTICULO 5º: PONER** a disposición de la ciudadanía de la provincia de Buenos Aires, esta Defensoría para que puedan acercarse, expresar y hacernos llegar todas las inquietudes que consideren importantes a fin de generar un equipo de trabajo en la Secretaría de Derechos y Garantías con el objeto de participar en los foros de discusión, que tendrán como tarea fundamental la recepción y elaboración de propuestas para la modificación del nuevo Reglamento

**ARTICULO 6º:** Registrar, comunicar y notificar Cumplido, archivar.

## RESOLUCION N° 52/13



La Plata, 17 de septiembre de 2013

**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 han presentado ante nuestro organismo numerosas quejas y guías realizadas por ciudadanos, en las cuales solicitan la intervención del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, por entender que se encuentran vulnerados los derechos de las personas con discapacidad, en razón de las dificultades que en la práctica, les genera el acceso al beneficio de la gratuidad del pasaje de transporte público de corta, media y larga distancia, de acuerdo a las normas vigentes.

Que la Defensoría del Pueblo ya ha dado tratamiento a esta temática mediante la Resolución 27/2011, por la cual se recomienda a la Agencia Provincial de Transporte, intime a las empresas de transporte de pasajeros de media y larga distancia a que cumplan con la emisión inmediata de pasajes a los portadores de pases de discapacidad, en igualdad de condiciones con el resto de los usuarios.

Que al respecto, el Decreto 1984/06, reglamentario de la Ley 10592 en lo que al pase para personas con discapacidad se refiere, establece que para la solicitud de un pasaje de larga distancia se deberá contar con la credencial habilitante expedida a tal efecto por la autoridad de aplicación, conjuntamente con el documento que acredite la identidad de la persona.

Que los requisitos mencionados precedentemente, se-



gún la reglamentación citada, serán suficientes para concurrir a la ventanilla de las prestadoras y obtener el pasaje que requieran.

Que a pesar de lo que surge de la legislación vigente, los vicios en las prácticas de implementación del sistema por parte de las empresas operadoras de dichos servicios, han sido de los más variados, como por ejemplo: gestión de los pasajes con 48 hs. de anticipación; expedición en determinados días y horarios; otorgamiento exclusivo de pasaje de ida, debiendo gestionar la vuelta en el lugar de destino; tramitar o retirar los pasajes en sede administrativa o en el lugar que la empresa determina; negativa de las empresas de otorgar el beneficio alegando supuesta falta de autenticidad del Certificado de Discapacidad; falta de disponibilidad de comodidades para personas con discapacidad (cupos), entre otras.

Que el mecanismo previsto por el decreto 1149/90 reglamentario de la Ley 12590, en su artículo 22 establece que para la obtención de la credencial habilitante, vulgarmente denominada «pase», las personas discapacitadas o sus representantes legales, podrán solicitar dicho documento ante las oficinas competentes de la Dirección Provincial del Transporte del Ministerio de Obras y Servicios Públicos y de las municipalidades.

Que dicha tramitación provoca serias demoras y dilaciones burocráticas, y en muchas ocasiones el traslado de la persona discapacitada o de su representante a la ciudad de La Plata, generando de esta forma superfluos gastos de movilidad y estadía, pérdidas de tiempo y traumatizantes esperas, debido a que los plazos de atención al público son acotados, generando largas colas, y configurando toda estas situaciones un innecesario y nuevo obstáculo al acceso de este beneficio que es un derecho estatuido por ley a todas las personas con discapacidad.

Que la provincia de Buenos Aires, en setiembre del año 2010, en el marco de la Ley Nacional 24901, firma el Convenio de adhesión para la implementación del Certificado Único de Discapacidad (CUD).

Que el CUD es un documento público e inalterable, vigente en todo el territorio nacional, que implica un beneficio directo



para todas las personas con discapacidad, asegurándoles mayor accesibilidad e integración social, al sistematizarse una base de datos a nivel nacional como impone la ley.

Que el nuevo Certificado cuenta con un único número alfanumérico para cada persona, que se genera automáticamente junto con un código de barras que lo individualiza y facilita su lectura en la base de datos nacional.

Que este Documento es impreso en papel emitido por la Casa de la Moneda, similar al de los billetes, contando además con un logo institucional en tinta invisible que, junto a las demás medidas de seguridad descriptas anteriormente, lo hacen de difícil adulteración.

Que la implementación del CUD por parte del gobierno de la Provincia de Buenos Aires es una clara muestra de integración y federalización, ya que se podrá acceder mediante un software especial al registro nacional de datos de todas las personas con discapacidad del país.

Que con este nuevo documento, la persona con discapacidad, está habilitada a acceder a los beneficios establecidos por ley, en cualquier punto del país.

Que los padecimientos que les imponen las prácticas actuales para la obtención del pase gratuito de transporte, junto a los tormentos a los que se ven sometidos por parte de las empresas prestadoras del servicio público de transporte y su personal, hace necesario el rediseño de la operativa para obtener los pasajes en los servicios públicos para el traslado de las personas con discapacidad.

Que la Republica Argentina en el año 2008, mediante la Ley 26.378, ha ratificado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006.

Que en su artículo 9 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, contempla que para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar



plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes deberán adoptar las medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás.

Que el mencionado artículo sostiene que estas medidas, deberán incluir la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, y que se aplicarán, entre otras cosas, a: Los edificios, las vías públicas, **el transporte** y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo.

Que el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el Examen del Primer Informe Periódico sobre Argentina, 20121, formuló observaciones respecto de los principios y obligaciones generales, sobre los derechos reconocidos expresamente en la Convención de las Personas con Discapacidad, y en relación a las obligaciones específicas que se desprenden de la normativa internacional en la materia.

Que en primer lugar, observó con preocupación que “en la armonización de la Convención con el ordenamiento jurídico nacional persisten importantes inconsistencias con los principios y mandatos de este tratado; especialmente, en lo relativo al igual reconocimiento de la persona con discapacidad ante la ley” (párr. 5).

Que agregó además que, “el hecho de que no toda la legislación provincial del Estado parte esté armonizada con la Convención, genera disparidades en la forma en la que a nivel local se entienden los derechos de las personas con discapacidad y a su efectiva implementación” (párr. 5).

Que en virtud de ello, el Comité instó al Estado a que “tome las medidas necesarias para armonizar toda su legislación a nivel federal, provincial y local con los preceptos de la Convención, contando para ello con la participación efectiva de las organizaciones de personas con discapacidad, en concordancia con el artículo 4 (3) de dicho tratado” (párr. 6).

1 CRPD/C/ARG/CO/1, 19 de octubre de 2012.



Que en torno al Certificado Único de Discapacidad (CUD), el Comité observó con preocupación que su implementación “no fuera todavía de alcance nacional y que existan disparidades en los criterios aplicados para otorgarlo”, lamentando que “algunas provincias todavía no se hayan adherido a la Ley No. 24.901 sobre Prestaciones Básicas a favor de las personas con discapacidad” (párr. 9).

Que por tales motivos, el Comité sugirió a Argentina “adoptar medidas para garantizar la efectiva implementación del Certificado Único de Discapacidad (CUD) en todo el país y a estandarizar los criterios aplicados por el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) y las Juntas Evaluadoras de cada Provincia para otorgarlo”, debiendo asegurar asimismo, “la adhesión de todas las Provincias a la Ley No. 24.901” (párr. 10).

Que en relación con los derechos específicos reconocidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el Comité abordó en primer lugar el derecho a la igualdad y el principio de no discriminación, manifestando preocupación porque “el concepto de ajustes razonables y la denegación de ajustes razonables como forma de discriminación, no se encuentran explícitamente incluidos en el marco legislativo antidiscriminatorio ni en la legislación, entre otras, laboral, sanitaria y de educación” y alertó sobre “la falta de recursos judiciales y administrativos simplificados para que las personas con discapacidad puedan denunciar casos de discriminación por discapacidad” (párr. 11).

Que por los motivos expuestos, 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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”

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: INSTAR al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, arbitre las modificaciones legislativas y reglamentarias, a efectos de establecer que para la gestión y/o emisión del pasaje gratuito para las personas con discapacidad y su acompañante, en el caso que lo requieran, se les acepte exclusivamente el Certificado Único de Discapacidad (CUD) junto con el Documento Nacional de Identidad (DNI), como credencial habilitante para dicho trámite, conforme lo dispuesto por las disposiciones de la Convención Sobre los Derechos de las Personas Con Discapacidad.

ARTICULO 2: Notificar, registrar, publicar y, oportunamente, archivar

**RESOLUCION N° 53/13**



La Plata, 18 de septiembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834 y,

**CONSIDERANDO**

Que la ONG "Vecinos por un Brandsen Ecológico", organiza las "III Jornadas de Concientización Ambiental: Problemáticas y Soluciones", el día 27 de septiembre del corriente, en la Sala de Cultura Municipal de dicha localidad, en virtud de celebrarse el año internacional sobre la Calidad del Agua.

Que entre las exposiciones destacadas, se contará con la presencia de la Dra. Susana García, especialista en toxicología y medicina del trabajo; y la Ing. Sofía Frangie, que ha diseñado dispositivos rurales para la eliminación de arsénico a nivel municipal y provincial.

Que los ejes de exposición serán: antecedentes de HACREA, distribución en Argentina, riesgos, toxicidad, manifestaciones clínicas, parámetros de la OMS, normativas: resoluciones conjuntas del Ministerio de Salud, proyectos en curso, estado actual de HACRE en Argentina, situación en áreas urbanas y rurales en relación con la sobreexplotación de los acuíferos y la mala gestión del agua por las actividades humanas, y por último, los dispositivos para la extracción del arsénico del agua implementados y controlados por el INTI en escuelas rurales y amplias zonas de la provincia de Buenos Aires, Chaco y Santiago del Estero.

Que además de la invitación para participar en las jornadas, la ONG "Vecinos por un Brandsen Ecológico", solicita de este Organismo un auspicio y un acompañamiento, para brindarle a esta reunión una



impronta institucional desde esta casa de Derechos.

Que dentro del marco de actuación de la Defensoría se trabaja para preservar y cuidar el medio ambiente; y principalmente, para que todas las personas cuenten con el derecho de vivir en un ambiente sano.

Que en virtud de ello, dentro de la Secretaria de Derechos y Garantías, el Área de Medio Ambiente trabaja entre otros temas, la situación de cuencas y arroyos de la provincia, el tratamiento y disposición final de Residuos Sólidos Urbanos, la situación de Zonas protegidas, el uso racional de los recursos naturales, la promoción de la utilización de energías limpias, etc.

Que a partir de las reformas constitucionales del año 1994, con la incorporación de los Artículos 41 en la Constitución Nacional y el Artículo 28 en la Constitución de la provincia de Buenos Aires, se estableció la necesidad de generar un conjunto de normas destinadas a otorgar una tutela amplia e integral al Medio Ambiente, entendiéndolo como patrimonio de todas las personas.

Que en dicho entendimiento, resulta de interés para este Defensor provincial, la realización de estas jornadas por los motivos expuestos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1°: DECLARAR** de interés institucional las "III Jornadas de Concientización Ambiental: Problemáticas y Soluciones", organizadas por la ONG "Vecinos por un Brandsen Ecológico", que se llevarán a cabo el día 27 de septiembre del corriente, en la Sala de Cultura Municipal de la ciudad de Brandsen.

**ARTÍCULO 2°:** Registrar, notificar, y cumplido archivar

**RESOLUCION N° 54/13**



La Plata, 3 de octubre de 2013

**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, el expediente 3572/13 y,

**CONSIDERANDO**

Que se han recibido en esta Defensoría consultas sobre situaciones de doble imposición en el impuesto automotor al momento de realizar el cambio de radicación a la Provincia, desde otras jurisdicciones;

Que uno de estos casos se trataba de un supuesto donde el reclamante adquiere en el mes de marzo de 2012, un rodado Dominio: DOT831 en la ciudad de Bouquet Provincia de Santa Fe, el cual ingresó en el registro de Las Flores de la provincia de Buenos Aires;

Que en aquellos casos en que el vehículo sea adquirido en la provincia de Santa Fe, a efectos de realizar la baja del mismo, los respectivos municipios exigen la cancelación de las cuotas del impuesto automotor por todo el año, inclusive aquellas cuyo vencimiento operaría con posterioridad al cambio de radicación del bien;

Que al efectuar este cambio la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA), le solicitó el pago de las cuotas devengadas a partir de dicha fecha, puesto que en la normativa vigente en la Provincia, la obligación tributaria nace, y por lo tanto es exigible, a partir de la radicación del bien en territorio bonaerense;

Que en consecuencia se plantea un caso de doble imposición sobre un mismo objeto, ya que el contribuyente se ve obligado



a cancelar el impuesto automotor de todo el período 2012 para poder realizar la baja del bien en la provincia de Santa Fe;

Que el código fiscal de la provincia de Buenos Aires, el artículo 233 establece: *“los vehículos provenientes de otras jurisdicciones, cualquiera fuera la fecha de su radicación en la Provincia, el nacimiento de la obligación fiscal se considerara a partir del día en que se opere el cambio de radicación.”*

Que el artículo 234 determina: *“En los casos de baja por cambio de radicación corresponderá el pago de los anticipos y/o cuotas vencidos con anterioridad a dicha fecha; y en su caso, la parte proporcional del anticipo o cuota que venza con posterioridad, la que se liquidara hasta que el momento en que se opere la baja.”*

Que por su parte, el Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe establece en su artículo 260 respecto al Cambio de Radicación: *“Por los vehículos cuya baja por cambio de radicación se opere a partir del 1ro de enero inclusive, se percibirá la patente única por el total del año.”*

Que si bien el contribuyente tiene habilitada la opción de tramitar Demanda de Repetición ante la jurisdicción en la cual ha efectuado la Baja, el trámite se torna tedioso y antieconómico, con motivo de verse obligado a trasladarse a otra localidad a efectos de realizar la gestión administrativa;

Que en el marco de esas actuaciones se dio intervención a la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, y el caso fue tratado en reuniones de la Asociación de Defensores del Pueblo de la Republica Argentina, a efectos de definir lineamientos entre diferentes jurisdicciones, que persigan la propuesta de modificación de los respectivos Códigos Fiscales, con el objetivo de evitar que estas situaciones se repitan a futuro.

Que igual situación se plantea con los vehículos adquiridos en la provincia de Córdoba, en cuya jurisdicción se aplica también el régimen de patente única, abonándose la misma al comienzo del período fiscal;

Que el artículo 55 de la Constitución Provincial, establece que “el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los dere-



chos 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 1º: SUGERIR** a la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires que arbitre las medidas necesarias a los efectos de coordinar con las jurisdicciones de Santa Fe y Córdoba, acciones tendientes a armonizar sus políticas tributarias en relación al impuesto automotor, a los fines de evitar la doble imposición en situaciones como las descriptas en los considerandos de la presente.

**ARTICULO 2º:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

### **RESOLUCION N° 56/13.-**



La Plata, 3 de octubre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

#### **CONSIDERANDO**

Que desde la Dirección de Extensión Universitaria de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, se llevará a cabo el proyecto "El Derecho a la Ciudad", consistente en la realización de un audiovisual que documenta experiencias urbanas que nos convocan a reflexionar acerca de la ciudad, nuestros derechos y las contradicciones con las que vivimos habitualmente.

Que el derecho a la ciudad no es simplemente el derecho al acceso a lo que ya existe, sino el derecho a modificarlo, por lo que es necesario comprender que la ciudad es el escenario natural para la construcción de nuestros derechos.

Que todo individuo, y todo sujeto social posee un mundo que le es propio, y la ciudad es el producto cultural colectivo más complejo que ha creado el hombre. Es el espacio construido de una cultura, y es quizás el discurso más rotundo que nos expresa como sociedad. Nos habla de nuestras costumbres, de su ética, de sus preferencias.

Que en ese entendimiento, es posible reflexionar acerca de nuestras ciudades, y al mismo tiempo cuestionar los mecanismos por los que rigen las sociedades, las relaciones de poder y los mensajes que se intercambian.

Que el proyecto tiene como fin producir un material que



genere debate y conciencia acerca de la idea del derecho como resultado de una construcción individual y colectiva: sentir el derecho, para poder ejercerlo.

Que la práctica documental como una fuerza inmanente que expresa las relaciones del pensamiento, el hombre y la naturaleza, se trata de no transformar una "imagen de mundo", ni siquiera de proponer una imagen de mundo "nueva", sino de producir múltiples imágenes para ver nuevas relaciones entre el hombre y el mundo.

Que el marco metodológico del trabajo en equipo es el taller. La experiencia se construye con el poder de la experiencia colectiva, de trabajar con el otro, de pensar con el otro, de construir sentidos compartidos.

Que trabajar a partir de un espacio de conocimiento dinámico y vivo, donde aparece un saber por fuera del mundo formal, genera que el formato del documental sea el resultado de la interacción entre actores e instituciones.

Que cuando el proyecto de extensión universitaria apela a la creatividad comunitaria, se convierte en una experiencia humana que se transforma a sí misma, transforma a sus actores, a quienes mediatizan y, fundamentalmente a los espectadores.

Que los objetivos, serían conformar una comunidad de aprendizaje, apertura, discusión y producción audiovisual, sobre la base de las experiencias educativas integradoras de personas no videntes, llevadas a cabo por un equipo interdisciplinario de extensión.

Que también cuenta con objetivos específicos, como construir una comunidad de aprendizaje, apertura y discusión sobre las experiencias educativas basadas en la integración de las personas ciegas y su documentación audiovisual.

Qué asimismo, se trata de 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.

Que es necesario construir un marco teórico y metodológico para desarrollar un proceso de documentación audiovisual y lle-



var a cabo la producción de comunicaciones innovadoras de proyectos de extensión universitaria.

Que en función de lo normado por el art. 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y el espíritu de la Ley 13.834, resulta de interés para el Defensor del Pueblo Provincial, declarar de interés institucional el proyecto en tratamiento y en la forma enunciada, atento la importancia de recuperar el valor de la comunicación audiovisual como herramienta de transformación social.

**Por ello,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1º. DECLARAR** de interés institucional el Proyecto de Extensión Universitaria "*El Derecho a la Ciudad*", perteneciente a la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, en los términos enunciados en los considerandos de la presente.

**ARTÍCULO 2º.** Registrar, notificar, y cumplido archivar.

**RESOLUCION N° 57/13.-**



La Plata, 3 de octubre de 2013

**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,

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 25 de junio del 2013 se promulgó la Ley Nacional 26.862 de Acceso Integral a los procedimientos y técnicas médico asistenciales de reproducción médicamente asistida, publicada en el Boletín Oficial el 26 de junio de 2013.

Que el objeto de dicha ley es garantizar el acceso integral a los procedimientos médicos asistenciales de reproducción médicamente asistida para la consecución de un embarazo.

Que la norma crea en el ámbito del Ministerio de Salud de la Nación, un Registro Único en el que deben estar inscriptos todos aquellos establecimientos sanitarios habilitados para realizar procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida, comprendiendo aquellos establecimientos médicos donde funcionen bancos receptores de gametos y/o embriones (art. 4).

Que con fecha 19 de julio del año 2013, se dictó el Decreto N° 956/13 que reglamenta la norma antes mencionada y en su artículo 4 dispone que este Registro Único de Establecimientos Sanitarios habilitados para realizar procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida y los bancos de gametos y/o embriones, funcionará en el ámbito del Registro Federal de Regulación Sanitaria y Calidad en Servicios de Salud, dependiente de la Subsecretaría de Políticas, Regulación y Fiscalización de la Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos del Ministerio de Salud.



Que asimismo, dispone que las autoridades sanitarias de las provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sean las responsables de registrar los establecimientos que hayan habilitado a tal fin, conforme a las normas de habilitación categorizante que se hubieran aprobado.

Que se han recibido numerosas quejas en esta Defensoría, donde los reclamantes manifiestan la falta de cobertura de las prestaciones contempladas por la Ley 26.862, por parte de las empresas de Medicina Prepaga y las Obras Sociales, dado que aún no cuentan con el listado de establecimientos habilitados a tal fin.

Que en este marco, se desarrollaron gestiones ante el Ministerio de Salud de la Nación, autoridad de aplicación de la ley (art. 3), conociendo que en la provincia de Buenos Aires aún no ha procedido a incorporar dentro del Registro Único, creado por la Ley Nacional en su artículo 4, ningún establecimiento habilitado para realizar procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida y los bancos de gametos y/o embriones.

Que como consecuencia de esta situación se encontrarían comprometidos el derecho a la salud, y el derecho a conformar una familia, entre otros.

Que en este sentido, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires 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 el derecho a la salud, como derecho humano básico, está relacionado con el derecho a la vida, la integridad física y el bienestar de la familia, y como tal, reconocido en la Constitución nacional (arts. 33 y 42), y enriquecido su nivel tutelar con los documentos internacionales que ingresan al plexo constitucional a partir del año 1994 (art. 75 inc. 22).

Que entre ellos, el art. 12 inc. c. del Pacto Internacional



de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, inc. 1, arts. 4 y 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos - Pacto de San José de Costa Rica-, inc. 1, del art. 6 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; como así también el art. 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y el art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (conf. C.S.J.N. Fallos 302:1284; 310:112, 323:1339, 326:4931).

Que la procreación, como un derecho reproductivo, es un derecho humano y obtiene sustento en el derecho constitucional a constituir una familia, consagrado en el art. 14 bis de la C.N. al asentar que "se asegurará la protección integral de la familia".

Que particularmente el art. 36 inc. 1 de nuestra Carta Local menciona la Familia y la define como "...el núcleo primario y fundamental de la sociedad" y que por tanto, "... la Provincia establecerá políticas que procuren su fortalecimiento y protección moral y material".

Que al mismo tiempo, los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional, hacen referencia la especial protección que merece la familia, en especial: a) La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre en el art. V, señala: "Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada y familiar"; b) La Declaración Universal de Derechos Humanos, en su art. 16 inc. 1°, dispone que: "Los hombres y las mujeres a partir de la edad núbil tienen derecho sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión a casarse y fundar una familia... La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado"; c) El pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece en similar sentido en el art. 10 que: "Los Estados Partes en el presente pacto reconocen que: 1) Se debe conceder a la familia, que es el elemento natural y fundamental de la sociedad, la más amplia protección asistenciales posibles, especialmente para su constitución y mientras sea responsable del cuidado y la educación de los hijos a su cargo..."; y en el art. 11 "1) Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda..." e) La Convención sobre la Eliminación de



Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer en el art. 16 inc. 1º apartado “e” determina que se “aseguraré la igualdad entre hombres y mujeres respeto del derecho a decidir libre y responsablemente el número de sus hijos y el intervalo entre los nacimientos y a tener acceso a la información, la educación y los medios que les permitan ejercer estos derechos.”

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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias.”

Que de conformidad con el art. 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** al Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, para que en el ámbito de su competencia, proceda a cumplir con lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Reglamentario 956/2013, y registre los establecimientos sanitarios habilitados para realizar procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida, incluyendo los bancos receptores de gametos y/o embriones en el Registro Único creado por la Ley N° 26.862, que funciona en el ámbito del Registro Federal de Establecimientos de Salud (ReFES). Asimismo, que hasta tanto se dicten las normas de habilitación categorizante, se registren – como lo han realizado otras provincias- los establecimientos que dentro de la provincia de Buenos Aires, se encuentran habilitados a tal fin.

**ARTÍCULO 2:** Registrar, notificar y cumplido archivar.

**RESOLUCION N° 58/13**



La Plata, 4 de octubre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

**CONSIDERANDO**

Que se ha tomado conocimiento de la situación que padecen las personas que concurrieron al Banco de la Nación Argentina, ubicado en calle 7 y 48 de la ciudad de La Plata, para percibir sus pensiones, asignaciones familiares, subsidios y/o planes sociales, en los primeros días de octubre del corriente año, como consecuencia de la modalidad adoptada por la mencionada entidad crediticia para realizar dichos pagos, que generó que las personas debieran realizar largas filas durante varias horas, fuera del edificio del Banco, o soportando las inclemencias climáticas, viéndose afectados sus derechos, especialmente los de grupos más vulnerables como los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños menores de edad y/o discapacitados.

Que la situación se repite sistemáticamente los primeros días de cada mes, ya que el cronograma de pagos hace que el Banco deba atender mayor cantidad de público, el cual superaría ampliamente su capacidad operativa y edilicia.

Que ante la situación descripta, la Dra. Silvia Pellegrino Directora General en la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano de esta Defensoría, se hizo presente en la Sucursal mencionada, y mantuvo una reunión con el Gerente de la entidad, quien mostró su buena predisposición a fin de lograr que se organicen las filas y se le conceda prioridad a las personas con mayor vulnerabilidad.



Que en ese sentido, este organismo ha tenido oportunidad de expedirse sobre la cuestión en el expediente N° 2645/11, en el cual se dictó la Resolución 17/12, donde se recomendó 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 a fin que los usuarios de los servicios bancarios dejen de padecer como consecuencia del actual sistema implementado, 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.

Que, asimismo, se recomendó 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), se sirvan estudiar por intermedio de sus comisiones técnicas las distintas alternativas para que los usuarios de los servicios bancarios, no sigan sufriendo la situación descripta.

Que 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 asimismo, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, en el artículo 38, en el mismo sentido 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 la Ley N° 24.240, que protege los derechos de los usuarios y consumidores, en su artículo 8 bis, establece que: *“Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equi-*



tativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”

Que los derechos de los consumidores, sin duda constituyen un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona, encuadrado dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.

Que la problemática en análisis se encuentra dentro del ámbito de la incumbencia del Defensor del Pueblo, toda vez 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 los ciudadanos afectados en sus derechos resultan ser habitantes de la Provincia de Buenos Aires, por lo que 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 1°: INSTAR** al Banco Nación de Argentina, sucursal de Av. 7 y 48 de la ciudad de La Plata, para que articule las medidas necesarias a fin de solucionar a la brevedad la situación que padecen los usuarios de dicha entidad, al concurrir cada mes a percibir sus beneficios, con especial consideración hacia aquellos grupos de mayor vulnerabilidad social, como los son los adultos mayores, las personas con discapacidad, las mujeres embarazadas y/o con niños/as.

**ARTICULO 2°:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 59/13**





LA PLATA, 15 de Octubre de 2013

**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 4161/12 y

**CONSIDERANDO:**

Que la intervención de este Organismo es a consecuencia de la derivación que efectuara la Dirección Provincial de Comercio dependiente del Ministerio de la Producción de la Pcia. de Bs. As.; del Expediente N° 22400-16370-2011, caratulado: “ \*\*\*\*\* **C/Dirección Operativa de Administración del Cementerio de La Plata**”

Que las precitadas actuaciones administrativas, fueron agregadas como fs. 5 de los presentes obrados, constando de 35 fojas útiles.

Que a través de las mismas, el señor \*\*\*\*\* , cuestiona el proceder de las autoridades del cementerio de esta ciudad, por haber trasladado los restos ya reducidos de su hija \*\*\*\*\* , del nicho ubicado en la circunscripción X, sección F, arcada 70, nicho 25, del Cementerio Público Municipal de La Plata, al situado en la circunscripción X, sección F, arcada 70, nicho 28, sin notificar tal decisión a los padres, lo que les impidió estar presentes en el momento de la remoción, situación ésta que les genera dudas razonables, acerca de si se trata o no de los despojos mortales de su hija (ver fs. 1/4).

Que asimismo, el denunciante entiende que con tal actitud se han transgredido las disposiciones de la Ley N° 24240 (Defensa del Consumidor).



Que a fs. 5/6 agrega copias de las partidas de nacimiento y defunción de la niña Clara, respectivamente y a fs. 7/13, documentación varia expedida por la Municipalidad de La Plata.

Que a fs. 14/14 vta., se encuentra agregada la providencia de apertura del expediente, por parte del Departamento Orientación al Consumidor, dependiente de la Dirección Provincial de Comercio, ordenando correr traslado de la denuncia a la Dirección de Cementerio de la Municipalidad de La Plata, la que fue reiterada a fs. 18 ante la contumacia de la requerida.

Que a fs. 20, obra agregado escrito a través del cual el Director Técnico Legal del municipio contesta el traslado conferido.

Que de la referida respuesta, resulta particularmente significativo el **punto 4.-**, del que surge que no se encuentra reglamentada la materia relativa a la notificación al titular del arrendamiento, de la remoción o el traslado del ataúd a otro nicho, el **punto 5.-** donde se informa que la comunicación la habría hecho “... *en forma verbal el cuidador del sector que es de la amistad del abuelo de la niña fallecida, para que a través de él lo comunicara a sus padres...*” y el **punto 6.-** en cuanto afirma que “...*la presencia del cuidador puede dar fe del traslado de los restos...*”.

Que junto al aludido escrito, el letrado municipal acompaña informes producidos por el Jefe de División Liquidación y Trámites (ver fs. 21) y por el Departamento Administrativo (ver fs. 22).

Que a fs. 23 se ordena correr traslado al reclamante del escrito presentado por el municipio.

Que a fs. 26, el requirente niega categóricamente lo manifestado en los puntos 5 y 6 de la presentación en responde, solicitando además que se efectúe la audiencia conciliatoria que prevé el artículo 45 de la Ley N° 24240.

Que fs. 32, luce glosada el acta labrada en ocasión de la audiencia, dejándose constancia de la asistencia del reclamante, como así también de la incomparecencia de la municipalidad.

Que a fs. 34, el letrado del requirente solicita copia de las actuaciones a efectos de promover acción judicial.



Que a fs. 35, el señor Director Provincial de Comercio dispuso la derivación de las actuaciones a esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, habida cuenta que por imperio de lo dispuesto por el artículo 55 de la Constitución provincial, le corresponde a este Organismo intervenir ante vulneraciones a los derechos individuales y colectivos de los habitantes por acciones u omisiones del Estado.

Que fs. 8/9 vta., de los obrados incoados por esta Defensoría del Pueblo, se dictó providencia en la que se dispuso librar solicitudes de informes a la Municipalidad de La Plata - Secretaría de Gestión Pública (Dirección Operativa de Administración del Cementerio) y a la Secretaría de Economía (Dirección de Administración de Personal).

Que a fs. 10/11, se encuentran glosadas constancias de diligenciamiento de las referidas solicitudes de informes.

Que a fs. 13/14, se encuentra agregada contestación a los requerimientos aludidos en el considerando precedente, efectuada por el señor Director Judicial (Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Municipalidad de La Plata), de la que surge que los cónyuges \*\*\*\*\* y \*\*\*\*\* , promovieron con fecha 21 de diciembre de 2012, los autos caratulados: “ \*\*\*\*\* y Otro c/Municipalidad de La Plata y Otros s/ Pretensión Indemnizatoria”, los que tramitan por ante Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo N° 2 del Departamento Judicial de La Plata.

Que sin perjuicio de la intervención del Poder Judicial, tendiente a la obtención de un resarcimiento económico por el daño que pudiere haberse irrogado a los accionantes, corresponde determinar si el Defensor del Pueblo - como Órgano que tiene a su cargo 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, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración y de los prestadores de servicios públicos que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, inconveniente, inoportuno o negligente de sus funciones - debe actuar de oficio en el “*sub examine*”, habida cuenta que como se lo ha aseverado en párrafos precedentes no sólo



la cuestión se encuentra judicializada, sino que el señor \*\*\*\*\* jamás formuló queja alguna ante esta Defensoría del Pueblo, sino que las actuaciones fueron derivadas por el Ministerio de la Producción (Dirección Provincial de Comercio).

Que en la medida que el cuestionamiento se encuentra enderezado hacia el Cementerio Público Municipal de La Plata (Dirección Operativa de Administración del Cementerio), la relación con los ciudadanos no es de consumo en los términos de la Ley N° 24240, sino que nos hallamos frente a un **servicio público divisible** o “*uti singuli*”, es decir, aquellos acerca de los cuales puede determinarse con exactitud quién lo recibe, cuándo lo recibe, cuánto recibe y qué calidad recibe.

Que este tipo de servicios, son financiados normalmente mediante el pago de una tasa, pudiéndose afirmar en tal sentido que: “*la tasa es un tributo consistente en una suma de dinero que percibe el Estado como retribución por la prestación de un determinado servicio público divisible*” (Zarza Mensaque, Alberto en “Derecho Municipal”. Obra colectiva. Ed. Advocatus. Córdoba. 2004. Pág. 23. Montbrun, Alberto “Recursos Municipales” en Derecho Público Provincial y Municipal. Instituto Argentino

de Estudios Constitucionales y Políticos. Ed. La Ley. Buenos Aires. 2003. T. I. Pág. 442).

Que dentro de esta categoría de **servicios públicos divisibles**, se encuentran los servicios de laboratorio y cementerio, entre otros.

Que en mérito a lo expuesto, y frente al mandato constitucional de **supervisar la eficacia de los servicios públicos** (Conf. Art. 55 de la Constitución provincial), esta Defensoría del Pueblo debe necesariamente tomar la intervención que le compete, sea a petición de parte o de oficio, ante el vacío normativo de parte de la Municipalidad de La Plata en prever la notificación al titular del arrendamiento de la sepultura (en la especie de un nicho) la decisión administrativa de disponer la remoción y/o traslado de cadáveres dentro del Cementerio Público Municipal.

Que en rigor de verdad, la apuntada omisión constituye



una vía de hecho administrativa, entendiendo por tal aquellas operaciones materiales llevadas a cabo por la Administración, sin un sustento jurídico válido.

Que en el ordenamiento administrativo provincial se encuentran expresamente prohibidas tales acciones materiales por el artículo 109 del Decreto-Ley N° 7647/70, y a nivel municipal por el artículo 109 de la Ordenanza General N° 267.

Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 28, inciso 5) de la Ley Orgánica de las Municipalidades (Decreto-Ley N° 6769/58 y sus modificatorias), le corresponde al Concejo Deliberante la sanción de las ordenanzas vinculadas a la materia de cementerios públicos y privados, como así también a la policía mortuoria en general.

Que a mayor abundamiento, cabe señalar que dentro del ámbito de la provincia de Buenos Aires, la Ordenanza Municipal N° 13024/2005 del partido de Bahía Blanca, establece en su artículo 25 que: *“En caso de fuerza mayor debidamente fundado, se podrá autorizar el traslado de cadáveres de un nicho a otro. Si procede el traslado, el arrendatario deberá arrendar el nuevo, caducando la concesión anterior. El nicho sobre el cual caducó el derecho quedará a disposición de la Municipalidad, sin que ésta deba indemnización alguna por los años que faltaren”*; agregando el artículo 65 que: *“El adquirente de concesión de panteón, bóvedas, nichos y sepulturas deberá constituir en el acto de aceptar la concesión, su domicilio para todos los efectos que dispone la presente Ordenanza, como así también comunicar todo cambio del mismo a la Administración, quedando eximida la Municipalidad de toda responsabilidad en caso de incumplimiento”*,

Que esta obligación de constituir domicilio, lo es al efecto de poder notificar al arrendatario cualquier acto material que implique el movimiento o traslado de cadáveres dentro del cementerio, como así también la reducción de restos destinándolos al osario común o al crematorio, cuando opere el vencimiento del plazo de la concesión, deslindado el municipio toda responsabilidad ante el incumplimiento de esta carga.

Que en el derecho comparado, puede citarse el caso de



España, cuyo Reglamento de Policía Mortuoria, aprobado por Real Decreto N° 2263/1974, establece en su artículo 30 *“in fine”* que: *“... la Jefatura Provincial de Sanidad, notificará a los interesados el día y hora en que se realizarán las exhumaciones y traslados”*.

Que a modo de reflexión final, cabe señalar que más allá del deber de controlar la eficacia en la prestación de los servicios públicos, le cabe al Defensor del Pueblo la delicada misión de preservar los derechos humanos de todos los habitantes, entre los que se encuentran los denominados derechos personalísimos.

Que dentro de esta categoría, se ha incluido por vía jurisprudencial, el derecho de los familiares a la disposición del cadáver y a

la preservación de la memoria del difunto (Juzgado Civil y Comercial N° 2 del Departamento Judicial de Azul. Causa N° 51.055. Sent., del 14-06-2007).

Que en la medida en que la autoridad administrativa de aplicación en materia de policía mortuoria, dispusiera el traslado o remoción de un ataúd conteniendo despojos mortales, sin notificar tal circunstancia a sus deudos, comprometería gravemente el derecho personalísimo señalado en el considerando precedente.

Que el artículo 55 de la Constitución provincial dispone que: *“El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”* como así también le cabe *“... supervisar la eficacia de los servicios públicos...”*.

Que la omisión de la normativa municipal, en prever la notificación en la materia que nos ocupa, justifica plenamente la intervención de este Organismo.

Que por los motivos expuestos, y 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 1º:** Recomendar al Honorable Concejo Deliberante del Partido de La Plata, dictar o en su caso adecuar, la normativa que regula el funcionamiento del Cementerio Público Municipal, estableciéndose la obligación de notificar en forma fehaciente al titular del arrendamiento de panteones, bóvedas, nichos y sepulturas, la decisión administrativa por la que se disponga la remoción y/o traslado de cadáveres dentro del cementerio, la que deberá materializarse en el domicilio constituido por el arrendatario a esos efectos.

**ARTÍCULO 2º:** Recomendar al Honorable Concejo Deliberante del Partido de La Plata, hacer extensivo el dictado o adecuación legislativa que se propicia en el artículo 1.-, al supuesto de reducción de restos para ser destinados al osario común o al crematorio, cuando opere el vencimiento del plazo de la concesión.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar. Comunicar al ejecutivo municipal. Notificar. Hecho, archivar.

## RESOLUCION 61/13



La Plata, 5 de Noviembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

## CONSIDERANDO

Que el Director del Instituto de Derecho Administrativo, y el Presidente del Colegio de Abogados de La Plata Colegio de Abogados de La Plata, invitaron a participar en la Jornada "Balance y perspectivas del Fuero Contencioso Administrativo Bonaerense, a 10 años de su puesta en funcionamiento".

Que ésta se realizará en homenaje al profesor Eduardo García de Enterría, y será organizada por el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, y el Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

Que la misma está prevista para los días 28 y 29 de noviembre del año en curso, y se desarrollará en el auditorio del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, calle 13 e/48 y 49 de la ciudad de La Plata.

Que la apertura de la jornada estará a cargo del Presidente del Colegio de Abogados del Departamento Judicial La Plata, Dr. Fernando Levene, del Ministro de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Ricardo Casal, y del Juez de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Daniel F. Soria.

Que el encuentro contará con la presencia de destacados autores como el Dr. Juan Carlos Cassagne, el Dr. Osvaldo H. Bezzi, el



Dr. Carlos A. Andreucci, la Dra. Inés A. D'Argenio, el Dr. Pablo E. Perrino, el Dr. Ricardo Ortiz, el Dr. Guido S. Tawil, el Dr. Iván Budassi, el Dr. Carlos A. Botassi, el Dr. Carlos Mamberti, el Dr. Carlos R. Tribiño, la Dra. Ernestina Frascheri, el Dr. Homero Bibiloni, el Dr. Agustín Gordillo, la Dra. Cristina Yolanda Valdez, el Dr. Elio Riccitelli, la Dra. Adriana Sardo, la Dra. Ana María Bezzi, el Dr. Roberto Mora, el Dr. Marcelo Schereginger, el Dr. Gustavo Spacarotel, el Dr. Gustavo De Santis, el Dr. Jorge Saulquin, la Dra. Laura B. Monti, el Dr. Hugo J. Echarri, la Dra. Claudia Milanta, y el Dr. Tomás Hutchinson.

Que entre las exposiciones se tratarán los siguientes temas: "Los nuevos desafíos a 10 años del Código Contencioso Administrativo", "Formación histórica de la justicia contenciosa administrativa en la Provincia de Buenos Aires", "Génesis, consolidación y proyecciones del proceso contencioso administrativo bonaerense", "La materia contenciosa administrativa", "Evolución y panorama de los medios de tutela urgente frente al Estado", "La organización del Fuero Contencioso Administrativo", "El abandono del carácter revisor y el agotamiento de la vía", entre otros.

Que las palabras de cierre estarán a cargo del Director del Instituto de Derecho Administrativo del Colegio de Abogados del Departamento Judicial La Plata, Dr. Pablo E. Perrino.

Que en función de lo normado por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y el espíritu de la Ley 13.834, resulta de interés para el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, declarar de interés institucional las jornadas en la forma enunciada, atento la importancia de la temática en tratamiento.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1º. DECLARAR** de interés institucional la Jornada "Balance



y perspectivas del Fuero Contencioso Administrativo Bonaerense, a 10 años de su puesta en funcionamiento", organizada por el Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata y el Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, prevista para los días 28 y 29 de noviembre del año en curso, en el auditorio del Colegio de Abogados del Departamento Judicial de La Plata, calle 13 e/48 y 49 de la ciudad de La Plata.

**ARTÍCULO 2º.** Registrar, notificar, y cumplido archivar.

**RESOLUCION N° 63/13**



La Plata, 11 de Noviembre de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2209/11;y

#### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de reclamos relacionados a la generación de ruidos molestos, que serían ocasionados por un comercio de rubro “salón de fiestas” denominado IÑAKI, en calle 147 esquina 2 de la localidad de Berazategui, Provincia de Buenos Aires.

Que el ruido sería generado por la utilización en exceso de equipos de música y el desarrollo de distintos tipos de actividades que se realizan en el establecimiento denunciado.

Que la Municipalidad solicitó el asesoramiento e intervención del Laboratorio de Acústica y Luminotecnia de la Provincia de Buenos Aires, quien realizó una medición sonora que arrojó como resultado que los ruidos se calificaban como molestos (fs.31).

Que en consecuencia, a fojas 39/50 se agregan copias de actas de infracción e intervención del ejecutivo municipal.

Que es importante remarcar que la Organización Mundial de la Salud tiene dicho que, sobrepasando los 65 decibeles sonoros, el sonido resulta ser perjudicial para la salud.

Que para considerar al ruido como “molesto”, debe probarse que los mismos superan el nivel mínimo establecido de incomo-



dad moderada.

Que entre los perjuicios a la salud más severos se individualizan hipertensión arterial, problemas cardíacos, estrés, agresividad, falta de atención, sordera, alteración del sueño, tensión muscular.

Que para el caso en estudio, resultan aplicables los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional, y 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires sobre protección del medio ambiente y la salud de los habitantes.

Que la problemática abordada se encuentra legislada en forma específica en el Código Civil Argentino, el Código Contravencional de la Provincia de Buenos Aires y distintas ordenanzas municipales.

Que la proliferación de conflictos entorno a las actividades de esparcimiento, recreación y aquellas que surgen de las costumbres de cada lugar, motiva que sean los municipios los encargados de impulsar medidas positivas que contemplen nuevos conceptos y métodos, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que para el eficaz control de la contaminación sonora resulta aconsejable que el municipio cuente con personal técnico para realizar las inspecciones y evaluaciones sobre ruidos molestos aplicando también las normas IRAM 4062 (sonido) e IRAM 4078 parte II (vibraciones).

Que las medidas a adoptarse deben fijar pautas claras respecto a la limitación y control de las emisiones sonoras, teniendo como premisa fundamental la salud y tranquilidad de la población, así como el respeto del medio ambiente.

Que el art 2618 del código refiriéndose a las “ molestias” que ocasionen el humo, calor, olores, luminosidad, ruidos, vibraciones o daños similares por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, establece que los mismos no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta las condiciones del lugar, aunque mediare autorización administrativa para aquellas. Asimismo deja en manos de la justicia la posibilidad de obtener reparación frente a daños que los hechos generen así



como la cesación de las molestias.

Que la intervención de esta Defensoría se hace evidente ante la posible presencia de derechos vulnerados, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 55 de la Constitución Provincial, en cuanto “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”

Que por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

**Por ello,**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Berazategui de la Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos en el establecimiento “salón de fiestas” denominado IÑAKI en calle 147 esquina 2.

**ARTICULO 2: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Berazategui de la Provincia de Buenos Aires, prevea mecanismos de mediación para los casos entre particulares donde se dificulta la aplicación de normas de carácter general.

**ARTICULO 3:** Registrar, notificar y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N°64/13**



La Plata, 11 de Noviembre de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 4156/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación de un vecino de la localidad de Avellaneda, por la presunta generación de ruidos molestos ocasionado por un comercio que funciona como discoteca bailable, en la calle Hipólito Irigoyen N° 1739 de dicha localidad, Provincia de Buenos Aires.

Que según surge de la denuncia, la discoteca funcionaría desde el año 2006, a partir de cuándo habrían comenzado los problemas (fs. 8).

Que manifiesta haber hecho reclamos ante los dueños del local, así como también ante el Municipio (fs. 11), y presentaciones ante la Defensoría del Pueblo de Avellaneda (fs. 25/26).

Que en el presente conflicto el ruido sería generado por la utilización en exceso de equipos de música, y afectaría concretamente la evolución de los problemas de salud de su hijo, que padece una severa enfermedad mental (parálisis cerebral y síndrome de West), ver fs. 2.

Que el niño debería trasladarse a otro lugar de la casa para poder descansar cuando funciona el establecimiento denunciado.

Que en el marco de las actuaciones, y de lo normado por la Ley 13.834, entre las medidas arbitradas, se solicitaron informes a la Municipalidad de Avellaneda.



Que a fs. 42 se agrega una medición de sonido encomendada por el Municipio a la Universidad Nacional de Avellaneda, donde se concluye que no puede determinarse si los ruidos son o no molestos (fs. 50).

Que el 12 de junio de 2013, personal de esta Defensoría del Pueblo concurre a la vivienda del reclamante, donde se tomaron muestras fotográficas del establecimiento denunciado, y se mantuvo dialogo con otros vecinos que argumentaron tener que retirarse de su casa cada vez que funciona la discoteca.

Que de la inspección ocular se percibe claramente que, la salida de la parte trasera cuenta con un portón de gran dimensión que no coadyuva en la aislación de ruido. Asimismo, el techo no está compuesto por material de losa sino que se visualiza claramente la cobertura de chapa (fs. 50 vta).

Que es importante remarcar que la Organización Mundial de la Salud tiene dicho que, sobrepasando los 65 decibeles sonoros, el sonido resulta ser perjudicial para la salud.

Que para considerar al ruido como "molesto", debe probarse que los mismos superan el nivel mínimo establecido de incomodidad moderada.

Que entre los perjuicios a la salud más severos se individualizan hipertensión arterial, problemas cardíacos, estrés, agresividad, falta de atención, sordera, alteración del sueño, tensión muscular.

Que para el caso en estudio, resultan aplicables los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional, y 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires sobre protección del medio ambiente y la salud de los habitantes.

Que la problemática abordada se encuentra legislada en forma específica en el Código Civil Argentino, el Código Contravencional de la Provincia de Buenos Aires y distintas ordenanzas municipales.

Que los conflictos entorno a las actividades de esparcimiento, recreación y aquellas que surgen de las costumbres de cada lugar, motiva que sean los municipios los encargados de impulsar medidas



positivas que contemplen nuevos conceptos y métodos, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que para el eficaz control de la contaminación sonora resulta aconsejable que el municipio cuente con personal técnico para realizar las inspecciones y evaluaciones sobre ruidos molestos aplicando también las normas IRAM 4062 (sonido) e IRAM 4078 parte II (vibraciones).

Que las medidas a adoptarse deben fijar pautas claras respecto a la limitación y control de las emisiones sonoras, teniendo como premisa fundamental la salud y bienestar de la población, así como el respeto del medio ambiente.

Que el art 2618 del código refiriéndose a las " molestias" que ocasionen el humo, calor, olores, luminosidad, ruidos, vibraciones o daños similares por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, establece que los mismos no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta las condiciones del lugar, aunque mediare autorización administrativa para aquellas. Asimismo deja en manos de la justicia la posibilidad de obtener reparación frente a daños que los hechos generen así como la cesación de las molestias.

Que la intervención de esta Defensoría se hace evidente ante la posible presencia de derechos vulnerados, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 55 de la Constitución Provincial, en cuanto "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes..."

Que por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Avellaneda de la





Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos en el establecimiento bailable, ubicado en calle Hipólito Irigoyen N° 1739.

**ARTICULO 2: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Avellaneda de la Provincia de Buenos Aires, prevea mecanismos de mediación para los casos entre particulares donde se dificulta la aplicación de normas de carácter general.

**ARTICULO 3: DAR** intervención a la Defensoría Ciudadana de Avellaneda, para que tome las medidas que estime corresponder, atento encontrarse la presente queja en el marco de su competencia (artículo 22 de la Ley 13.834).

**ARTICULO 4:** Notifíquese, regístrese, y oportunamente, archívese.

#### RESOLUCION N°65/13



La Plata, 11 de Noviembre de 2013

**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, el expediente N° 4451/13, y**

#### CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones por la presentación de un vecino de la localidad de Lincoln, en relación a la generación de ruidos molestos que serían ocasionados por el funcionamiento de un bar sito en calle Massey N° 1288 de la localidad de Lincoln, Provincia de Buenos Aires.

Que entre las medidas que se han arbitrado en el marco de las actuaciones, se libraron oficios al Municipio (fs. 17/22), sin respuesta al día de la fecha.

Que se ha conceptuado al sonido como aquello que es elegido para ser escuchado y resulta agradable. Mientras el ruido es considerado como una excitación acústica indeseada (Horacio D. Rosatti, "Tratado de Derecho Municipal Edit. Rubinzal Culzzoni"). Para considerar al ruido como "molesto", debe probarse que los mismos superan el nivel mínimo establecido de incomodidad moderada.

Que es importante remarcar que la Organización Mundial de la Salud tiene dicho que, sobrepasando los 65 decibeles sonoros, el sonido resulta ser perjudicial para la salud.

Que para considerar al ruido como "molesto", debe probarse que los mismos superan el nivel mínimo establecido de incomodidad moderada.



Que entre los perjuicios a la salud más severos se individualizan hipertensión arterial, problemas cardíacos, estrés, agresividad, falta de atención, sordera, alteración del sueño, tensión muscular.

Que para el caso en estudio, resultan aplicables los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional, y 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires sobre protección del medio ambiente y la salud de los habitantes.

Que la problemática abordada se encuentra legislada en forma específica en el Código Civil Argentino, el Código Contravencional de la Provincia de Buenos Aires y distintas ordenanzas municipales.

Que la proliferación de conflictos entorno a las actividades de esparcimiento, recreación y aquellas que surgen de las costumbres de cada lugar, motiva que sean los municipios los encargados de impulsar medidas positivas que contemplen nuevos conceptos y métodos, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que para el eficaz control de la contaminación sonora resulta aconsejable que el municipio cuente con personal técnico para realizar las inspecciones y evaluaciones sobre ruidos molestos aplicando también las normas IRAM 4062 (sonido) e IRAM 4078 parte II (vibraciones).

Que las medidas a adoptarse deben fijar pautas claras respecto a la limitación y control de las emisiones sonoras, teniendo como premisa fundamental la salud y tranquilidad de la población, así como el respeto del medio ambiente.

Que el art 2618 del código refiriéndose a las " molestias" que ocasionen el humo, calor, olores, luminosidad, ruidos, vibraciones o daños similares por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, establece que los mismos no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta las condiciones del lugar, aunque mediare autorización administrativa para aquellas. Asimismo deja en manos de la justicia la posibilidad de obtener reparación frente a daños que los hechos generen así como la cesación de las molestias.



Que la intervención de esta Defensoría se hace evidente ante la posible presencia de derechos vulnerados, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 55 de la Constitución Provincial, en cuanto "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes..."

Que por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

### **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Lincoln, Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos provenientes del funcionamiento de la discoteca ubicada en calle Massey N° 1288.

**ARTÍCULO 2: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Lincoln, Provincia de Buenos Aires, la utilización de mecanismos de mediación para los casos entre particulares donde se dificulta la aplicación de normas de carácter general.

**ARTÍCULO 3:** Registrar, notificar y oportunamente, archivar.

#### **RESOLUCION N°66/13**



La Plata, 11 de Noviembre de 2013

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 3156/12, y

#### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación de un vecino de la localidad de San Vicente, quien denuncia la generación de ruidos molestos que serían ocasionados por un establecimiento nocturno denominado "La Previa", ubicado en calle Nicanor Rodríguez, entre Rivadavia y Moreno de la localidad de San Vicente, Provincia de Buenos Aires.

Que manifiesta no ser el único afectado por la producción de ruidos, sino que serían varios los vecinos del barrio los que sufren esos inconvenientes.

**Que en el presente conflicto el ruido sería generado por la utilización en exceso de equipos de música en la discoteca y del desplazamiento** habitual de los transeúntes en la vía pública a la entrada y salida del establecimiento denunciado.

Que en el marco de las actuaciones, se arbitraron diversas medidas, entre las cuales se solicitaron informes al Municipio de San Vicente (fs. 28/38).

Que es importante remarcar que la Organización Mundial de la Salud tiene dicho que, sobrepasando los 65 decibeles sonoros, el sonido resulta ser perjudicial para la salud.

Que entre los perjuicios a la salud más severos se indivi-



dualizan hipertensión arterial, problemas cardíacos, estrés, agresividad, falta de atención, sordera, alteración del sueño, tensión muscular.

Que para el caso en estudio, resultan aplicables los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional, y 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires sobre protección del medio ambiente y la salud de los habitantes.

Que la problemática abordada se encuentra legislada en forma específica en el Código Civil Argentino, el Código Contravencional de la Provincia de Buenos Aires y distintas ordenanzas municipales.

Que la proliferación de conflictos entorno a las actividades de esparcimiento, recreación y aquellas que surgen de las costumbres de cada lugar, motiva que sean los municipios los encargados de impulsar medidas positivas que contemplen nuevos conceptos y métodos, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que para el eficaz control de la contaminación sonora resulta aconsejable que el municipio cuente con personal técnico para realizar las inspecciones y evaluaciones sobre ruidos molestos aplicando también las normas IRAM 4062 (sonido) e IRAM 4078 parte II (vibraciones).

Que las medidas a adoptarse deben fijar pautas claras respecto a la limitación y control de las emisiones sonoras, teniendo como premisa fundamental la salud y tranquilidad de la población, así como el respeto del medio ambiente.

Que el art 2618 del código refiriéndose a las "molestias" que ocasionen el humo, calor, olores, luminosidad, ruidos, vibraciones o daños similares por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, establece que los mismos no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta las condiciones del lugar, aunque mediare autorización administrativa para aquellas. Asimismo deja en manos de la justicia la posibilidad de obtener reparación frente a daños que los hechos generen así como la cesación de las molestias.

Que la intervención de esta Defensoría se hace evidente



ante la posible presencia de derechos vulnerados, de acuerdo a lo estipulado por el artículo 55 de la Constitución Provincial, en cuanto “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”

Que por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de San Vicente de la Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos en el establecimiento “La Previa”, ubicado en calle Nicanor Rodríguez, entre Rivadavia y Moreno de la localidad de San Vicente, Provincia de Buenos Aires.

**ARTICULO 2:RECOMENDAR** a la Municipalidad de San Vicente de la Provincia de Buenos Aires, prevea mecanismos de mediación para los casos entre particulares donde se dificulta la aplicación de normas de carácter general.

**ARTICULO 3:** Registrar, notificar y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N°67/13**



La Plata, 12 de Noviembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834 y,

**CONSIDERANDO**

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial, el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, ejerciendo 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.

Que la Ley 13.834, regula la organización y funcionamiento de la figura del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Que la Defensoría del Pueblo es una institución de garantías, que desarrolla su función concientizando a los habitantes de la provincia en cuanto a la titularidad de los derechos que les asisten, velando por el efectivo goce de los mismos.

Que la consolidación institucional, en la República Argentina y en la Provincia de Buenos Aires, del Rol Defensor del Pueblo es una tarea integral que sólo puede llevarse adelante mediante el intercambio, la cooperación recíproca, la integración de conocimientos y el desarrollo de programas de investigación interinstitucionales.

Que desde el Organismo se realizó en el año en curso, el



taller "Conoce Tus Derechos" en las Unidades Penitenciarias de la Provincia de Buenos Aires, con el objetivo de lograr la formación ciudadana de las personas privadas de libertad.

Que dicha iniciativa surgió en respuesta al planteo realizado por las internas del pabellón 10 de la Unidad Penitenciaria N° 33 de Los Hornos, en el marco del Programa Estratégico de Restitución de Derechos de los Niños/as alojados junto a sus madres detenidas en unidades carcelarias.

Que en dicha oportunidad manifestaron que no conocían sus derechos, como así tampoco cómo ni a quienes debían reclamar por ellos, por ello desde este Organismo surgió la necesidad de ofrecerles este taller de formación ciudadana.

Que el objetivo fue procurar el conocimiento de derechos y su ejercicio, la interpretación de las normas constitucionales y su aplicación a la realidad, reconocimiento de los órganos de gobierno y sus funciones, entre otros.

Que el 10 de diciembre de 2013 a las 14 horas, se organizará un acto en la Unidad Carcelaria N° 8 de Los Hornos, oportunidad en la que se entregarán los diplomas a las internas que cursaron o participaron en los talleres antes mencionados.

Que esta actividad será organizada por el Centro de Estudiantes de esa Unidad, el que es gestionado por las mismas internas, de forma independiente del Servicio Penitenciario Bonaerense.

Que además de este taller, las internas han participado activamente en otros, como: Perspectiva de género, Antropología-cine debate, Médicos del mundo, Teatro, Guitarra, Música, etc.

Que la presente constituye una buena oportunidad para seguir llevando adelante distintas acciones de promoción y difusión de derechos, siempre teniendo en cuenta que, estas personas que han tenido por algún motivo un conflicto con la ley, pueden reinsertarse en la sociedad, y ejercer sus derechos adecuadamente

Por ello,



## EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### RESUELVE

**ARTICULO 1°: DECLARAR** de interés institucional el acto de entrega de diplomas, organizado por el Centro de Estudiantes de la Unidad Carcelaria N° 8 de Los Hornos, que se llevará adelante el día 10 de diciembre de 2013, a las 14 horas, en dicho establecimiento penitenciario.

**ARTÍCULO 2°:** Registrar, notificar, y cumplido archivar.

### RESOLUCION N° 69/13



La Plata, 20 de Noviembre 2013

**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, el expediente 487/10, y

**CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones por la presentación de un vecino de la localidad de Berisso, por la presunta generación de ruidos molestos, que serían ocasionados por el Centro de Fomento Dardo Rocha.

Que oportunamente se remitieron desde este Defensoría cuatro (4) solicitudes de informes – dos (2) a la **Dirección de Control Urbano** de la Municipalidad de Berisso (12 de Abril y 13 de Julio de 2011), dos (4) a la **Secretaría de Gobierno** Urbano de la Municipalidad de Berisso (12 de Diciembre de 2011, el 13 y 26 de Marzo y 5 de Junio de 2012) y cuatro (4) al **Intendente Municipal del partido de Berisso** (24 de Agosto, 28 de Noviembre de 2012, 18 de Junio y 1 de Octubre de 2013) - omitiendo las autoridades municipales remitir respuesta alguna.

Que es importante remarcar que la Organización Mundial de la Salud tiene dicho que, sobrepasando los 65 decibeles sonoros, el sonido resulta ser perjudicial para la salud.

Que para considerar al ruido como “molesto”, debe probarse que los mismos superan el nivel mínimo establecido de incomodidad moderada.

Que entre los perjuicios a la salud más severos se individualizan hipertensión arterial, problemas cardíacos, estrés, agresividad,



falta de atención, sordera, alteración del sueño, tensión muscular.

Que para el caso en estudio, resultan aplicables los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional, y 28 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires sobre protección del medio ambiente y la salud de los habitantes.

Que la problemática abordada se encuentra legislada en forma específica en el Código Civil Argentino, el Código Contravencional de la Provincia de Buenos Aires y distintas ordenanzas municipales.

Que la proliferación de conflictos entorno a las actividades de esparcimiento, recreación y aquellas que surgen de las costumbres de cada lugar, motiva que sean los municipios los encargados de impulsar medidas positivas que contemplen nuevos conceptos y métodos, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que para el eficaz control de la contaminación sonora resulta aconsejable que el municipio cuente con personal técnico para realizar las inspecciones y evaluaciones sobre ruidos molestos aplicando también las normas IRAM 4062 (sonido) e IRAM 4078 parte II (vibraciones).

Que las medidas a adoptarse deben fijar pautas claras respecto a la limitación y control de las emisiones sonoras, teniendo como premisa fundamental la salud y tranquilidad de la población, así como el respeto del medio ambiente.

Que el art 2618 del código refiriéndose a las “ molestias” que ocasionen el humo, calor, olores, luminosidad, ruidos, vibraciones o daños similares por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, establece que los mismos no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta las condiciones del lugar, aunque mediare autorización administrativa para aquellas. Asimismo deja en manos de la justicia la posibilidad de obtener reparación frente a daños que los hechos generen así como la cesación de las molestias.

Que la intervención de esta Defensoría se hace evidente ante la posible presencia de derechos vulnerados, de acuerdo a lo es-



tipulado por el artículo 55 de la Constitución Provincial, en cuanto “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes...”

Que por lo expuesto y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Berisso, Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos ocasionado por las Actividades Desarrolladas por el Centro de Fomento Dardo Rocha de la localidad de Berisso.

**ARTÍCULO 2: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Berisso, Provincia de Buenos Aires, la utilización de mecanismos de mediación para los casos entre particulares como el presente.

**ARTICULO 3:** Registrar, notificar y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N°71/13**



La Plata, 20 de Noviembre de 2013

**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 el Expte. 3755/12,

**CONSIDERANDO**

Que se han iniciado ante nuestro Organismo las actuaciones de referencia, en virtud de la presentación del Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires, en la cual solicitan el efectivo cumplimiento de la Ordenanza N° 9601/03 del Municipio de La Plata.

Que manifiestan que el pedido de intervención de la Defensoría se fundamenta en que el servicio establecido en la mencionada norma, no es brindado en forma correcta a las personas a las cuales está destinada.

Que manifiestan los denunciantes que la Ordenanza N° 9601/03, vigente en el Municipio de La Plata desde el año 2003, establece la responsabilidad del Estado Municipal en relación a la provisión de ataúdes, sala velatoria y traslado fúnebre para “personas indigentes y/o carentes de recursos, que fallezcan en su domicilio y/o en hospitales con domicilio en el Partido de La Plata”.

Que frente a la presentación de la queja, y ante el posible incumplimiento de la Ordenanza 9601/03, desde el Organismo se ha enviado solicitud de informes al Intendente de La Plata.

Que a fs. 12/14 obra la contestación de la Dirección del



Cementerio del Municipio de La Plata, donde manifiestan que la Ordenanza N° 9601/03 se encuentra vigente, y que se está aplicando en la actualidad.

Que en dicha respuesta, detallan los datos estadísticos de la cantidad de servicios gratuitos prestados durante los años 2011/2012; como así también manifiestan que tenían problemas con la provisión de ataúdes, pero que ese tema está normalizado.

Que sin embargo, hacen saber que no cuentan en la actualidad con vehículos para cumplir con los traslados, ya que la ambulancia que estaba a cargo del cementerio se ha roto, y por tal motivo se desafectó de la Dirección, y aún no la han reemplazado por otro vehículo, razón por la cual son los mismos familiares los que deben contratar el traslado, o en algunos casos son las ambulancias de los hospitales las que prestan tal servicio.

Que expresan que la única difusión del servicio prestado por el municipio es el boca en boca; y que no sólo las solicitudes de servicios gratuitos provienen de hospitales, sino que también los mismos son prestados a personas que fallecen en su domicilio, a aquellos fallecidos en el servicio penitenciario y a los afiliados del PAMI, a los cuales no le cubre el sepelio.

Que la Ordenanza N° 9601 denominada "Ordenanza de Servicios Fúnebres Gratuitos con Velatorio Incluido Municipalidad de La Plata", tiene por finalidad proporcionar servicios fúnebres gratuitos para personas indigentes, que domiciliadas en la capital de la Provincia de Buenos Aires, carezcan de obra social.

Que como surge de su artículo segundo, es el Departamento Ejecutivo Municipal quien debe ordenar a la Dirección de Cementerio local, proveer de un sitio para el velatorio, capilla ardiente, ataúd y personal, como también el lugar de tierra común dentro de la Necrópolis local.

Que esta política social está dirigida a personas indigentes, carentes de recursos económicos para afrontar dichos gastos, que fallezcan en sus hogares y/o en Hospitales Públicos, y cuenten con do-



micilio en el Partido de La Plata.

Que en el caso de los fallecimientos ocurridos en los Hospitales públicos, el servicio se completará, además, con el traslado gratuito del cuerpo a cargo del municipio.

Que la ordenanza establece que los servicios se efectivizarán en Hospitales, a través de Servicio Social, quiénes proveerán a los familiares de una encuesta social económica, que junto con el pertinente certificado de defunción y el Documento Nacional de Identidad del fallecido serán presentados ante la Oficina de Defunciones del Registro Civil que funciona en el Cementerio local.

Que, para proceder a la inhumación de los restos se requiere que hayan transcurrido un mínimo de 12 (doce) y un máximo de 24 (veinticuatro) horas desde el fallecimiento.

Que la asistencia establecida en la ordenanza se encuentra actualmente publicada en la página web del municipio: [www.municipalidad.lplata.gov.ar/areas/secretariadegestionpublica/173](http://www.municipalidad.lplata.gov.ar/areas/secretariadegestionpublica/173) - cementerio-de-la-plata.

Que la función del Defensor del Pueblo es garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los habitantes bonaerenses, frente a hechos u omisiones de la Administración.

Que en este marco, cuenta con la atribución de examinar las normas y hacer las recomendaciones que considere apropiadas para velar por el ejercicio efectivo de los derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires.

Que en consecuencia, el municipio, mediante el dictado de la Ordenanza en cuestión, ha ideado una política para los sectores más desaventajados de la sociedad, que tiene como finalidad afrontar el momento de la muerte de la persona con dignidad, atenuando, de alguna manera, el doloroso trance por el que atraviesan los familiares.

Que pese a la loable finalidad de la norma, es indispensable su efectivo alcance práctico, que permita concretar aquel derecho que se ha tenido en mira al legislar en el ámbito municipal.





Que en consecuencia, podrían encontrarse comprometidos derechos Sociales reconocidos por nuestra constitución provincial en su artículo 36 inciso 1, tales como el Derecho a la Familia y su protección moral y material y el derecho a la Igualdad, entre otros.

Que por los motivos expuestos, 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 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 Municipalidad de La Plata, arbitre las medidas necesarias, a efectos de dar estricto cumplimiento a lo establecido en la Ordenanza N° 9601/03 denominada “Ordenanza de Servicios Fúnebres Gratuitos con Velatorio Incluido de la Municipalidad de La Plata”.

**ARTICULO 2: SUGERIR** a la Municipalidad de La Plata, la difusión por los distintos medios de comunicación a su alcance, de lo establecido en la Ordenanza N° 9601/03 denominada “Ordenanza de Servicios Fúnebres Gratuitos con Velatorio Incluido de la Municipalidad de La Plata”, a efectos de que la misma llegue a conocimiento de la población.

**ARTICULO 3:** Registrar, notificar y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N°: 72/13**



La Plata, 27 de Noviembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y,

#### **CONSIDERANDO**

Que las Defensorías del Pueblo son instituciones en crecimiento en las democracias Latinoamericanas, por ello, su composición como Institución Protectora y Promotora de Derechos Humanos implica un gran compromiso para definir sus competencias y responsabilidades en el marco de los principios de independencia y pluralidad.

Que son instituciones de garantías, que desarrollan su función concientizando a los habitantes de la provincia en cuanto a la titularidad de los derechos que les asisten, velando por el efectivo goce de los mismos.

Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la gente.

Que a su vez, su función es una verdadera misión de servicio y solidaridad, que goza del atributo de la informalidad, tanto en su actitud frente a las personas que acuden para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.

Que la consolidación del Rol Defensor del Pueblo es una tarea que sólo puede llevarse adelante mediante el intercambio de



ideas, la cooperación recíproca, la integración de conocimientos, y el desarrollo de programas de investigación interinstitucionales.

Que en diciembre de 2007 se constituyó en nuestro país la Asociación Civil de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), una entidad sin fines de lucro, cuyo objeto social es la cooperación recíproca entre los Defensores del Pueblo de la República Argentina, para el intercambio de información, investigaciones, actualización y desarrollo de las Defensorías, promoviendo el progreso continuo, y perfeccionamiento profesional de las mismas.

Que el artículo 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, reza: "La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y esta Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos. Tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal. Puede requerir de las autoridades públicas en todos sus niveles la información necesaria para el mejor ejercicio de sus funciones sin que pueda oponérsele reserva alguna. Está a cargo de un Defensor o Defensora del Pueblo que es asistido por adjuntos cuyo número, áreas, funciones específicas y forma de designación son establecidas por la ley. Es designado por la Legislatura por el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros, en sesión especial y pública convocada al efecto. Debe reunir las condiciones establecidas para ser legislador y goza de iguales inmunidades y prerrogativas. Le alcanzan las inhabilidades e incompatibilidades de los jueces. Su mandato es de cinco años; puede ser designado en forma consecutiva por una sola vez, mediante el procedimiento señalado en el párrafo primero. Sólo puede ser removido por juicio político. El Defensor del Pueblo vela por la defensa y protección de los derechos y garantías de los habitantes frente a hechos, actos u omisiones de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local."

Que dicha Institución fue creada en ese ámbito por la Ley Nº 3 del año 1997, donde se establece que: "Es misión de la Defensoría la



defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos y garantías e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, la Constitución de la Ciudad y las leyes, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración, de prestadores de servicios públicos y de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local. Quedan comprendidos también los actos de naturaleza administrativa de los poderes Judicial, Legislativo y de los Órganos de control" (artículo 2).

Que la Dra. Alicia Pierini, cubrió el cargo de Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde el año 2003 hasta la actualidad.

Que previo a ello, fue Docente secundaria y universitaria, Diputada de la Ciudad de Buenos Aires en dos períodos (1997 – 2003), Subsecretaria de Derechos Humanos de la Nación, Ministerio del Interior (1991-1997), Convencional Estatuyente de la Ciudad en 1996, Directora del Programa Social de Servicio Jurídico, Secretaría de Justicia de la Nación (1989 - 1991), Asesora Jurídica del MEDH (1985 - 1990), y de diferentes ONGs y Comisiones Parlamentarias Nacionales.

Que también es autora de libros como: "Derecho Ambiental". Ed. Universitaria. Coautora, "Derecho de Acceso a la Información", Ed. Universitaria, Coautora, "Financiamiento de los partidos políticos" Ed. Universitaria, Coautora, "1989-1999 Diez años de Derechos Humanos", Ed. Ministerio del Interior de la Nación, "Hábeas Data. Derecho a la intimidad", Ed. Universitaria. Coautora, "Buenos Aires: Por una Ciudad con Derechos para Todos", "Pensamiento Crítico sobre Derechos Humanos". Ed. EUDEBA, "El Derecho a la Identidad" (compilado), Ed. EUDEBA, "El Peronismo y los Derechos Humanos. Ley de la Verdad".

Que a su vez, fue homenajeada con diferentes premios y menciones: Premio SOS Discriminación, capítulo Argentino (2004), "Diploma de Honor al Compromiso solidario por los Derechos Humanos" (1998), "Reconocimiento a la Innovación en el Sector Público" (1998), Reconocimiento "Por destacada y sincera participación" (1998), "Premio en reconocimiento a la meritoria labor en la promoción de los derechos humanos" (17 de diciembre de 1992), "1º premio a la legisladora más la-



boriosa" (2002), "Premio entre los 5 Legisladores más laboriosos" (2001), "Medalla mención solidaria" (1997), "Premio 'Mauricio López' por la labor institucional desarrollada" (1995), Reconocimiento por la presentación de la memoria del Segundo Congreso Nacional de Organismos Públicos Autónomos (2008), Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato. México, Distinción de Honor (2008), Declaración "Huésped Distinguido" de Bahía de Banderas (2006), Honorable VI Ayuntamiento Constitucional de Bahía de Banderas. México, Presidente Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni Socia Honoraria e integrante del Consejo Consultivo. Instituto de Políticas Públicas (2006), Declaración de Visitante Ilustre (2005), Intendencia Municipal de la Ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, Reconocimiento a la trayectoria (2005), Agrupación Oesterheld, Homenaje a Mujeres representativas de los diferentes ámbitos del quehacer nacional. VSP - 78 /00 (2000). Honorable Senado de la Nación Argentina en el Día Internacional de la Mujer, Mención, Reconocimiento y Gratitud por el Esfuerzo y Solidaridad (agosto 1999), Fundación Alborada Para La Niñez Desprotegida, Diploma Mención Mujer (1999). Honorable Senado de la Nación.

Que resulta muy valiosa para nuestra Institución la contribución que la Dra. Pierini ha hecho en su destacada trayectoria como Defensora del Pueblo, brindado desde su experiencia innumerables aportes, no solo en el ejercicio de su función, sino también en su predisposición y colaboración a este Organismo, en su etapa fundacional.

Que por ello, y en virtud de realizarse en la sede de esta Defensoría una charla su cargo, titulada "Que aprendí en 10 años como Defensora", el día de 27 de noviembre de 2013, resulta oportuno otorgar un presente conmemorativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1: OTORGAR** reconocimiento institucional a la Dra. Alicia



Pierini, por su destacada trayectoria y compromiso en la defensa de los derechos humanos, como Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**ARTICULO 2:** Registrar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 73/13**



La Plata, 20 de Noviembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y,

#### **CONSIDERANDO**

Que las Defensorías del Pueblo son instituciones en crecimiento en las democracias Latinoamericanas, por ello, su función como Institución Protectora y Promotora de Derechos Humanos implica un gran compromiso para definir sus competencias y responsabilidades en el marco de los principios de independencia y pluralidad.

Que son instituciones de garantías, que desarrollan su función concientizando a los habitantes de la provincia en cuanto a la titularidad de los derechos que les asisten, velando por el efectivo goce de los mismos.

Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la ciudadanía.

Que a su vez, su función es una verdadera misión de servicio y solidaridad, tanto en su actitud frente a las personas que acuden para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.

Que la consolidación del Rol Defensor del Pueblo es una tarea que sólo puede llevarse adelante mediante el intercambio de ideas, la cooperación recíproca, la integración de conocimientos, y el de-



sarrollo de programas de investigación interinstitucionales.

Que los primeros indicios de la necesidad de la existencia de la figura del Defensor del Pueblo en Vicente López datan del año 1984 ante iniciativa que fuera presentada por el Bloque de la Unión Vecinal, habiendo sido redactada por el entonces presidente de la juventud de ese partido, Javier Varani.

Que posteriormente en el año 1993 la Agrupación de Vecinos de Vicente López, Presidida en aquel momento por el Arq. Víctor Bardeci, presenta un nuevo Proyecto de Ordenanza ante el H.C.D. con fecha 28/10/93, ocasión en que promueven una Campaña de Difusión y Concientización social respecto de la importancia de la creación de esta noble Institución.

Que finalmente la Institución del Defensor del Pueblo de Vicente López, fue creada por Ordenanza N° 11.591 en el año 1998, sancionada sobre la base de un proyecto presentado por la Concejala Alicia Cavallari.

Que su creación significó en la Provincia de Buenos Aires que el Partido de Vicente López fuese uno de los primeros en desarrollar la defensa, protección y promoción de los derechos e intereses legítimos, individuales y colectivos consagrados por la Constitución Nacional y la Constitución Provincial, de los habitantes del Municipio de Vicente López, frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, de sus entes, organismos y dependencias descentralizadas, que comprometan los referidos derechos e intereses, ya que fue la primer Defensoría Municipal en este ámbito territorial.

Que en el mes de diciembre de 1998 fue elegido primer Defensor del Pueblo el Dr. Carlos Rosendo Constenla, por 18 votos sobre 24, por un período de cinco años. Su candidatura fue propuesta por el Club Municipalidad Ciudad de Vicente López, institución de la que había sido fundador y presidente durante cuatro períodos consecutivos. Asumió el 8 de enero de 1999.

Que vencido su primer mandato en el año 2004, Constenla fue reelegido por la unanimidad de los concejales de Vicente Ló-



pez por un nuevo y último período. Así lo establece la norma, debiendo el Honorable Concejo Deliberante prorrogar su mandato por un año ante el frustrado intento de elección de un nuevo Defensor del Pueblo.

Que en el mes de noviembre de 2009 fue elegida la Dra. María Celeste Vouilloud Defensora del Pueblo de Vicente López, por un período de cinco años asumiendo su mandato el 1 de diciembre del mismo año, desarrollando su función principalmente en la defensa de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia, en su carácter de veedora en la Aplicación del Protocolo de Intervención en casos de abuso y violencia.

Que cabe destacar que, en el año en curso la mencionada institución festeja su 15° aniversario.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1: OTORGAR** reconocimiento institucional a la Defensoría del Pueblo de Vicente López, actualmente a cargo de la Dra. María Celeste Vouilloud, en su 15° Aniversario, como Institución precursora en la defensa, protección y promoción de los derechos de los habitantes del Municipio de Vicente López.

**ARTICULO 2:** Registrar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 75/13**



Defensor  
del Pueblo  
Provincia de Buenos Aires

La Plata, 20 de Noviembre de 2013

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y,

**CONSIDERANDO**

Que las Defensorías del Pueblo son instituciones en crecimiento en las democracias Latinoamericanas, por ello, su función como Institución Protectora y Promotora de Derechos Humanos implica un gran compromiso para definir sus competencias y responsabilidades en el marco de los principios de independencia y pluralidad.

Que son instituciones de garantías, que desarrollan su función concientizando a los habitantes de la provincia en cuanto a la titularidad de los derechos que les asisten, velando por el efectivo goce de los mismos.

Que los convencionales constituyentes han previsto la figura del Defensor del Pueblo, como una forma de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad, y ser un instrumento de participación de la gente.

Que a su vez, su función es una verdadera misión de servicio y solidaridad, tanto en su actitud frente a las personas que acuden para solicitar la protección de sus derechos, como en la forma no convencional de actuación para dar respuesta a los reclamos planteados.

Que la consolidación del Rol Defensor del Pueblo es una tarea que sólo puede llevarse adelante mediante el intercambio de ideas, la cooperación recíproca, la integración de conocimientos, y el de-



sarrollo de programas de investigación interinstitucionales.

Que los primeros indicios de la necesidad de la existencia de la figura del Defensor del Pueblo en Vicente López datan del año 1984 ante iniciativa que fuera presentada por el Bloque de la Unión Vecinal, habiendo sido redactada por el entonces presidente de la juventud de ese partido, Javier Varani.

Que en el mes de diciembre de 1998 fue elegido primer Defensor del Pueblo el Dr. Carlos Rosendo Constenla, por un período de cinco años. Su candidatura fue propuesta por el Club Municipalidad Ciudad de Vicente López, institución de la que había sido fundador y presidente durante cuatro períodos consecutivos. Asumió el 8 de enero de 1999.

Que vencido su primer mandato en el año 2004, Constenla fue reelegido por la unanimidad de los concejales de Vicente López por un nuevo y último período. Así lo establece la norma, debiendo el Honorable Concejo Deliberante prorrogar su mandato por un año ante el frustrado intento de elección de un nuevo Defensor del Pueblo.

Que Carlos R. Constenla (Buenos Aires 1944), es graduado en Derecho por la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (1970). Miembro titular de la Asociación Argentina de Derecho Administrativo, integra el comité científico *Tradizione Repubblicana Romana* de la Universidad de Roma "La Sapienza".

Que es profesor en la Universidad de Buenos Aires, y es el coordinador académico de la Cátedra del Defensor del Pueblo en la Universidad Nacional de La Plata y Director de la Cátedra del Defensor del Pueblo en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

Que asimismo, preside el Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor del Pueblo, y la Sociedad de Estudios Municipales "José Ingenieros". Es el editor de la Revista *Éforos*, dedicada a estudios sobre el Ombudsman y el Defensor del Pueblo. Es miembro del Seminario Internacional Sobre la Defensa de los Derechos Humanos y Universitarios. Es también Asesor Honorario de la Defensoría del Pueblo



de la Provincia de Tucumán, de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, y jefe de asesores de este Organismo.

Que ejerció la presidencia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (2000 – 2002 y 2004 – 2006) y su vicepresidencia primera (2002 – 2004). Se desempeñó también como tesorero del Fondo Especial de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de América Latina y el Caribe e integró el Consejo Directivo de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Que también ha disertado en numerosas oportunidades, sobre la institución del Defensor del Pueblo en diversas universidades latinoamericanas, europeas y asiáticas y tiene certificado académico por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Que es autor de ensayos y trabajos de investigación referidos a los Derechos Humanos, a la institución del Defensor del Pueblo, al Derecho Político y a la Historia del Derecho publicados en la Argentina América Latina y Europa, entre los que se pueden mencionar: "Ascendencia romana del Defensor del Pueblo", "Bicentenario de la creación del Ombudsman", "Defensorías ciudadanas para la Justicia y la gobernanza local", "El papel mediador y conciliador del Defensor del Pueblo en la coyuntura actual", "La seguridad ciudadana como derecho fundamental y garantía de los derechos humanos en las metrópolis", "Rousseau: La búsqueda de una rejuvenecida democracia", "Seminario "Conflictividad Social y Derechos Humanos en el Marco de la actual Constitución Política del Estado", y "Situación de los derechos humanos en Venezuela".

Que sus últimos libro fueron "Teoría y Práctica del Defensor del Pueblo" y "Defensorías del Pueblo y Ouvidorías en Iberoamérica" en colaboración con el profesor Rubens Pinto Lyra de la Universidad Federal de Paraíba, Brasil.

Que sus obras contienen un original análisis del Defensor del Pueblo, que parte de las dos formas en que se manifiesta el poder: el poder de crear la ley, de hacerla cumplir, de juzgar; el poder de impedir que prosperen normas que contravienen los Derechos Humanos. El poder y sus límites y las disfunciones de la democracia son los condicionantes de esta singular magistratura, el más significativo aporte para



fortalecer el Estado de derecho, desde la perspectiva de las personas más desprotegidas por el sistema político, y más vulnerables, por su inaccesibilidad a los instrumentos que la ley establece para su protección.

Que resulta muy valiosa para nuestra Institución la contribución que el Dr. Carlos R. Constenla ha hecho en su destacada trayectoria como Defensor del Pueblo, Presidente de ADPRA y actual Presidente del ILO, brindado desde su experiencia innumerables aportes, no solo en el ejercicio de su función, sino también en su predisposición y colaboración a este Organismo, en su etapa fundacional.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: OTORGAR** reconocimiento institucional al Dr. Carlos Rosendo Constenla, por su ejemplar tarea en la defensa de los derechos de los habitantes, tanto como primer Defensor del Pueblo de la localidad de Vicente López, como en las funciones que actualmente ejerce.

**ARTICULO 2:** Registrar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 76/13**



**Defensor  
del Pueblo**  
Provincia de Buenos Aires

La Plata, 3 de Diciembre de 2013

**VISTO** lo dispuesto por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley N° 13834, dictada en su consecuencia, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires y,

**CONSIDERANDO**

Que son de público conocimiento los acontecimientos sucedidos en la ciudad de Chivilcoy Provincia de Buenos Aires, en el día de ayer, cuando se produjeron grandes destrozos como consecuencia de tres tornados que azotaron fuertemente dicha localidad

Que el fenómeno meteorológico arrojó como consecuencia 25 personas lesionadas, una de ellas de gravedad, cerca de 64 voladuras de techos, miles de árboles dañados, resultando arrasadas las plazas Mitre y Belgrano; y gravísimos perjuicios, siendo uno de los lugares más afectados la Agrupación Atlética Chivilcoy, donde se encontraban más de cien niños, que fueron puestos a salvo en una pequeña pieza mientras todo se derrumbaba,

Que el 70 por ciento de la ciudad cabecera del distrito permanecía sin energía, ya que de los once alimentadores eléctricos en la ciudad, sólo dos están en funcionamiento y parcialmente, porque funcionan las líneas de media tensión pero no las de baja, las que llevan la electricidad a los domicilios.

Que en este aspecto, es de destacar el trabajo coordinado entre Nación, provincia y municipio, lo que está permitiendo la entrega de generadores para que los supermercados no corten la cadena de frío, mientras se intenta restablecer lo antes posible la red eléctrica.



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 tratándose de una Institución destinada a preservar los derechos humanos de los habitantes, corresponde poner a disposición de la ciudad de Chivilcoy los recursos personales y materiales del Organismo, a los efectos que resulten necesarios.

Que por lo motivos expuestos, y de conformidad con el art. 27 de la Ley N° 13834, corresponde dictar el pertinente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1º: EXPRESAR** solidaridad con los habitantes de la ciudad de Chivilcoy y sus autoridades por las consecuencias del fenómeno climático acaecido el 2 de diciembre de 2013.

**ARTÍCULO 2º: PONER** a disposición del Municipio de la ciudad de Chivilcoy, los recursos humanos y materiales de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aire, a los efectos que estime corresponder.

**ARTICULO 3º:** Registrar, notificar y comunicar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 77/13**



La Plata, 3 de Diciembre de 2013

**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, el expediente N° 669/11, y

**CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación del Sr. \*\*\*\*\*, quien a fs. 4/5, formula queja contra el municipio de San Miguel, argumentando que ha hecho caso omiso a su planteo de prescripción de las deudas tributarias que afectaban al inmueble de su propiedad, nomenclatura catastral: Circunscripción I, Sección B, Manzana 99, Parcela 9, Partida 11992, correspondientes a los ejercicios fiscales 2003 y anteriores como así también el 2004, para el caso eventual que la prescripción de dicho ejercicio se produjera durante la tramitación del expediente;

Que asimismo, aclara que la propiedad se vendió y que el escribano interviniente en la operación inmobiliaria solicitó a la comuna el estado de la deuda, procediendo a retener todos los períodos impagos incluido el 2004;

Que a fin de avalar sus dichos, agrega documentación, entre las que se destacan las peticiones que dieron lugar a la formación de los Expedientes Nros. 4130-23986/2009 y Alcance 1; 4130-30363/2010; y HCD: 600378/2010 y Alcances 1; 2 y 3, y fotocopias de los recibos por los que el notario ingresó a las arcas del municipio el monto de la Tasa por Servicio Municipal, desde la cuota 1-2002, hasta la cuota 12-2004 (ver fs. 6/20);

Que frente a esta situación, con fecha 27-01-2011, el se-





ñor \*\*\*\* promovió las presentes actuaciones ante la Defensoría del Pueblo;

Que resultando *“prima facie”* verosímil el reclamo formulado, con fecha 16 de marzo de 2011, se dictó providencia en la que se dispuso requerir a ambos departamentos del gobierno municipal (Ejecutivo y Deliberativo) sendas solicitudes de informes (ver fs. 22/23 vta.);

Que a fs. 24/25, se encuentran agregadas las constancias de diligenciamiento de las referidas solicitudes de informes;

Que a fs. 28, se halla glosado el Expediente N° 4130-43157/2011, incoado por el Departamento Ejecutivo municipal de San Miguel con la solicitud de informes que le remitiera este Organismo, a través del cual envían fotocopia de los Expedientes Nros. 4130-23986/2009 y 4130-30363/2010;

Que a fs. 9/17 de la fotocopia del Expediente N° 4130-23986/2009, se encuentra agregada liquidación de los períodos comprendidos entre el 01-01-1992 y el 28-02-2010, correspondientes a la Tasa por Servicios Municipales de la partida N° 11992;

Que a fs. 18 de la fotocopia del Expediente N° 4130-23986/2009, luce informe producido por la Subsecretaría de Ingresos Tributarios, dependiente de la Secretaría de Economía y Hacienda;

Que a fs. 22 de la fotocopia del Expediente N° 4130-30363/2010; obra agregada nota suscripta por el señor \*\*\*\* en la que deja aclarado que habiendo solicitado la prescripción de las tasas municipales correspondientes a la partida 11992 - según leyes 12076 y 13536 - cualquier pago efectuado por sí o por tercera persona, deberá ser considerado bajo protesto, reservándose el derecho a repetir lo pagado por vía judicial;

Que a fs. 30/32 de la fotocopia del Expediente N° 4130-30363/2010, se encuentra agregada liquidación de los períodos comprendidos entre el 01-01-2002 y el 31-12-2004, correspondientes a la Tasa por Servicios Municipales de partida N° 11992;

Que ante la falta de respuesta por parte del Concejo Deliberante de San Miguel frente a la solicitud de informes, el profesional a



quien se le encomendó la tramitación de estas actuaciones, con carácter previo a reiterar el pedido, realizó gestiones oficiosas tendientes a que cumpliera el requerimiento, con resultado infructuoso (ver fs. 33);

Que a fs. 34, luce agregado el proveído por el cual se dispuso librar solicitud de informes reiteratoria al Concejo Deliberante, a los mismos fines y efectos que la anterior;

Que a fs. 35/35 vta., se halla glosada constancia de diligenciamiento de la solicitud de informes reiteratoria, la que se notificó con fecha 09-11-2011;

Que a fs. 37, obra agregada nota presentada por el señor \*\*\*\*, luego que tomara vista de las actuaciones;

Que a fs. 38, se encuentra el proveído por el cual se dispuso librar una nueva solicitud de informes reiteratoria al Concejo Deliberante a los mismos fines y efectos que las anteriores;

Que por último, a fs. 39 se encuentra agregada constancia de diligenciamiento de la nueva solicitud de informes reiteratoria, la que tampoco fue respondida;

Que por tal motivo, corresponde en derecho resolver el presente reclamo sin contar con copia de las Ordenanzas municipales Nros. 30/2007 y 50/2008;

Que así las cosas, cabe señalar que el artículo 278 de la Ley Orgánica de las Municipalidades (Decreto-Ley N° 6769/58), en su texto introducido por la Ley N° 12076, establece - en consonancia con lo dispuesto por el artículo 4027, inciso 3) de Código Civil -, que: *“...el pago de impuestos, tasas y cualquier otra especie de contribuciones adeudadas a la municipalidad, prescriben a los cinco (5) años de la fecha en que debieron pagarse...”*;

Que en esta línea de pensamiento, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, propicia que los códigos de fondo (en especial el artículo 4027, inciso 3° del Código Civil) suponen límites a los fiscos locales en la previsión de plazos prescriptivos, no pudiendo en consecuencia excederse del plazo quinquenal (C.S.J.N. “Recurso de Hecho - Filcrosa S.A. s/Quiebra s/Incidente de Verificación por Municipalidad de Avellaneda”



sent. del 30-09-2003. F. 194 XXXIV);

Que por otra parte, es dable destacar que, de conformidad con lo establecido por el artículo 3.949 del Código Civil: *“La prescripción liberatoria es una excepción para repeler una acción por el solo hecho que el que la entabla, ha dejado durante un lapso de tiempo de intentarla, o de ejercer el derecho al cual ella se refiere”*;

Que esta excepción ha sido opuesta en legal tiempo y forma por el aquí denunciante, en su condición de contribuyente por las tasas municipales que pesan sobre el inmueble;

Que la invocación que efectúa la municipalidad de la Ley N° 13536, resulta improcedente, ya que lo que esta norma prevé es la posibilidad que la comuna condone de oficio las deudas tributarias que se encontraren prescriptas, a los efectos de relevar de responsabilidad a los funcionarios por su eventual inacción en el cobro de los créditos fiscales, lo que surge con claridad meridiana del mensaje de elevación del proyecto de ley a la Legislatura, el que en su parte pertinente dice: *“...Por otra parte y sin perjuicio que la falta de acción por parte de los funcionarios encargados del cobro de los tributos y multas municipales, en la mayoría de los casos, obedeció a razones de mérito y conveniencia para el conjunto de la sociedad, se entiende que resulta necesario limitar, con carácter excepcional, la responsabilidad de esos funcionarios por la prescripción de las acciones de cobro...”*;

Que en mérito a lo expuesto, se reunirían en el *“sub examine”* los extremos que permitirían al señor \*\*\*\*\* , promover acción judicial de repetición por todos los períodos reclamados que excedan el plazo de cinco años, no hallándose la comuna *“prima facie”* autorizada a retener las sumas recibidas, ya que en la medida en que el pago no fue efectuado en forma voluntaria por el contribuyente, sino por el escribano como agente de retención, en cumplimiento de la obligación legal que le imponía el artículo 1° y concordantes del Decreto-Ley N° 7438/68 (actualmente derogado por el artículo 9° de la Ley N° 14351 - publicada en el Boletín Oficial del día 23-01-2012 - pero vigente a la fecha en que se realizó la operación de compraventa), no se configuraría en la especie el cumplimiento de una obligación natural, en los términos del artículo



515, inciso 2° del Código Civil;

Que lo expuesto en el párrafo precedente, se encuentra avalado por los propios dichos del denunciante, quien dejó expresamente aclarado que cualquier pago efectuado por sí o por un tercero (en este caso el escribano), debían considerarse hechos bajo protesto, reservándose el derecho a promover acción judicial por repetición (ver considerando décimo);

Que por último, se deja constancia que la prescripción de las tasas correspondientes al ejercicio fiscal 2004, siguiendo la doctrina del fallo *“Filcrosa”* citado *“supra”*, prescribieron el día 31 de diciembre de 2009;

Que por los motivos expuestos, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo, de acuerdo a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834.

**Por ello,**

### **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de San Miguel, resolver el planteo de prescripción liberatoria interpuesto por el señor \*\*\*\*\* , a través de los Expedientes Nros. 4130-23986/2009 y 4130-30363/2010 y, en su caso, de resultar favorable, proceda a la devolución de las sumas que le fueran retenidas en concepto de Tasa por Servicios Municipales correspondientes a los ejercicios fiscales 2002, 2003 y 2004 inclusive, en oportunidad de enajenar el inmueble nomenclatura catastral: Circunscripción I, Sección B, Manzana 99, Parcela 9, Partida 11992, procediéndose a materializar el reintegro de las mismas.

**ARTÍCULO 2:** Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 78/13**



La Plata, 5 de Diciembre del 2013

**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, las actuaciones N° 4391/13, y

#### **CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones de referencia como consecuencia de la presentación realizada por un grupo de vecinos de la ciudad de Junín, quienes manifiestan verse afectados por la generación de ruidos molestos ocasionados por el tránsito vehicular, en particular por la circulación permanente de motos y ciclomotores con escape libre y/o contra-explosión, así como los automóviles con emisión de sonido a elevados decibeles sonoros.

Que esta situación se da desde hace aproximadamente 7 años, y la misma se desarrolla todos los días, principalmente a lo largo de la Avenida San Martín de esa ciudad, en horario de madrugada.

Que asimismo, declaran los vecinos que se utiliza dicha arteria como un circuito de carrera de motos con escapes libres, y de autos con potentes equipos de audio.

Que también exponen que en los quioscos aledaños, se expenden bebidas alcohólicas a todo horario, y que debido a la falta de controles, todas las situaciones antes descriptas están provocando serios daños a los espacios públicos como canteros, bancos, plazas, etc.; como también suciedad de veredas, rotura de vidrios y automóviles, en los domicilios particulares de los vecinos.



Que exteriorizan los reclamantes que en varias oportunidades se han presentado ante el Municipio, sin obtener respuesta satisfactoria alguna hasta el momento.

Que desde nuestro Organismo, en virtud de las facultades establecidas por los artículos 15 y 25 de la Ley 13.834, se han enviado solicitudes de Informe en los meses de marzo, mayo y julio del corriente año, al Secretario General del Municipio de Junín (ver fs. 8, 10 y 13), a efectos que informe sobre la situación descripta por los vecinos y sobre las medidas adoptadas; las cuales no han sido respondidas hasta la fecha.

Que la problemática abordada en el presente caso se encuentra legislada en forma específica en el Código Civil Argentino, Código Contravencional de la Provincia de Buenos Aires, y en distintas ordenanzas municipales.

Que el artículo 2618 del código refiriéndose a las “molestias” que ocasionen el humo, calor, olores, luminosidad, ruidos, vibraciones o daños similares por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, establece que los mismos no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta las condiciones del lugar, aunque mediare autorización administrativa para aquellas.

Que se ha conceptuado al sonido como aquello que es elegido para ser escuchado y resulta agradable. Mientras el ruido es considerado como una excitación acústica indeseada. Para considerar al ruido como “molesto”, debe probarse que los mismos superan el nivel mínimo establecido de incomodidad moderada.

Que según un informe publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la contaminación acústica nocturna puede generar efectos nocivos para la salud, como irritabilidad, cansancio crónico y hasta incidencia en enfermedades cardiovasculares.

Que el mencionado estudio señala que las principales secuelas registradas son irritabilidad, decrecimiento de capacidad laboral, aumento de consumo de fármacos, cansancio crónico.

Que a partir del informe se conformó una “tabla de ries-



go”, en la que al aumentar los decibeles durante el sueño se agravan los efectos en la salud. Hasta 30 decibeles no se observaron efectos biológicos sustanciales; entre 30 y 40 decibeles incrementan los movimientos del cuerpo, los disturbios del sueño y la excitación. Por encima de los 55 decibeles la situación es considerada “peligrosa a nivel de salud pública” y el sistema cardiovascular comienza a sufrir estrés.

Que lo expuesto por los denunciantes en el presente caso, motiva aconsejar al municipio de Junín que impulse medidas positivas que contemplen nuevos conceptos y métodos, en virtud del conocimiento particular que cada uno tiene de su población y territorio.

Que para el eficaz control de la contaminación sonora resulta aconsejable que el municipio cuente con personal técnico para realizar las inspecciones y evaluaciones sobre ruidos molestos aplicando también las normas IRAM 4062 (sonido) e IRAM 4078 parte II (vibraciones).

Que las medidas a adoptarse deben fijar pautas claras respecto a la limitación y control de las emisiones sonoras, teniendo como premisa fundamental la salud y tranquilidad de la población, así como el respeto del medio ambiente.

Que en razón de lo expuesto precedentemente, se considera acertado que la Municipalidad de Junín realice controles eficaces en cumplimiento del marco legal que rige sobre el control y sanción en cuanto a la generación de ruidos molestos en espacios públicos y privados, provenientes de actividades de esparcimiento, culturales, religiosas, entre otras.

Que de lo expuesto en el presente caso, se vislumbra la necesidad de gestionar acciones para minimizar los riesgos de afectación al medio ambiente y fortalecer las relaciones de vecindad, a través de la prevención de la producción de ruidos molestos.

Que en virtud de lo dispuesto en los artículos 41 y 42 de la Constitución Nacional y 38 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, corresponde proteger los derechos a un ambiente sano y a la salud de la población.



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**

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Junín, arbitre los medios necesarios para establecer medidas eficientes de control que ayuden a prevenir la emisión de ruidos molestos en espacios públicos y privados provenientes del tránsito vehicular, esparcimiento, culturales, entre otras, especialmente en la Avenida San Martín de la mencionada ciudad.

**ARTICULO 2: RECOMENDAR** a la Municipalidad de Junín, prevea la utilización de mecanismos de mediación para los casos entre particulares donde se dificulta la aplicación de normas de carácter general.

**ARTÍCULO 3: SUGERIR** a la Municipalidad de Junín, la creación de una línea telefónica gratuita para la atención exclusiva de denuncias de ruidos molestos, que garantice una inmediata intervención mediante guardias o grupo de atención y/o contención.

**ARTICULO 4:** Registrar, notificar y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N°79/13**



La Plata, 23 de diciembre de 2013

**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 Resoluciones del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires 01/11; 07/12 y 03/13; y

#### **CONSIDERANDO**

Que son de notorio y público conocimiento los cortes del suministro de energía eléctrica, en los distintos distritos de la Provincia de Buenos Aires, principalmente en la zona de concesión de la empresa EDESUR S.A., la que comprende a los Partidos de Lanús, Lomas de Zamora, Alte. Brown, Esteban Echeverría, Florencio Varela, Ezeiza, Berazategui, entre otros, como así también la zona de concesión de EDELAP S.A., que incluye a los Municipios de La Plata, Berisso y Ensenada.

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 además de esto, este carácter toma mayor dimensión en épocas estivales, dadas las altas temperaturas que ocasionan un incremento en el consumo de la energía eléctrica y ante la falta de ésta, se pone en riesgo la salud de la población no sólo por el llamado "golpe de calor" que afecta principalmente a los grupos más vulnerables como bebés, niños, personas discapacitadas y adultos mayores, sino también por el corte de la cadena de frío de determinados alimentos y medicamentos.

Que el problema en cuestión también trae aparejado inconvenientes e irregularidades en el suministro de agua potable, agra-



vando aún más la situación de los usuarios.

Que es de destacar, que en los días en que la temperatura supera los 30°, los cortes en el suministro se reiteran, y con ello las protestas y el malestar de los vecinos.

Que por su parte, la mayoría de los casos no son apagones generalizados, como los que son provocados por la salida de servicio de una estación de generación o la caída de una red de alta tensión, sino que son interrupciones puntuales en algunas zonas que no se extienden por más de 48 horas.

Que esta situación denota que el problema se encuentra en el eslabón de distribución de la energía eléctrica, evidenciando la responsabilidad de las empresas distribuidoras EDESUR S.A, EDENOR S.A. y EDELAP S.A.

Que es importante mencionar, la Resolución N° 1484/13 de fecha 17 de diciembre de 2013, dictada por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, por la cual se encomienda al Ente Nacional Regulador de la Energía (ENRE) la implementación en forma inmediata de un sistema de monitoreo permanente sobre el cumplimiento del plan operativo de emergencias a cargo de las empresas distribuidoras EDESUR S.A. y EDENOR S.A., en lo atinente a la puesta en disposición de cooperativas de trabajo y empresas contratistas disponibles y operativas, para intervenir en todos los casos que la contingencia así lo requiera.

Que por su parte, la citada Resolución encomienda al ENRE la aplicación de las sanciones correspondientes ante el incumplimiento de la normativa vigente por parte de las empresas EDESUR S.A. y EDENOR S.A.

Que es característica primordial de los servicios públicos la continuidad, es decir, que este no puede dejar de brindarse.

Que hechos como los descriptos, afectan el desarrollo de la vida cotidiana de los individuos en general; con especial atención de aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, ya sea por ser electrodependientes, ancianos, niños o mujeres en estado de gravi-



dez.

Que las empresas prestadoras deben prever esta situación, con la debida antelación, garantizando el correcto suministro del servicio.

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 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.

Que el derecho a la información de los usuarios en las relaciones de consumo debe ser interpretado en sentido amplio, no solo comprende conocer 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 prestara o se les ha prestado el servicio.

Que este conocimiento tiene que ser accesible para el consumidor y brindado en tiempo oportuno.

Que el derecho a la calidad en el servicio público de suministro eléctrico, comprende 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.

Que estos servicios son prestados por empresas privadas, dejando a los usuarios sin libertad de decisión y elección, con la única opción de aceptar el servicio que le es impuesto o quedarse sin él.

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... Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias..."

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 las empresas EDENOR S.A, EDESUR S.A. y EDELAP 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.

**ARTÍCULO 2: INSTAR** a las empresas mencionadas indemnicen los daños y perjuicios causados a los usuarios, por la falta y deficiencia en la prestación del servicio, como asimismo se reintegre el importe del servicio cobrado y no brindado.

**ARTÍCULO 3: INTIMAR** 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.

**ARTÍCULO 4: DIRIGIRSE** al ENRE y al OCEBA, a fin que fiscalicen que las empresas sometidas a su ámbito de control cumplan con la presente resolución.

**ARTICULO 5:** Notificar, registrar, publicar, y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N° 80/13**



La Plata, 6 de Enero de 2014

**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 y:

**CONSIDERANDO**

Que la Sra. Defensora Ciudadana de General Pueyrredón, Dra. Beatriz Arza inicio una investigación caratulada “varios vecinos del Puerto y Punta Mogotes s/queja municipal (contaminación por olores en fábricas procesadoras de harina)” que tramitó bajo el número de actuación 2542, iniciada el 20 de julio de 2006.

Que luego de realizar innumerables gestiones con distintas instituciones vinculadas con la problemática tomo conocimiento de la puesta en funcionamiento de este organismo de la Constitución en el año 2010, motivo por el cual solicita la intervención del mismo puesto que en materia portuaria la jurisdicción es de la provincia de Buenos Aires.

Que por tal motivo el 30 de Julio de 2010 la Dra. Arza se reúne con el Secretario General Dr. Honores a fin de plantearle la problemática local respecto de las fábricas de harina de pescado,

Que según expreso, dicha situación motivo la presentación de 400 vecino ante la Defensoría local en el año 2006, quienes se agraviaban de los olores que se extendían desde la zona portuaria y la zona sur, llegando a Punta Mogotes,

Que las actuaciones llevadas adelante por la Defensoría Ciudadana de General Pueyrredón dieron lugar a la intervención de diferentes organismos de la Provincia de Buenos Aires, a partir de la cual



se han generado los parámetros en cuanto al tratamiento de la materia y tecnología a aplicar para evitar la contaminación del aire;

Que en su momento, las empresas fabricantes de harinas de pescado habrían adoptado un plan de trabajo para llegar a un nivel óptimo de impacto ambiental eliminando la emisión de los efluentes;

Que de cumplirse tal objetivo se potenciaría la zona sur de Mar del Plata ya que se instalarían negocios de hotelería y gastronomía, entre otros, lo que no ha podido llevarse a cabo hasta el momento por los olores generados a partir de esa actividad;

Que la problemática expuesta se encuentra claramente incluida dentro del ámbito de incumbencia del Defensor del Pueblo de la provincia de Buenos Aires atendiendo a que esta circunstancia vulneraría el derecho que tienen los habitantes de la provincia de Buenos Aires “a gozar de un ambiente sano” conforme lo establece el artículo 28 de la Constitución bonaerense;

Que en ese entendimiento se resolvió brindar apoyo a las gestiones realizadas por la Defensoría municipal de General Pueyrredón en pos de promocionar, defender y garantizar los derechos de todos los habitantes de la provincia, que tramitó bajo el número de expediente 288/10;

Que en dichas actuaciones se solicitó informes al Organismo provincial para el Desarrollo Sustentable (OPDS) a fin de que dé cuenta de la situación general de las fábricas productoras de harinas y de la situación particular de las empresas Agustiner SA, Comarpes LTDA y Moliendas del Sur S.A. en orden al grado de allanamiento a la normativa dispuesta para su funcionamiento;

Que asimismo se solicitó a la Defensoría ciudadana de General Pueyrredón remita todos los antecedentes que obran en sus actuaciones y que la Defensora remitió a la brevedad;

Que en dichas actuaciones se realizaron vastas gestiones y se convocó a todos los organismo que tienen injerencia en el tratamiento de esta problemática, OPDS delegación Mar del plata, OSSE, Mar del Plata, Consorcio Portuario, Fiscalía General, vecinos auto convocados.



Que asimismo se constata en la documentación remitida (fs. 171) que la competencia para controlar los efluentes líquidos corresponde a Obras Sanitarias Sociedad del Estado –OSSE- por lo tanto la potestad de controlar la tiene la Autoridad del Agua (ADA) y que en materia de efluentes gaseosos la tenía la Secretaría de Política ambiental de la provincia de Buenos Aires, que el mes de noviembre de 2007 fue reemplazada por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible, que actualmente está ejerciendo como autoridad de aplicación de toda la problemática medio-ambiental, en el territorio de la provincia de Buenos Aires;

Qué asimismo, tanto OSSE como OPDS han ejercido controles y tomado las medidas pertinentes en orden a la clausura preventiva, primero de Agustiner SA y luego de Moliendas del Sur SA y les han aplicado multas en función de que no han cumplido con los requisitos mínimos de adecuación a fin de obtener su certificado de aptitud ambiental;

Que la mayoría de las sanciones fueron recurridas administrativa y judicialmente y con el transcurso del tiempo las tres mencionadas han presentado sus planes de adaptación y mejoramiento en los procesos de fabricación;

Que por disposición n° 541/2010 (fs. 218) el OPDS procedió a la clausura preventiva del establecimiento Moliendas del Sur en función de que hasta esa fecha era la única de las incoadas que no había presentado el pertinente plan de trabajo demostrando su poca predisposición al cumplimiento de la normativa ambiental;

Que a raíz de dicha medida posteriormente presento un plan de trabajo pero nunca adecuo sus procedimientos de modo idóneo a fin de mitigar los efectos contaminantes que por sus actividades industriales genera en la zona del puerto y alrededores;

Que asimismo OSSE Mar del Plata, en más de una oportunidad procedió a cortar el suministro de aguas y le aplico multas y que todas las medidas fueron rigurosamente apeladas.

Que por otra parte, la Asociación civil Surfider Argentina,



dedicada al cuidado de mares, costas y cuencas hidrobiológicas, inició una demanda por daño ambiental contra la mencionada fábrica debido a que no procesa sus residuos líquidos y en la que advierten que la contaminación que produce la firma es “equivalente” a la que genera medio millo de habitantes en términos de residuos cloacales, por lo tanto solicitan que “realice los trabajos necesarios para procesar el desecho que produce la fabricación de harina de pescado en la planta que posee en el puerto de la ciudad de Mar del Plata”.

Que asimismo agrega que Moliendas del sur genera dos tipos de residuos líquidos: el agua de cola y el agua de lavado de los equipos sin contar con ningún sistema que le permita tratar el agua de lavado de los equipos y que de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), “una planta que procese 500 toneladas de pescado por día y que no procese su agua de cola, contamina fácilmente el equivalente a lo que contamina una población de un millón de habitantes” y reflejaron que “Moliendas procesa en promedio unas 5000 toneladas de desechos de pescado mensuales, lo que generaría una contaminación equivalente a la de medio millón de habitantes aproximadamente, en términos de residuos cloacales”. Por último repararon en que “la falta de tratamiento de los desechos es la principal responsable de los fuertes olores que emanan del puerto de mar del Plata”.

Que a fs. 312 y sgtes. obran agregados los movimientos de la causa judicial que actualmente se encuentra en etapa probatoria.

Que a fs. 336, el Secretario de Política Ambiental resuelve otorgar el certificado de aptitud ambiental a Agustiner S.A. y de ese modo comenzar a adoptar su plan de tratamiento de residuos, que motivara la renovación de su certificado por dos años más (fs. 340);

Que a fs. 466 obra informe vinculado al acuerdo celebrado entre el OPDS y Moliendas del Sur SA en el marco de la causa Miranda Roque Alberto y otro c/ OPDS s/ amparo donde se establecen las condiciones a cumplir a fin de otorgar el levantamiento definitivo de la clausura de la empresa y asimismo se aduce que todas las mediciones tomadas son del año 2009 y que nadie actualizó los muestreos a fin de





determinar si las fábricas han mitigado sus efectos contaminantes de una u otra manera.

Que en último cuerpo de estos actuados el OPDS remite copia de todas las sanciones que fueron impuestas a las empresas pero no hay mediciones y controles actuales así que no se puede determinar cuál es la situación actual en orden al grado de contaminación de las fábricas.

Que por otra parte personal de esta Defensoría participo de las distintas reuniones llevadas a cabo en la sede del consorcio portuario con su anterior interventor Sr. Pezzatti, mas también con el actual, Sr. Marchiandarena conjuntamente con funcionarios del OPDS, ADA, Fiscalía Federal, OSSE, Defensoría de Mar del Plata y esta Defensoría provincial y en ambas ocasiones los organismos de control nos manifestaron que actualmente todas las empresas han mejorado pero aun no alcanza, el marco normativo lo tiene la Autoridad del Agua (ADA), las harineras Comarpes y Agustiner son las que más se ajustan, Moliendas en cambio es la más reacia, que si bien no ha tenido actividad en los últimos meses sigue sin adaptar sus procedimientos.

Que por otra parte, a abogada de OSSE manifestó en la misma reunión que sobre el caso específico de Moliendas, se debe pensar en un cambio de paradigma que no solo debe afectar a la salud, sino también al medio ambiente actual y futuro y no advierte que la explotación de dicha empresa este cercana a eso, en cambio si se da en Agustiner donde se preocupan por invertir para aminorar las consecuencias dañosas;

Que asimismo agrega que tienen una deuda muy grande con OSSE, lo que motiva el corte del servicio y que siempre se lo tienen que reconectar porque la empresa recurre a la figura del amparo en varias oportunidades;

Que tanto el ADA como el OPDS manifestaron tener un poder de policía muy reducido.

Que el Interventor de Consorcio manifestó que para sacarle la Concesión- que ya la tiene vencida- hay que aplicarle todas las



sanciones a que diera lugar sus irregularidades y así el consorcio evaluará la procedencia de la renovación de permiso de uso.

Que la ley provincial 5965 denominada "Ley de Protección a las fuentes de provisión y a los cursos y cuerpos receptores de agua y a la atmosfera" en su segundo artículo prohíbe a las reparticiones del Estado, entidades públicas y privadas y a los particulares, el envío de efluentes residuales sólidos, líquidos o gaseosos, de cualquier origen, a la atmósfera, a canalizaciones, acequias, arroyos, riachos, ríos y a toda otra fuente, cursos o cuerpo receptor de agua, superficial o subterráneo, que signifique una degradación o desmedro del aire o de las aguas de la provincia, sin previo tratamiento de depuración o neutralización que los convierta en inocuos e inofensivos para la salud de la población o que impida su efecto pernicioso en la atmósfera y la contaminación, perjuicios y obstrucciones en las fuentes, cursos o cuerpos de agua.

Que por los motivos expuestos, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo en los términos del art. 27 de la ley 13.834.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1°: RECOMENDAR** al Organismo para el desarrollo sostenible- OPDS- que en ámbito de su competencia y a través de la delegación local agudice los controles hacia las empresas productoras de harina de pescado que funcionan en el Puerto de Mar del Plata, a fin que todas las fábricas productoras de harinas de pescado cumplan con los requerimientos que la normativa medioambiental impone.

**ARTICULO 2°: RECOMENDAR** a Obras Sanitarias Sociedad del Estado -OSSE- que articule un plan de saneamiento integral, y con los recursos disponibles continúe los controles a fin que las empresas adecuen el tratamiento de los líquidos y residuos cloacales a la normativa provincial y municipal que regula dicho tratamiento, con el fin de preservar el medio ambiente y la salud de las generaciones presentes y futuras.



**ARTICULO 3°: RECOMENDAR** a la Autoridad del Agua –ADA- realice con periodicidad los controles en las fábricas productoras de Harinas de pescado, con el objeto de contar con mediciones más actuales y sin necesidad de denuncia previa, a fin de colaborar con Obras Sanitarias para que pueda cumplir el objetivo conjunto que manda la Carta Marga de la provincia de Buenos Aires en su artículo 28.

**ARTICULO 4°: RECOMENDAR** al Consorcio Portuario que en el marco de sus competencias, propenda la regularización de la ocupación que tienen las empresas que se hallan instaladas en dicho espacio.

**ARTICULO 5°:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

#### RESOLUCIÓN N° 1/14



La Plata, 10 de Enero de 2014

**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, el expediente N° 5316/13; y

#### CONSIDERANDO

Que las presentes actuaciones se inician a raíz de la queja formulada por el señor \*\*\*\* \* y un grupo de docentes, alumnos y demás miembros de la comunidad de Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración existentes en la Provincia de Buenos Aires, creados mediante Resolución N° 377/90 de la Dirección General de Cultura y Educación de esa Provincia (DGCyE), en defensa de dichos Bachilleratos.

Que los reclamantes manifiestan que con fecha 13 de noviembre de 2013 tomaron conocimiento de la existencia del Comunicado N° 160 que habría sido emitido por la Dirección Provincial de Educación Secundaria dependiente de la DGCyE. Expresan que mediante al aludido comunicado se habría informado a las instituciones educativas que: *“Existiendo un número reducido de instituciones dependientes de la Dirección Provincial de Educación Secundaria que no adecuaron oportunamente la oferta de Bachillerato de Adultos, y que se encuentran aplicando aún el Plan de Estudios de Bachillerato de Adultos (Resolución 377/90), de 4 (cuatro) años de duración, esta Dirección Provincial COMUNICA que deberían iniciarse las acciones tendientes a determinar la posibilidad de adecuación de estos Planes de estudio a la propuesta curricular de 3 (tres) años de duración, en alguna de las orientaciones aprobadas por resolución 1121/02 para el inicio de Ciclo Lectivo 2014.”*

Que el comunicado también habría dispuesto que: *“La*



*adecuación al plan mencionado implica el cierre de inscripción para el plan de 4 años en 2014 y su reemplazo por secciones de 1er. año del plan de 3 años y la reubicación de los docentes titulares y la reasignación de docentes provisionales cuando fuera posible. Asimismo deberá darse continuidad a las cohortes en curso (continuidad de 2do., 3ro. y 4to. año del plan de 4 años) y preverse su adecuación de los años sucesivos”.*

Que entre las razones que los docentes aducen en defensa de la vigencia y/o restitución de los Bachilleratos de Adultos de cuatro años, frente a otros de menor duración, se menciona que los primeros preparan mejor a los estudiantes para el mundo laboral, porque en el último año los alumnos cuentan con materias específicas de formación profesional; que los alumnos establecen vínculos más duraderos y estables; que promueven más egresados y que han demostrado incluir con éxito a los jóvenes y adultos que requieren acreditar el tercer ciclo; que habiéndose agravado la conflictividad social, la escuela actúa dentro de la comunidad como un elemento de contención social para los jóvenes, ya que además de elementos formales para la vida, les brinda modelos positivos en los cuáles referenciarse; que los Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración han llevado a cabo todas las recomendaciones de la política educativa sugeridas por la DGCyE, promoviendo espacios de integración y escucha del alumnado, y diseñando estrategias de terminalidad; y que algunos de los Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración celebraron convenios con escuelas de alumnos con capacidades diferentes, que han encontrado en dicha modalidad de Bachillerato un espacio acorde a sus necesidades humanas y pedagógicas.

Que los reclamantes afirman que la modificación del plan de cuatro años al de tres años carece de “asidero científico” dado que, después de una década de implementada esta última modalidad, se evidencia su fracaso.

Que los presentantes expresan que la reducción de la duración de los bachilleratos resulta una maniobra tendiente a “recortar presupuesto” y que podría ser el comienzo de la implementación de una reforma integral que se prevé para el año 2015 sobre la que no fueron consultados, mas conocen y están en desacuerdo.



Que los reclamantes solicitan que se deje sin efecto el comunicado emitido hasta que el Poder Legislativo sancione una ley que contemple los diversos planes de estudio coexistentes en la Provincia de Buenos Aires, priorizando la calidad de la enseñanza por sobre las cuestiones presupuestarias.

Que los reclamantes adunan que la medida adoptada mediante el Comunicado N° 160 –la adecuación de los planes de cuatro años de duración a planes de tres- afectaría la situación laboral de los docentes, quienes carecen de garantías de continuidad en su trabajo. En tal sentido puntualizan que la propia norma reza que se procedería a la reubicación de los docentes titulares y la reasignación de docentes provisionales *cuando fuera posible*.

Que por los motivos expuestos, con fecha 27 de noviembre de 2013, los reclamantes han interpuesto recurso de revocatoria ante la Dirección Provincial de Educación Secundaria, con el objeto de dejar sin efecto las medidas dispuestas mediante el Comunicado N° 160.

Que esta Defensoría del Pueblo interpreta que no habiéndose derogado la Resolución N° 377/90 de la DGCyE mediante la cual se aprobaron los Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración, la Dirección Provincial de Educación Secundaria carece de facultades para ordenar a las instituciones educativas que se abstengan de abrir la inscripción a dichos Bachilleratos.

Que por otra parte, disponer el cierre de la inscripción a una modalidad de Bachillerato, sin consultar a la comunidad educativa, violentaría expresas disposiciones de la Ley de Educación Nacional (Ley N° 26.206), de la Ley de Educación Provincial (Ley N° 13.866) y de diversas normas vigentes en la materia, en tanto se atenta contra la transparencia y la buena gestión educativa y se soslaya la instrumentación de los mecanismos de participación y consulta que la legislación impone.

Que el derecho a la educación se encuentra reconocido en los arts. 5, 14, 75 inc. 19 y 22 de la Constitución Nacional; en el art. 26 del Pacto de San José de Costa Rica; en el art. 13 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y en el art. 35 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires.



Que el derecho a la educación presupone la obligación del Estado de prestar un servicio educativo regular y razonablemente y que la Provincia de Buenos Aires tiene la responsabilidad principal e indelegable de proveer, garantizar y supervisar una educación integral, inclusiva, permanente y de calidad para todos sus habitantes, garantizando la igualdad, gratuidad y la justicia social en el ejercicio de este derecho, con la participación del conjunto de la comunidad educativa.

Que se advierte fácilmente que la adopción tardía de las medidas dispuestas mediante el Comunicado N° 160 -dado que se impide la apertura de la inscripción a tan solo quince días de su inicio- sin que ello importe pronunciarse sobre su oportunidad, mérito y conveniencia, resulta irrazonable porque no permite analizar ni planificar debidamente la manera de llevar a cabo la adecuación exigida; así como tampoco posibilita instrumentar mecanismos de participación y consulta con los afectados, entre los que se encuentran los directivos, los docentes y los alumnos de esos Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración.

Que esta última nota – la falta de razonabilidad- consecuencia de la adopción tardía de las medidas adoptadas mediante el Comunicado N° 160, restringiría de un modo intempestivo la oferta académica y los contenidos curriculares, vulnerándose, en definitiva, el derecho a la educación y causando una inminente lesión a los derechos de enseñar y aprender.

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 art. 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**



## RESUELVE

**ARTÍCULO 1º: ACOMPAÑAR** el reclamo realizado por el señor \*\*\*\* \* y un grupo de docentes, alumnos y demás miembros de la comunidad de Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración existentes en la Provincia de Buenos Aires, creados mediante Resolución N° 377/90 de la Dirección General de Cultura y Educación de ésta Provincia, contra la medida que se habría adoptado mediante el Comunicado N° 160 emitido por la Dirección Provincial de Educación Secundaria que dispone el cierre de inscripción para dichos Bachilleratos.

**ARTÍCULO 2º: ADHERIR** al recurso de revocatoria que el señor \*\*\*\* \* y un grupo de docentes, alumnos y demás miembros de la comunidad de Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración presentaron en fecha 27 de noviembre de 2013 ante la Dirección Provincial de Educación Secundaria, con el objeto de dejar sin efecto las medidas que dicha Dirección habría dispuesto mediante el Comunicado N° 160.

**ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR** a la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires que arbitre los medios necesarios para garantizar la apertura de la inscripción a los Bachilleratos de Adultos de cuatro años de duración existentes en la Provincia de Buenos Aires, incluyendo expresamente la posibilidad de ingresar al primer año de los aludidos Bachilleratos.

**ARTÍCULO 4º:** Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

## RESOLUCION N°2/14



La Plata, 10 de enero de 2014.

**VISTO** el presente Expediente N° 5422/14, el que fuera promovido por la Secretaría de Atención y Orientación al Ciudadano de esta Defensoría del Pueblo, a consecuencia de una importante cantidad de quejas promovidas por usuarios del servicio de distribución de energía eléctrica en el área de concesión de la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.), por las irregularidades acaecidas a partir de la segunda quincena de mes de diciembre de 2013; y

**CONSIDERANDO:**

Que tales anomalías ocasionaron prolongadas interrupciones en el suministro de energía eléctrica, muy especialmente en los partidos de La Plata, Berisso y Ensenada;

Que como puede advertirse sin hesitación alguna, los daños irrogados a los usuarios han sido de gran magnitud, tanto por la alta densidad demográfica de las zonas afectadas, como por su perpetuación en el tiempo;

Que frente a las circunstancias señaladas en los considerandos precedentes esta Defensoría de Pueblo dictó con fecha 23-12-2013, la Resolución N° 80-13, en la que recomendaba a las empresas EDENOR S.A., EDESUR S.A. y EDELAP S.A., arbitrar los mecanismos necesarios a fin de garantizar y normalizar el servicio de distribución de energía eléctrica en el ámbito de su concesión, instándolas asimismo a resarcir a los usuarios los daños y perjuicios causados por la falta y deficiencia en la prestación del servicio, reintegrándoles el importe correspondiente al servicio cobrado y no brindado e intimándolas a instrumentar aquellos métodos alternativos de suministro de energía eléctrica a fin de garan-



tizar el servicio;

Que por último, se dispuso dirigirse tanto al ENRE como al OCEBA, a efectos que fiscalicen que las empresas distribuidoras sujetas a su control, cumplan con lo establecido en la mentada resolución;

Que desde un plano estrictamente jurídico, el artículo 67 de la Ley N° 11769 (Marco Regulatorio Eléctrico de la Provincia de Buenos Aires), establece: *“Se reconocen a favor de los usuarios del servicio público de electricidad radicados en el ámbito de la provincia de Buenos Aires . . . , los siguientes derechos mínimos: a) Recibir un suministro de energía continuo, regular, uniforme y general que cumpla con las metas y niveles mínimos de calidad que determine la autoridad de aplicación, a través de los respectivos contratos de concesión otorgados a los concesionarios de servicios públicos de electricidad. . . . d) Que se brinde a los reclamos que el usuario pueda efectuar, referidos a deficiencias en la prestación del servicio y/o a errores en la facturación que recibe, un trámite diligente y responsable, dándole adecuada respuesta en los plazos y modalidades que se estipulen en el régimen de suministro. . . . f) Ser compensado por los daños producidos a personas y/o bienes de su propiedad, causados por deficiencias en el servicios, imputables a quien realiza la prestación . . . i) Al acceso a la electricidad como un derecho inherente a todo habitante de la provincia de Buenos Aires, garantizándose un abastecimiento mínimo y vital”;*

Que asimismo, el artículo 70 de la precitada norma instituye que: *“Las violaciones o incumplimientos de las obligaciones que surjan de los contratos de concesión, serán sancionados con el régimen de penalidades allí previstas. Dicho régimen deberá tender a orientar las inversiones de los concesionarios hacia el beneficio de los usuarios. . . .”;*

Que lo dispuesto por el artículo 67, inciso f) de la Ley N° 11769, resulta conteste en cuanto a su espíritu, con lo preceptuado por el artículo 40 bis la Ley Nacional N° 24240 (Texto introducido por Ley N° 26361), en tanto establece la obligación de resarcir: *“ . . . todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. . . .”;*



Que desde la óptica del derecho administrativo, se encuentran comprometidos en la especie dos de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, en primer término la **continuidad**, que constituye el elemento esencial del servicio público, y lo que lo diferencia claramente de otras actividades estatales como la ejecución de obras públicas, que se realizan en una única oportunidad, y concluyen con la propia ejecución. La continuidad 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). Es dable destacar, que la continuidad contribuye a la eficiencia de la prestación pues sólo así esta será oportuna (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 64), y en segundo término la **regularidad**, que consiste precisamente en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 75).

Que el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, ha dictado con fecha 03 de enero de 2014, la Resolución ENRE N° 1/2014 (Publicada en el Boletín Oficial del 07-01-2014), la que en su artículo 1° dispone que: "... la "EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANONIMA" (EDENOR S.A.) y la "EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR S.A." (EDESUR S.A.) abonen un resarcimiento base de PESOS CUATROCIENTOS NOVENTA (\$ 490) a cada uno de los usuarios T1R que hubieran sido afectados por las interrupciones de suministro de energía eléctrica ocurridas durante el período iniciado el 16 de diciembre del corriente año y hasta el momento de su reposición total, superiores a DOCE (12) horas corridas y hasta las VEINTICUATRO (24) horas corridas inclusive; para aquellas interrupciones superiores a las VEINTICUATRO (24) horas corridas y hasta las CUARENTA Y OCHO (48) horas, el monto por resarcimiento base a reconocer será de PESOS SETECIENTOS SESENTA (\$ 760) y para los cortes superiores a las CUARENTA Y OCHO (48) horas corridas, el valor base a resarcir será de PESOS OCHOCIENTOS SETENTA (\$ 870);

Que esta situación ha generado una iniquidad manifiesta entre los usuarios del conurbano bonaerense, donde prestan el servicio público de distribución de energía eléctrica EDENOR S.A. y EDESUR



S.A. y el resto de los usuarios de la provincia, en clara violación al principio de igualdad garantizado por el artículo 16 de la Constitución Nacional, como así también a las numerosas declaraciones y convenciones internacionales que proscriben todo tipo de discriminación, incorporadas a nuestro derecho interno por el artículo 75, inciso 22) de la Constitución Nacional, a saber: **a)** Declaración Universal de Derechos Humanos; **b)** Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre y **c)** Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica);

Que asimismo, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, contiene disposiciones que reprueban la discriminación. Tal es el caso del artículo 11, segundo párrafo, que establece: "... La Provincia no admite distinciones, discriminaciones ni privilegios por razones de sexo, raza, religión, nacionalidad, lengua, ideología, opinión, enfermedades de riesgo, características físicas o cualquier otra condición amparada por las normas constitucionales...";

Que por mandato constitucional, le cabe al Defensor del Pueblo la delicada misión de 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, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración y de los prestadores de servicios públicos que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, inconveniente, inoportuno o negligente de sus funciones;

Que en mérito a lo expuesto en los considerandos precedentes, deviene imperioso el dictado del pertinente acto administrativo, por el que se recomiende a la Secretaría de Planificación y Control de Servicios Públicos, arbitrar los medios conducentes a efectos que el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), establezca un resarcimiento a los usuarios del servicio público brindado por la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.), de idéntico tenor al fijado por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, a través de la Resolución ENRE N° 1/2014;

Que asimismo, resulta procedente instar al Organismo



de Control, a fiscalizar en debida forma que la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.) preste con continuidad y regularidad, el servicio público cuya gestión le fuera encomendada, brindando en todo momento a los usuarios una adecuada calidad de producto técnico;

Que en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y la Ley N° 13834, sancionada en su consecuencia;

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: Recomendar** a la Secretaría de Planificación y Control de Servicios Públicos, arbitrar los medios conducentes a efectos que el Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), establezca un resarcimiento a los usuarios del servicio público brindado por la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.), de idéntico tenor al fijado por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad, a través de la Resolución ENRE N° 1/2014.

**ARTÍCULO 2º: Instar** al Organismo de Control de Energía Eléctrica de la Provincia de Buenos Aires (OCEBA), a fiscalizar en debida forma que la Empresa Distribuidora de Energía La Plata Sociedad Anónima (EDELAP S.A.) preste con continuidad y regularidad, el servicio público cuya gestión le fuera encomendada, brindando en todo momento a los usuarios una adecuada calidad de producto técnico.

**ARTÍCULO 3º:** Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 3/14**



La Plata, 20 de enero de 2014.

**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,

**CONSIDERANDO**

Que la Ley Nacional N° 26.862 tiene por objeto garantizar el acceso integral a los procedimientos y técnicas médico-asistenciales de reproducción médicamente asistida.

Que conforme lo allí expresado, tienen derecho a acceder a los procedimientos y técnicas de reproducción médicamente asistida, toda persona mayor de edad que de plena conformidad con lo previsto en la ley 26.529, haya explicitado su consentimiento informado, el cual es revocable hasta antes de producirse la implantación del embrión en la mujer.

Que asimismo, el artículo 8 de la norma dispone que el sector público de salud, las obras sociales enmarcadas en las leyes 23.660 y 23.661, la Obra Social del Poder Judicial de la Nación, la Dirección de Ayuda Social para el Personal del Congreso de la Nación, las entidades de medicina prepaga y las entidades que brinden atención al personal de las universidades, así como también todos aquellos agentes que brinden servicios médico-asistenciales a sus afiliados independientemente de la figura jurídica que posean, incorporarán como **prestaciones obligatorias** y a brindar a sus afiliados o beneficiarios, **la cobertura integral e interdisciplinaria** del abordaje, el diagnóstico, los **medicamentos** y las terapias de apoyo y los procedimientos y las técnicas que la Organización Mundial de la Salud define como de reproducción médicamente asistida, los cuales incluyen: a la inducción de ovulación; la estimulación



ovárica controlada; el desencadenamiento de la ovulación; las técnicas de reproducción asistida (TRA); y la inseminación intrauterina, intracervical o intravaginal, con gametos del cónyuge, pareja conviviente o no, o de un donante, según los criterios que establezca la autoridad de aplicación. Quedan incluidos en el Programa Médico Obligatorio (PMO) estos procedimientos, así como los de diagnóstico, medicamentos y terapias de apoyo, con los criterios y modalidades de cobertura que establezca la autoridad de aplicación, la cual no podrá introducir requisitos o limitaciones que impliquen la exclusión debido a la orientación sexual o el estado civil de los destinatarios.

Que también quedan comprendidos en la cobertura prevista en este artículo, los servicios de guarda de gametos o tejidos reproductivos, según la mejor tecnología disponible y habilitada a tal fin por la autoridad de aplicación, para aquellas personas, incluso menores de dieciocho (18) años que, aun no queriendo llevar adelante la inmediata consecución de un embarazo, por problemas de salud o por tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas puedan ver comprometidas su capacidad de procrear en el futuro.

Que por su parte, el Decreto Reglamentario N° 956/2013, en primer lugar, dispone garantizar el acceso a dichos procedimientos y técnicas, cualquiera sea la cobertura que posea el titular del derecho.

Que a tales fines, los Prestadores del Servicio de Salud de los ámbitos público, de la Seguridad Social y privado, deberán proveer sus prestaciones respectivas conforme la Ley N° 26.862, la presente reglamentación y demás normas complementarias que al efecto se dicten.

Que el Decreto Reglamentario en su artículo 3° determina que la Autoridad de Aplicación de la Ley 16.862 es conjuntamente el Ministerio de Salud y la Superintendencia de Servicios de Salud, en lo que resulte materia de su competencia.

Que a su vez, dispone la inclusión en el PROGRAMA MEDICO OBLIGATORIO (PMO), de los procedimientos y las técnicas de diagnóstico, medicamentos y terapias de apoyo para la reproducción médicamente asistida reguladas en el artículo 8° de la Ley N° 26.862.



Que la ley ha reivindicado el Derecho a procrear, motivo por el cual las técnicas de reproducción asistida responden a motivaciones loables, de personas que individualmente o en pareja persiguen la conformación de un grupo familiar.

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 familia.

Que se puede afirmar que, privar de los tratamientos a los habitantes de la provincia de Buenos Aires, implicaría 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 3°, y 36 inciso 8° de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Que 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 la procreación, como un derecho reproductivo, es un derecho humano y obtiene sustento en el derecho constitucional a constituir una familia, consagrado en el art. 14 bis de la C.N. al asentar que “se asegurará la protección integral de la familia”, acompañado del





Principio de Igualdad, previsto en el artículo 16, del Principio del Debido Proceso del art. 18 y del Principio de Autonomía Personal previsto en el art. 19.

Que particularmente el art. 36 inc. 1 de nuestra Carta Local menciona la Familia y la define como "...el núcleo primario y fundamental de la sociedad" y que por tanto, "...La Provincia establecerá políticas que procuren su fortalecimiento y protección moral y material".

Que por su parte, los Tratados Internacionales, con jerarquía constitucional hacen referencia la especial protección que merece la familia, en especial: a) La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre en el art. V, señala que "Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada y familiar", b) la Declaración Universal de Derechos Humanos, en su art. 16 inc. 1º, dispone que: "Los hombres y las mujeres a partir de la edad núbil tienen derecho sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión a casarse y fundar una familia... La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado"; c) El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece en similar sentido en el art. 10 que: "Los Estados Partes en el presente pacto reconocen que: 1) Se debe conceder a la familia, que es el elemento natural y fundamental de la sociedad, la más amplia protección asistencia posibles, especialmente para su constitución y mientras sea responsable del cuidado y la educación de los hijos a su cargo..."; y en el art. 11 "1) Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda..." e) La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer en el art. 16 inc. 1º apartado "e" determina que se asegurará la igualdad entre hombres y mujeres respeto del derecho a decidir libre y responsablemente el número de sus hijos y el intervalo entre los nacimientos y a tener acceso a la información, la educación y los medios que les permitan ejercer estos derechos.

Que la mayoría de las empresas de medicina prepaga, luego de la sanción de la ley provincial N° 14.208 de fertilización asistida y sus decretos reglamentarios, otorgaron cobertura integral de los tratamientos, incluido el costo de la medicación al 100%.



Que a partir de la sanción de la ley de Reproducción Médicamente Asistida N° 26.862 y su decreto reglamentario, se han recibido en esta Defensoría quejas por falta de cobertura del 100% de la medicación en tratamientos de fertilidad asistida de baja y alta complejidad, por parte de las prepagas que argumentan "verbalmente", que la cobertura de la medicación es sólo al 70%, porque las prácticas –a partir de la sanción de la Ley 26.862- están incluidas en el P.M.O. y la cobertura de los costos de la medicación, es de acuerdo al plan que paga cada beneficiario. Además manifiestan –siempre verbalmente- que la Ley Nacional de Fertilización Asistida N° 26.862 prevé la cobertura de una mayor cantidad de tratamientos, teniendo que compensar estos mayores costos con una quita en el porcentaje de cobertura de la medicación.

Que la Jerarquía constitucional y la operatividad del derecho a la salud penetra de forma inevitable en todas las relaciones sean de naturaleza pública, privada o semipública, debiendo priorizarse el respeto a la dignidad humana, brindando siempre una respuesta satisfactoria.

Que los argumentos de contenido económico esgrimidos, como lo son, el alto costo de estos tratamientos o el impacto económico que repercute en el resto de sus afiliados, no impiden la plena efectividad de la norma que resulta operativa frente a los derechos conculcados.

Que, por su parte, las empresas de medicina prepaga cumplen una función social, en nuestro complejo sistema de salud, que se encuentra por encima de toda cuestión comercial, debiendo encaminarse a proteger las garantías constitucionales a la vida, salud, seguridad e integridad de las personas por sobre los fines especulativos o comerciales como entre social (Conf. V.gr. C.S.J.N. Fallos; 325:676,324:754 entre otros).

Que asimismo, es doctrina de la Corte la interpretación que el "PMO es considerado como el límite inferior y no como tope máximo".

Que el constituyente en 1994 incorporó la figura del Defensor del Pueblo en el artículo 55 -junto con los nuevos derechos- en la parte orgánica del texto fundamental, resultando así la única "Garantía



Orgánica Constitucional” de nuestra provincia.

Que por tanto, es una institución cuya misión consiste en garantizar el ejercicio de la vigencia de los derechos humanos, desplegando el control, basado en la investigación de los hechos que reclaman los habitantes de la provincia, identificando las causas que llevan a la vulneración de derechos, señalarlas y encontrar los caminos para efectivizar su libre ejercicio.

Que la defensa de la Constitución comprende el “Bloque de constitucionalidad federal”; ese plexo normativo se encuentra conformado por las normas citadas supra, de acuerdo al texto constitucional federal reformado en 1994 y los tratados internacionales protectores de derechos humanos jerarquizados constitucionalmente en el segundo párrafo del inc. 22 del art 75.

Que la plena vigencia y ejercicio de los derechos humanos fundamentales de los habitantes de la provincia de Buenos Aires, y los antecedentes de hecho y de derecho expuestos motivan la presente resolución.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTICULO 1°: SOLICITAR** al Ministerio de Salud de la Nación y a la Superintendencia de Servicios de Salud, en su carácter de Autoridades de Aplicación de la Ley N° 26.862 (art. 3 del Decreto Reglamentario N° 956), se sirvan comunicar a las obras sociales y a las empresas de medicina prepaga, la obligatoriedad de otorgar a sus afiliados, la cobertura médico-asistencial de los tratamientos de fertilización asistida de baja y alta complejidad, en forma integral (100%), incluyendo la totalidad de los costos de la medicación.

**ARTÍCULO 2°:** Registrar, Notificar, y oportunamente, archivar.

**RESOLUCION N° 5/14**



La Plata, 20 de Enero de 2014

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834 y,

**CONSIDERANDO**

Que el 2 de febrero de cada año se celebra el “Día Mundial de los Humedales” ya que en él se conmemora la fecha en que se adoptó la Convención sobre los Humedales, ese día del año 1971.

Que la Convención sobre los Humedales, llamada la Convención de Ramsar, es un tratado intergubernamental que sirve de marco para la acción nacional y la cooperación internacional en pro de la conservación y el uso racional de los humedales y sus recursos.

Que dicho tratado fue negociado en los años ‘60 por los países y organizaciones no gubernamentales que se preocupaban por la creciente pérdida y degradación de los hábitats de humedales de las aves acuáticas migratorias. El mismo, se adoptó en la ciudad iraní de Ramsar en 1971 y entró en vigor en 1975.

Que éste constituye el único tratado global relativo al medio ambiente que se ocupa de un tipo de ecosistema en particular, y los países miembros de la Convención abarcan todas las regiones geográficas del planeta.

Que la misión de la Convención es “la conservación y el uso racional de los humedales mediante acciones locales y nacionales y gracias a la cooperación internacional, como contribución al logro de un desarrollo sostenible en todo el mundo”.



Que la Convención emplea una definición amplia de los tipos de humedales abarcados por esta misión, incluidos pantanos y marismas, lagos y ríos, pastizales húmedos y turberas, oasis, estuarios, deltas y bajos de marea, zonas marinas próximas a las costas, manglares y arrecifes de coral, así como sitios artificiales como estanques piscícolas, arrozales, embalses y salinas.

Que desde 1997, todos los años organismos oficiales, organizaciones no gubernamentales y grupos de ciudadanos de todos los niveles de la comunidad, han aprovechado dicha oportunidad para realizar actos y actividades encaminados a aumentar la sensibilización del público en general acerca de los valores de los humedales y los beneficios que reportan en general.

Que el 2014 es el Año Internacional de la Agricultura Familiar, por consiguiente, la Convención de Ramsar ha elegido "Humedales y Agricultura" como el tema para el Día Mundial de los Humedales (DMH) de 2014, tema más que importante, dado que los humedales están muy a menudo íntimamente vinculados con la agricultura.

Que dentro de este marco internacional, en la Provincia de Buenos Aires, la Comisión Asesora del Comité de Cuenca del Río Luján, ha propuesto la realización de diversas actividades en el marco de los festejos por el "Día Mundial de los Humedales".

Que participarán de las actividades los distintos partidos que integran la cuenca, a través de diferentes organizaciones gubernamentales que se ocupan de la temática, con el objeto de concientizar sobre la importancia de estos ecosistemas, los servicios que brindan y los problemas que causan las modificaciones de los mismos.

Que entre las actividades programadas se destacan: paseo en canoa por el Río Luján (altura Pilar); Caminata hasta la Reserva Arroyo Balta, ubicada en Mercedes; Travesía en Kayaks y canoas desde la Reserva Natural Pilar hasta la Reserva Otamendi, como así también desde la Ruta 9 hasta el Cazador (Escobar).

Que dentro del marco de lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Nacional, la actuación de la Defensoría se encauza en



la preservación y cuidado del medio ambiente; y principalmente, en la defensa de los derechos ambientales.

Que en virtud de ello, dentro de la Secretaría de Derechos y Garantías, el Área de Medio Ambiente trabaja entre otros temas, la situación de cuencas y arroyos de la provincia, el tratamiento y disposición final de Residuos Sólidos Urbanos, la situación de Zonas protegidas, el uso racional de los recursos naturales, la promoción de la utilización de energías limpias, etc.

Que a partir de las reformas constitucionales del año 1994, con la incorporación de los Artículos 41 en la Constitución Nacional y el Artículo 28 en la Constitución de la provincia de Buenos Aires, se estableció la necesidad de generar un conjunto de normas destinadas a otorgar una tutela amplia e integral al Medio Ambiente, entendiéndolo como patrimonio de todas las personas.

Que en dicho entendimiento, resulta de interés para este Defensor provincial, la realización del encuentro mencionado, por los motivos expuestos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1°: DECLARAR** de interés institucional las actividades organizadas por la Comisión Asesora del Comité de Cuenca del Río Luján y por diferentes Organizaciones No Gubernamentales abocadas a la temática, en el marco de la conmemoración del "Día de los Humedales 2014", establecido por la Convención de Ramsar el 2 de febrero de cada año.

**ARTÍCULO 2°: AUTORIZAR** el uso del logo del Organismo, a fin de ser utilizado en las actividades de promoción del encuentro mencionado en el artículo precedente.

**ARTICULO 3°:** Registrar, comunicar a las áreas pertinente. Cumplido archivar.

**RESOLUCION N° 7/14**



La Plata, 20 de Enero de 2014

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 4478/13 y,

#### **CONSIDERANDO**

Que las funciones conferidas a este organismo por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia se orientan a la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes, poniendo especial énfasis en cuanto a la supervisión de "...la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias..."

Que en virtud de ello, el Defensor del Pueblo ha dispuesto llevar adelante una investigación de oficio que tramita bajo el expediente N° 4478/13 caratulado: "Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires - Investigación de Oficio Empresa ABSA S.A."

Que dichas actuaciones, sumadas a los numerosos reclamos individuales de los habitantes de la Provincia en torno a la prestación del servicio público de provisión de agua y desagües cloacales, determinan que los principales conflictos se generan ante el deficiente suministro y calidad del mismo, evidenciado principalmente en la falta de agua, disminución de la presión, pérdidas en la vía pública, rotura de veredas, etc.

Que esta problemática es recurrente, sobre todo en la época estival, ante la presencia de altas temperaturas y cortes del suministro de energía eléctrica, afectando de tal forma a miles de usuarios de



la Provincia de Buenos Aires, quienes ven vulnerados sus derechos ante las situaciones antes descriptas.

Que cabe recordar que el derecho al agua es un derecho humano fundamental, cuyo respeto por parte de los poderes del Estado no puede ser obviado, ya sea por acción o por omisión, toda vez que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas como ser el derecho a la vida, a la autonomía y a la dignidad humana, derechos que irradian sus efectos respecto de otros derechos de suma trascendencia para el ser humano, como el derecho a la salud, al bienestar, al trabajo.

Que así ha quedado plasmado en la Observación General N° 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, donde se destaca al agua como un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y para la salud, y que "el derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos".

Que el Comité sostiene en su observación, que el Derecho Humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico, concluyendo que toda persona o grupo que haya sido víctima de una violación del derecho humano al agua deberá contar con recursos judiciales o de otro tipo efectivos tanto en el plano nacional como internacional; y que los Defensores del Pueblo, las comisiones de derechos humanos y las instituciones análogas de cada país deberán poder ocuparse de las violaciones de tal derecho.

Que en nuestra Provincia, la normativa vigente establece el Principio de Continuidad del Servicio, por el cual la Entidad Prestadora, en este caso ABSA, debe garantizar la presión y caudal de agua, prestar el servicio en condiciones normales, en forma continua y permanente, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día en cualquier época del año (Artículo 32 inc. a) y b), Marco Regulatorio).

Que, asimismo, es importante recordar que el derecho de los consumidores y usuarios tiene jerarquía constitucional, a partir



de su introducción en los artículos 42 y 38 de la Constitución Nacional y Provincial, respectivamente.

Que ello implica un límite a lo establecido tanto en convenios privados o, inclusive, a los derechos y obligaciones que establezcan los contratos de concesión y reglamentos de los servicios públicos, no pudiendo, en ningún caso, pactarse en ellos condiciones contrarias a los derechos y principios reconocidos por la normativa protectora.

Que en esa línea, resulta auspicioso que el Secretario de Planificación y Control de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires, haya expresado que: "...hay que defender a los usuarios. Por lo tanto, si las empresas no cumplen las sancionaremos e intimaremos para que mejoren la prestación, con total independencia, así se trate de una prestadora privada o estatal".

Que en el ámbito provincial, es el Organismo de Control del Agua de Buenos Aires (OCABA), el encargado de defender los intereses de los usuarios y reglamentar la aplicación de sanciones que correspondan ante la violación por parte de la prestadora al marco regulatorio (arts. 79 y 88, marco regulatorio).

Que en ese orden de ideas, y a partir de la situación que atraviesa la Provincia respecto a las deficiencias en la provisión del suministro del servicio público de agua y desagües cloacales prestados por la Empresa ABSA S.A., dicho Organismo procedió al dictado de la resolución 11/14, a fin de ordenar a la prestataria que elabore un plan de prevención de emergencias a fin de asegurar la calidad del servicio y la protección de los intereses de la comunidad.

Que dicho plan deberá contener la elaboración de un estudio de prevención de emergencias tomando como sustento fáctico la actual temporada estival, teniendo en consideración la mayor demanda del servicio de agua potable, debido a las altas temperaturas registradas.

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.



Por ello,

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: ADHERIR** a la iniciativa emanada de la Secretaría de Planificación y Control de Servicios Públicos de la Provincia de Buenos Aires en cuanto decidió instruir al Organismo de Control de Agua de Buenos Aires, dicte una Resolución ordenando a la empresa Aguas Bonaerenses S.A. (ABSA) la elaboración de un plan de emergencias que garantice el suministro y asegure la calidad del servicio de agua potable y desagües cloacales, en defensa de los derechos de los usuarios del servicio por ella prestado.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar la presente y notificar al Sr. Secretario de Servicios Públicos y al Organismo de Control de Aguas de Buenos Aires.

Hecho lo anterior, archívense las actuaciones.

### **RESOLUCION N° 08/14**



La Plata, 14 de Febrero de 2014

**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, las actuaciones N° 4365/13 y:

**CONSIDERANDO,**

Que a fs 3, vecinos autoconvocados del Partido de General Pueyrredon solicitan la intervención de este Organismo, por considerar que existe una falta de mantenimiento, conservación y reparación de la Ruta Provincial N° 88 prioritariamente en el tramo que abarca desde la Ciudad de Mar del Plata hasta Necochea.

Que a fs. 11 se remite solicitud de informes a la Dirección Provincial de Vialidad en la que se solicita informe el estado de pavimentación, de señalización, proyectos de repavimentación, etapas, tramos que comprende, accidentes ocurridos, todo ello en relación a la ruta Provincial N° 88.

Que a fs. 30/43 se encuentra agregada la respuesta de la Dirección Provincial de Vialidad en la que detalla el estado de pavimentación y conservación de cada uno de los tramos entre la Rotonda El Gaucho y el A° Nutria Mansa (Deslinde Partidos de General Alvarado y Lobería).

Que a fs. 46/47 recibimos proyecto de Resolución y Resolución N° 44- 10 del Honorable Concejo Deliberante de Lobería en la que se solicita al Sr. Gobernador de la Provincia de Buenos Aires, que realice las obras correspondientes tendientes a la ampliación, mejora y



ensanchamiento de la ruta 88 que une la ciudad de Mar del Plata con Necochea, solicitando que se declare la emergencia vial provincial y se generen las medidas de seguridad necesarias hasta que se realice la obra solicitada

Que a fs.50 se agrega nueva solicitud de informes a la Dirección Provincial de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires, A fs. 51/52 se agrega solicitud de informes al Destacamento La Ballenera (ruta 88 Km. 40) y a la Policia Vial Quequen a fin de que informen sobre los accidentes ocurridos en dicha ruta en los tramos correspondientes a su jurisdicción.

Que a fs. 53/4 se agrega contestación de la Policia Vial Quequen y a fs. 58/9 la respuesta del Destacamento La Ballenera dando cuenta de la cantidad de accidentes producidos en la ruta 88. durante los años 2008 a 2013, donde se puede observar que se produjeron mas 30 de fallecimientos a la vez que una cantidad mayor de automovilistas sufrió lesiones leves y graves evidenciando la necesidad urgente de que el Estado tome cartas en el asunto y disponga los recursos necesarios a fin de que hechos de esta naturaleza no se repitan en el tiempo.

Que a fs. 62, 64, 71 y 77 y a fin de complementar la información antes descripta, se anexan noticias periodística que versan sobre el estado de la Ruta 88 y sobre accidentes de tránsito allí acaecidos.

Que a fs.83 a 133 luce respuesta de la Dirección Provincial de Vialidad de la Provincia de Buenos Aires en la cual detallan el presupuesto necesario para la repavimentación, reparación, mantenimiento y señalización de la Ruta Provincial 88 expresando que las obras requeridas han sido incorporadas a la base de datos de dicha repartición, y que se llevaran a cabo de acuerdo al orden de prioridades y disponibilidad presupuestaria de la Provincia de Buenos Aires.

Que la ruta Provincial N° 88 posee una longitud de 125 km y se extiende desde el empalme con la Ruta Nacional 226 y la Autovía 2 en la ciudad de Mar del Plata hasta la ciudad de Quequén constituyendo una importantísima arteria para la actividad Comercial, Productiva, Turística y Rural del Sudeste Bonaerense,



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, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones.

Que por los motivos expuestos, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo en los términos del art. 27 de la ley 13,834.

Por ello,

### EL DEFENSOR DEL PUEBLO

### DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### RESUELVE

**ARTICULO 1°: RECOMENDAR** a la Dirección Provincial de Vialidad que, en la medida de los recursos disponibles, establezca programas para el mejoramiento del estado de pavimentación, y de señalización de la ruta provincial 88.

**ARTICULO 2°: SUGERIR** al Poder Legislativo que establezca como prioridad la incorporación presupuestaria, de los recursos necesarios para la repavimentación, reparación, mantenimiento y señalización de la Ruta Provincial 88 en toda su extensión, con el objeto de preservar la seguridad de las personas que transitan a diario por allí, teniendo en cuenta que se extiende desde la Ciudad de Mar del Plata hasta la ciudad de Quequen uniendo importantes balnearios de la costa bonaerense.

**ARTICULO 3°:** registrar, notificar. Hecho, archivar.

### RESOLUCION N° 10/14



La Plata, 14 de febrero de 2014.

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 2812/12, y

### CONSIDERANDO

Que se han iniciado las actuaciones a raíz de una queja realizada por la Sra. \*\*\*\*, DNI \*\*\*\*\*, ante el estado en la que se encuentran las zanjas de desagüe en la cuadra de su domicilio, cuya situación le trae como consecuencia continuas inundaciones en su vivienda.-

Que el denunciante agrega copia de distintos reclamos ingresados ante la delegación de City Bell, el Municipio y la Defensoría Ciudadana de La Plata (a fs.3/29).-

Que según sus dichos luego estos reclamos, personal de la Delegación Municipal de City Bell, habría llevado adelante diversas tareas, que lejos de solucionar su problema, le generaron mayores inconvenientes puesto que la zanja realizada sobre el caño de su vereda, no permite el desagote de agua, y provoca la inundación de su casa.-

Que entre las medidas adoptadas se enviaron tres solicitudes de informe a la Delegación Centro Comunal City Bell, con fecha 28 de Octubre de 2011, 13 de Enero y 24 de Agosto de 2012, sin que dicha delegación haya brindado una respuesta a esta Defensoría.-

Que, por tales motivos, se remitieron cinco solicitudes de informes al Sr. Intendente Municipal del partido de La Plata, con fecha 23 de Mayo del 2012 (Exp. 25784), 9 de Agosto (Exp. 30952/12), 21 de Noviembre de 2012 (Exp. 860641/12), el 11 de Marzo (Exp. 874579/13)



y 28 de Junio de 2013 (Exp. 886530/13), sin obtener respuesta alguna.-

Que a su vez, este Organismo ha solicitado en tres oportunidades la intervención de la Defensoría Ciudadana de La Plata con fecha 14 Junio del 2011, 9 de Agosto del 2012 y 21 de Noviembre del 2012.-

Que dicha Defensoría, mediante Disposición de fecha 2 de Julio de 2013, solicitó la intervención de la Secretaria de Gestión Pública de la Municipalidad del Partido de La Plata.-

Que se evidencia la necesidad de impulsar acciones tendientes a cumplir la prestación solicitada para prevenir y minimizar posibles riesgos.-

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia..."-

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.-

Por ello,

### EL DEFENSOR DEL PUEBLO

### DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de La Plata de la Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para garantizar la finalización de las obras, destape de las cañerías, el cierre del pozos y el buen funcionamiento de los desagües pluviales en la vivienda del denunciante, ubicada en la calle \*\*\*\*\*

**ARTÍCULO 2:** Notifíquese, regístrese, y cumplido, archívese.-

### RESOLUCIÓN N° 11/14



La Plata, 14 de febrero de 2014

**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 y la actuación N° 5197/13, y:

### CONSIDERANDO

Que a fs. 2, la Asociación \*\*\*\* \* de Mar del Sud (I.G.J. N° 00236/97) solicita la intervención de este Organismo con el objeto que se vele por la conservación del Boulevard Atlántico Hotel, ubicado en la villa marítima Mar del Sud a 15 km de Miramar, partido de General Alvarado,.

Que consideran que el mismo se vería afectado, en función de la deficiente realización de tareas de recuperación y puesta en valor que el poseedor del inmueble ha iniciado en conjunto con la empresa Marum S.A.

Que a fs. 21, se requiere informe al Municipio de General Alvarado, a la Dirección Provincial de Patrimonio, a la Fiscalía de Estado de la Provincia de Buenos Aires y la Dirección Provincial de Comercio, a fin de echar luz sobre la titularidad del bien, su estado general y el carácter de las obras de restauración.

Que a fs. 22 se requiere la participación del Área de Patrimonio y Turismo de esta Defensoría,.

Que a fs. 29/50 obra respuesta de la Dirección Provincial de Patrimonio Cultural de la Provincia de Buenos Aires en la que detalla la trascendencia histórica del Boulevard Atlántico Hotel, su valor arquitectónico-testimonial y su degradación iniciada en el último cuarto de





siglo pasado y que llega a la actualidad.

Que a fs. 40 se agrega un informe suscripto por la arquitecta Gladys Damia y dirigido a la Dirección de Preservación del Instituto Cultural de la provincia de Buenos Aires destaca que el Boulevard Atlántico Hotel posee “un conjunto de valores que lo hacen único dentro del contexto histórico-cultural-territorial bonaerense” y -atento a ello- recomienda “un proyecto de intervención que respete los principios de la Carta de Restauo y las normas internacionales que reglan las acciones sobre los bienes de valor patrimonial” y “considerar además de soluciones técnicas, arquitectónicas, urbanísticas, o artísticas; aquellas soluciones o resoluciones que se refieran al uso y la apropiación del espacio, que se consoliden en una propuesta integral teniendo en cuenta su potencial cultural y económico”.

Que a fs. 47 se agrega carta de recomendación previa, que data de mayo de 1997, donde las arquitectas María Marta Rae y Gladys Ramia recomiendan a la Municipalidad de General Alvarado “el control de las obras construidas en torno al edificio”, en ocasión de la proyección de obras ampliatorias.

Que a fs. 70 se agrega nota informativa por la cual se pone en conocimiento público la desafección de la empresa Marum S.A., la cual estaba a cargo del proyecto de restauración del Boulevard Atlántico Hotel que motivó la queja ante esta Casa de Derechos, quedando la tarea en manos de la empresa Reciclajes Michenzi S.R.L., subcontratista de la anterior, sin un proyecto de intervención sobre el inmueble y con la anuencia del Sr. Eduardo Gamba Schwarzback, poseedor del inmueble.

Que a fs. 73 y 74 luce informe de gestión, de fecha 3 de diciembre de 2013, en el que miembros del Área de Patrimonio y Turismo comisionados a Mar del Sud constataron que operarios de la empresa Reciclajes Michenzi S.R.L. llevaban adelante trabajos de restauración en la fachada del Boulevard Atlántico Hotel, aún cuando esta empresa no contaba con el permiso municipal para intervenir en el edificio de valor patrimonial.

Que a fs.93/238 luce respuesta de la Secretaria de Planificación, Ambiente y Obras y Servicios Públicos de la Municipalidad



de General Alvarado en la cual explican el procedimiento por el cual, estando el bien en una situación de titularidad indefinida, lo que impide el visado previo para iniciación de obra, se resolvió desde esa cartera extender un permiso provisorio a la empresa Marum S.A., el cual caducó el 30 de noviembre de 2013.

Que en la misma respuesta, luce solicitud de visado para un proyecto de “refacción y remodelación” del Boulevard Atlántico Hotel, el cual carece de especificaciones y de la firma de un profesional competente.

Que la Ordenanza Municipal N° 307/00 dispuesta por el Honorable Concejo Deliberante de General Alvarado el 1 de noviembre de 2000 tiene como objeto “establecer las acciones de preservación y protección de aquellos muebles e inmuebles, públicos o privados, considerados componentes del patrimonio cultural, histórico, arquitectónico, urbanístico, paisajístico y ambiental, tutelado por las Constituciones Nacional y de la Provincia de Buenos Aires, y fija el alcance de las declaraciones de interés patrimonial de aquellos”, señala como autoridad de aplicación de la normativa a la Secretaria de Acción Social, Obras Públicas, la Dirección de Cultura Municipal y el Ente General Alvarado de Turismo.

Que la misma normativa municipal establece en su Artículo 8° la prohibición de “toda acción a emprender sobre los bienes declarados de interés patrimonial que implique cualquier construcción, modificación, alteración, ampliación, conservación, restauración, refuncionalización, cambio de uso o destino de los mismos, salvo la autorización del municipio.

Que la Ordenanza Municipal 247/88 dispuesta por el Honorable Concejo Deliberante de General Alvarado el 23 de noviembre de 1988 declara Monumento Histórico Municipal al Boulevard Atlántico Hotel de Mar del Sud y prohíbe toda supresión o reforma que pudiere afectar su valor arquitectónico-cultural.

Que la reforma de 1994, incorporó a los textos constitucionales la protección del derecho fundamental a vivir en un medio ambiente de calidad tal que le permita al ser humano llevar una vida digna y gozar de bienestar. (arts. 41 CN y 28 Const. Pcia. Bs. As.).



Que la calidad de vida de la población se satisface también con la defensa del patrimonio natural y cultural y la diversidad biológica.

Que el ambiente así visto, también se integra con los elementos culturales, siendo el bien jurídicamente tutelado "patrimonio cultural", no es sólo el monumento en particular, sino también el entorno inmediato, aquel que circunda y enmarca la "el bien cultural", ya que tanto uno como otro forma parte de la memoria histórica.

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 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de General Alvarado, que en la autorización de obra requerida para la puesta en valor del Boulevard Atlántico Hotel, se exija a la empresa encargada de realizar los trabajos, el estricto cumplimiento de la normativa vigente según las Ordenanzas 676/88 y 307/00.

**ARTÍCULO 2:** Notifíquese, regístrese, publíquese y oportunamente archívese.

**RESOLUCIÓN N° 12/14**



LA PLATA, 20 de Febrero de 2014

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, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones N° 1935/11, y,

**CONSIDERANDO**

Que se han recibido por ante esta Defensoría consultas sobre situaciones cuestionando la base imponible tomada por ARBA a los efectos del cálculo del impuesto automotor.

Que uno de estos casos se trataba de un supuesto donde el reclamante, con fecha 06 de agosto de 2010 adquiere un vehículo Renault modelo Sandero Stepway. Dominio: \*\*\*\*\* O KM.

Que las cuotas 04 y 05/2010 fueron calculadas tomando como valuación \$64.200 arrojando una cuota de \$ 463.50 y \$ 456.70 respectivamente.

Que la liquidación de la cuota 1/2011 tiene como valuación fiscal \$ 73800 y base imponible \$ 70100 incrementándose el valor de las cuotas para los periodos 01 a 05/2011 a \$484.70.

Que según expresa, en el mes de octubre del año 2010, al momento de calcularse el impuesto automotor para el periodo fiscal siguiente, se observa un incremento en la valuación fiscal del vehículo pese a que el rodado ya tiene un año de antigüedad, correspondiendo una amortización contable del 20 por ciento del valor del vehículo, lo que conllevó al aumento de la cuota señalada en el párrafo precedente.



Que al respecto, la Ley 14200 (impositiva 2011) en su artículo 38 establece: "Para establecer la valuación de los vehículos usados, se deberán tomar los valores elaborados por la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad Automotor y de Créditos Prendarios, sobre los cuales se aplicara un coeficiente de 0,95. El monto resultante constituirá la base imponible del impuesto..."

Que al respecto la D.N.R.P.A. y C.P., por Disposición N° 971/2010 estableció la "Nueva Tabla de Valuación de Automotores" vigente a partir del 01/03/2011, surgiendo, con relación al vehículo en cuestión, que el valor es de \$61000, para el año 2010 y \$73.800 para el año 2011. Aplicándosele el coeficiente se obtendrían las respectivas bases imponibles, a saber: \$57.950 (para el año 2010) y \$ 70.100 (para el año 2011).

Que por la normativa vigente del código fiscal se produce un aumento del impuesto automotor para el año 2011, siendo que el vehículo tiene una depreciación de valor con respecto al año 2010 - que era cero kilómetro-, es decir, que el impuesto no se condice con la realidad económica del bien.

Que en virtud de lo expuesto, debe considerarse la amortización del 20 por ciento señalada, lo que arrojaría una cuota de impuesto automotor inferior a lo determinado para el 2011.

Que al considerar la valuación para el cálculo del impuesto para el siguiente periodo fiscal, antes del cambio de año -se realiza en octubre-, a los efectos impositivos, se continua liquidando el impuesto durante el 2011, como si el auto fuera 0 km. durante el año de patentamiento y el siguiente

Que la situación expuesta provocaría una conculcación de derechos al prorrogar dos periodos el monto del impuesto, sin tener en cuenta el desgaste producido en el vehículo por su rodamiento, cuando el mismo ya tiene casi 2 años de uso.

Que este sistema debe ajustarse a derecho, y evitar los perjuicios económicos al titular registra! que devienen de una práctica administrativa que no refleja la realidad.

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, a fin de generar un cambio en la práctica tributaria referente a la liquidación del impuesto automotor.

Per ello,

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **RESUELVE**

**ARTICULO 1°: RECOMENDAR** a la Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires, que a los efectos del cálculo del impuesto automotor para el periodo fiscal siguiente al del patentamiento, se considere el efecto de la amortización anual en el valor económico del bien, - que da lugar a la base imponible la que deberá ser tomada al momento de liquidar el tributo en cuestión.

**ARTICULO 2°:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

### **RESOLUCION N° 13/14**



La Plata, 24 de febrero de 2014.

**VISTO** Las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, las actuaciones N° 3489/2012, y

#### **CONSIDERANDO**

Que a fs. 1/27, se presenta el Señor \*\*\*\*\*, formulando queja porque, en Santa Clara del Mar, ciudad balnearia perteneciente al Municipio de Mar Chiquita, lugar donde el reclamante tiene una vivienda en el domicilio \*\*\*\*\*, se deposita en las calles, para su mejorado, desde hace unos 3 a 4 años (fs. 162), aproximadamente, pedregullo y polvo de cantera.

Que, luego de depositado en el suelo, afirma, este material, se eleva, producto del viento y el tránsito vehicular, formándose una nube de polvo que es respirada por la gente del lugar.

Que, el denunciante tomó del suelo una muestra a comienzos del año 2012, de la Avenida Acapulco de esa ciudad (ver fs. 4 primer párrafo) y la hizo analizar por el INTI. El resultado del estudio indicó la presencia de micropartículas de sílice cristalina y caolinita (ver fs. 10).

Que, asimismo, este organismo, le expresó al reclamante -ver fs. 10-, que para determinar la cantidad de sílice cristalina en aire era necesario realizar un ensayo según normas OSHA-ID 142.

Que, a partir de entonces, el Prof. \*\*\*\*\*, se ocupó de investigar, sobre este mineral, la sílice cristalina, pues sospechaba que la presencia de este material conlleva consecuencias negativas para el medio



ambiente y la salud en Santa Clara del Mar.

Que, en este último sentido, refiere el reclamante, de acuerdo a la magnitud de su concentración, granulometría (principalmente, en una dimensión de 3 a 5 micrómetros o micras) y tiempo de exposición, la sílice puede ingresar a las vías respiratorias profundas del ser humano (ver fs. 4 último párrafo, fs. 39), resultando un elemento con la aptitud suficiente para convertirse en un factor generador de enfermedades respiratorias (menciona la silicosis, un tipo de neumoconiosis) - ver fs. 3 último párrafo-.

Que, a fs. 162, agregó, el material puede provocar: alergias, aceleración o agudización de patologías respiratorias preexistentes.

Que, luego, también, se amplía la problemática a la contaminación del aire por exceso de MPT (Material Particulado Total). El reclamante introduce el tópico cuando cuestiona la interpretación que OPDS hizo de los resultados de los muestreos de aire. (fs. 243 vuelta)

Que, los problemas de salud mencionados, generados a partir de respirar el polvillo en suspensión, argumenta, es una situación que ya ha sido estudiada en otros países, adjunta en ese sentido material bibliográfico de estudios de casos en otros países (principalmente, del Dr. Álvaro Román Osornio Vargas, señalado por el denunciante como un estudioso de este tipo de problemáticas, quien tiene publicados trabajos de investigación a partir del estudio de casos, por ejemplo en la Ciudad de Mexicali, Baja California, artículo científico Publicado en la Revista del Instituto Nacional de Cancerología, Vol. 41, Número 4, por la División de Investigación Científica 45/49), también, acercó otros: artículo periodístico de fs. 32/35, artículo científico sobre la contaminación en la ciudad de La Paz, Bolivia, fs. 36/44.

Que, estas consecuencias sobre la salud, conjetura el reclamante, estarían aconteciendo; afirma, que habrían aumentado las atenciones por problemas respiratorios en la población de Santa Clara: alergias, espasmos bronquiales, en niños y otras patologías neumococinóticas. ( el reclamante, hizo el planteo a la Sec Salud Municipal -fs. 176, por este aspecto, desde la Defensoría se cursó pedido de informe a la Secretaría de Salud Municipal fs. 210, respondido a fs. 256; se nos sugiere



redireccionar el pedido de informe a la Región Sanitaria VIII. Así lo hicimos –fs. 259- y aguardamos la respuesta)

Que, luego, a fs. 245 vuelta, indica que la Agencia Internacional de Investigaciones del Cáncer (IARC) incluyó a la sílice cristalina y al polvo de sílice, en el Grupo 1. En éste último, se incluyen elementos cuando: "...hay pruebas suficientes que confirman que pueden causar cáncer a los humanos..." El dato fue chequeado en el link: <http://monographs.iarc.fr/ENG/Classification/index.php> y es correcto.

Que, la sílice o dióxido de silicio en su forma cristalina forma el cuarzo presente en la naturaleza (fojas 5),

Que, con algunas de las consideraciones señaladas, el Prof. \*\*\*\*, adjuntando el informe del INTI mencionado, presentó al Municipio de Mar Chiquita, con fecha 17/04/2012, un escrito, pidiendo se analice la situación. (nota a fs. 3/11).

Que, aguardado un plazo, considerado razonable y no recibiendo respuesta formal del Municipio, presentó la problemática en nuestro organismo, en fecha 01/06/2012.

Que, al considerársela atendible, desde la Defensoría se resolvió iniciar investigación al respecto. (fs. 28)

Que, como parte de ésta, desde el organismo, inicialmente se pidieron informes al Municipio de Mar Chiquita y a OPDS.

Que, al Municipio, se le dio intervención bajo el art. 25 de la ley 13.834. (fs. 31).

Que, en primer lugar, el Municipio nos informó de la creación del Expte. 258/12, y el giro de esas actuaciones a la Secretaría de Medio Ambiente Municipal, a cargo del Vet. Luis Facca. (fs. 87)

Que, el mencionado Sr. Facca, posteriormente, nos indicó las medidas dispuestas desde su Secretaría; por un lado, pedidos de informe a OPDS y a la Dirección Provincial de Minería, por otro, consulta al INTI. (fs. 106/109).

Que, a fs. 108, obra copia del mail enviado por el Ingeniero Carlos Rodríguez (INTI); éste, dirigiéndose al Sr. Facca y luego de



mencionar las dificultades en la medición de la sílice, aconseja: "...avanzar directamente en los procedimientos de las tareas de mejorado de calles y acondicionamiento del material empleado (por ejemplo: mediante la incorporación de estabilizadores por diversas técnicas) o la sustitución del mismo, para mitigar el impacto denunciado..."

Que, en lo que parecía un avance en la concreción de esa opción, preguntado, el Secretario Facca sobre novedades (fs. 159), éste, expresó que el Ing. Pablo Gatto, del INTI-Construcciones, lo había asesorado respecto de la aplicación de un producto estabilizante y evaluaban, en ese momento (25/10/2012), la posibilidad de realizar una prueba piloto con un polímero biodegradable, utilizado en la consolidación de suelos y caminos. (fs. 164)

Que, en la respuesta referenciada, no se mencionaban posibles fechas, calle o calles involucrada/s, etc, por ello, para conocer más detalles, se estableció contacto telefónico con el Sec. Facca (22/11/2012); éste indicó que la prueba piloto se proyectaba para el verano 2012/2013, y el material sería provisto por el INTI. Luego, agregaba, transcurridos 6 meses desde la aplicación, se haría una evaluación de resultados y costos. (fs. 169)

Que, con posterioridad, manifestando el reclamante, Prof. \*\*\*\* (fs. 170/172), la imposibilidad de acceder, en sede municipal, a la información relacionada con el proyecto, se cursó nuevo pedido de informe al Municipio de Mar Chiquita, pidiendo precisiones sobre: cuerdas, plazos, fechas del procedimiento, que por ese entonces parecía de inminente concreción. (fs. 173).

Que, con respuesta fechada en 29/01/2013, el Secretario Facca, indica que siguen evaluando la realización de la prueba piloto para cuando finalice la temporada veraniega. (fs. 203)

Que, finalmente, la mencionada prueba piloto no se produjo. Hasta aquí llegan los antecedentes vinculados al actuar municipal.

Que, también, como se dijera, mediante pedido de informe, se requirió la intervención de OPDS en la problemática, solicitándole se expidiera sobre la sílice existente en las calles de Santa Clara del Mar y



su potencialidad, conforme a condiciones normales de: tránsito, vientos, etc., para producir daños a la salud. Asimismo, evaluar, la posibilidad de inspeccionar el lugar. (fs. 30)

Que, este organismo, en el marco del Expte. 2145-24.364/12, nos notificó de dos actuaciones (respuesta a fs. 131/145): un relevamiento en el lugar de fecha 02/08/2012 y un dictamen de su Dpto. de Laboratorio. En este último, teniendo en cuenta la Ley 11.720, Decreto 806/96, Ley 24.051, Decreto 831/93, se expresó: *"la sílice cristalina no es considerada una sustancia especial o peligrosa"* (fs. 135). No se detecta, concluye OPDS, conflicto ambiental que amerite afectar recursos de ese organismo al estudio del caso. (fs. 145)

Que, el Prof. \*\*\*\*, a partir de los argumentos, que obran a fs.148/156, se mostró abiertamente disconforme con el tratamiento y respuesta dado por OPDS. Expresó que, efectuar el análisis del eventual daño a la salud a partir de si la sílice cristalina se encuentra incluida o no, en el listado de "Residuos Peligrosos" enumerados en la ley 24.051 o de la ley 11.720 de "Residuos Especiales", es una inadecuada aplicación de la "ratio legis", dado que las mismas tienen que ver más con "la generación, manipulación, almacenamiento transporte, etc, etc y destino final de residuos especiales o peligrosos" que con los términos de la denuncia planteada, cuya CARÁTULA DICE: denuncia N° 17662 (P) \*\*\*\* C/MUNICIPALIDAD DE MAR CHIQUITA POR ARROJO DE PEDREGULLO Y POLVO CON SÍLICEY CAOLINITA SOLICITA ESTUDIO DE CALIDAD DE

AIRE PARA DETERMINAR LA CONCENTRACIÓN DEL PM10 Y SU IMPACTO EN LA SALUD.

Que, el encuadre jurídico debió hacerse, enfatiza, a partir de la normativa que regula la emanación de "efluentes gaseosos" a la atmósfera en la Pcia de Bs. As., es decir, la Ley 5965 (BO 02/12/1958), su Dec. Reg.3395/96, y normativa complementaria Resolución 242/97 ANEXO III "Normas de Calidad del Aire Ambiente" Tabla "A" Material Particulado (éste establece un nivel guía de "PM10 (Material Particulado de 10 micras o menos) en suspensión en 24 hs. y anual. También existen, para la materia, estándares fijados por la E.P.A. National Ambient Air Quality Standards de EEUU.



Que, la sílice, explica el Prof. \*\*\*\*, es una sustancia inorgánica que puede formar parte del PM 10 y su peligrosidad radica en su granulometría. (fs. 148 vuelta)

Que, la sílice presente en el MPT o en el PM10, es uno de los principales contaminantes atmosféricos, conjuntamente con el dióxido de nitrógeno, dióxido de azufre y el ozono, según informe de la OMS en "Guía de Calidad del Aire" actualización mundial 2005 (Grupo de Trabajo de la OMS celebrado en Bonn el 18/10/2005) -fs. 152, apartado 2). La OMS, en el año 2005, agrega, estableció nuevos parámetros guía para hablar de contaminación del aire y esos valores no han sido receptados por la legislación interna. (fs. 162 vuelta)

Que, a fs. 162, preguntado el Sr. \*\*\*\*, por una posible solución al problema, además, obviamente, de no arrojarse más en las calles, el material en cuestión, contesta, que una respuesta sencilla y económica -como recomendará el INTI (fs. 108)-, es la implementación del sistema de los llamados "estabilizadores de suelo" (sustancias químicas que, colocadas en el suelo evitan el levantamiento de polvo). Agrega, que estuvo averiguando sobre posibles comercializadores del producto y que remitió al Sr. Facca por mail de fecha 20/12/12, costos, explicaciones técnicas y folletos del estabilizador de suelo "polises" producido por la Empresa Polydem S.A.

Que, la aplicación de este método, además, según averiguaciones del reclamante en el mercado, sería de un costo muy bajo. (fs. 162 vuelta segundo párrafo)

Que, continuando con el orden cronológico de los hechos, en comunicación telefónica, el Prof. \*\*\*\*, indicó, que en los primeros días de noviembre de 2012, personal técnico de OPDS, habría realizado una segunda visita al lugar, efectuando, en esta oportunidad, en las calles de Santa Clara del Mar, un muestreo de aire. (fs. 167)

Que, en consecuencia, aguardado un plazo razonable luego de lo informado por el Prof. \*\*\*\*, se efectuó un nuevo pedido de informe a OPDS, preguntando sobre posibles diligencias o estudios realizados con posterioridad al acta de fecha 02/08/2012 -fs. 138-. (fs.207/208).



Que, OPDS, confirmando la versión de nuevas diligencias, envió distinta documentación (respuesta fs. 215/237). A fs. 225/226, obran las actas de toma de muestras de aire y suelo en Santa Clara de fecha 08/11/2012.

Que, en primer lugar, es de destacar que, OPDS (su Dpto. de Laboratorio) indica carecer del instrumental específico para realizar mediciones de PM 10 en el aire, por ello, en ese medio, procedió a estudiar el material particulado total (MPT). En el suelo, en cambio, evaluó la cantidad de sílice.

Que, a fs. 233, obran las conclusiones sobre los análisis de los muestreos tomados. En aire se informa que, no obstante no existir un nivel guía de MPT (material particulado total), los valores encontrados no son de consideración. En suelo, en cambio, la situación es distinta, la concentración de sílice en el sitio monitoreado, afirma OPDS, es importante.

Que, en esta oportunidad, se dictamina, por intermedio del Tec. Químico Héctor Colomar, a fs. 234, quien expresa: "...este Dpto. de Laboratorio sugiere evitar el mejorado de calles mediante el arrojado de pedregullo y polvo de cantera dado que, por sus características granulométricas, el tráfico vehicular y el viento, levanta este material disperso en la calzada, generando molestias de gran consideración a la población...".

Que, el nuevo informe de OPDS, con la sugerencia antes citada, fue puesto en conocimiento de: el reclamante, Prof. \*\*\*\*\*, (fs. 240 segundo párrafo), la Secretaría de Salud (fs. 242, 255) y la Secretaría de Medio Ambiente (fs. 241, 254) ambas del Municipio de Mar Chiquita.

Que, desde el ámbito municipal hasta el momento, no se ha recibido respuesta sobre la sugerencia de OPDS. Por su parte, el Prof. \*\*\*\*\*, nuevamente, cuestiona el informe de OPDS, en este caso, discrepa con la interpretación efectuada por ese organismo sobre los resultados obtenidos en la muestra. (fs. 243/251).

Que, en este sentido, discute la conclusión de OPDS, cuando ese organismo afirma: "de acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la presencia de Material Particulado Total en el aire, si bien para



este parámetro no se cuenta con un nivel guía establecido por la legislación vigente, la concentración hallada al momento del estudio no es de consideración..." (fs. 233)

Que, los resultados obtenidos por OPDS para MPT (Material Particulado Total), un total 0,233 mg/ m<sup>3</sup> en 3 horas, resulta ser un valor elevadísimo, afirma el prof. \*\*\*\*\*, pues, por ejemplo, en México, explica, se estableció, desde el año 2005, un valor diario máximo tolerable de 0,210 mg/m<sup>3</sup> en 24 horas -NOM -025-SSA1-1993 y Modificatoria del 22/06/2005- (fs. 243 vuelta)

Que, prosigue, el Prof. \*\*\*\*\*, indicando que en las grandes ciudades, según los investigadores en la materia, la mitad del material particulado total corresponde a PM 10. Haciendo la ecuación a partir de los resultados obtenidos por OPDS, obtiene un valor de 0,117 mg/m<sup>3</sup>/3 hs. siendo el límite recomendado por la OMS de 0,050 mg/m<sup>3</sup>/ 24 horas. (fs. 244 vuelta)

Que, el art. 4 de la Resolución 247/1997, de la Secretaría de Política Ambiental de la Pcia de Bs. As, dispone un límite para PM 10 de 0,150 mg/m<sup>3</sup> en 24 horas. Valor fijado para cierto tipo de establecimientos (art. 1 de la Res. 247/97 Sec. Pol. Amb.), citado por el Prof. \*\*\*\*\* a fs. 249 vuelta último párrafo.

Que, OPDS, no ha concluido con el tratamiento del caso, luego de algunas gestiones del Prof. \*\*\*\*\* **y el envío del mail al Dr. Dousdebes** (fs.

248/251), el Expte. 2145-243.364/2012 fue desarchivado, encontrándose actualmente para su análisis en el Área de Controladores Ambientales.

Que, relatados hasta aquí los distintos aspectos de la problemática, tenemos que continúa sin respuesta el interrogante inicial de nuestro organismo, (fs. 30 vuelta, primer párrafo) esto es, si la situación ambiental generada por la sílice puede afectar la salud de la población de Santa Clara del Mar. En este último sentido, en la búsqueda de indicios en las posibles estadísticas oficiales, se tramita pedido de informe de las autoridades de Salud – (fs. 259).



Que, concluida la reseña de los antecedentes reunidos hasta el momento e ingresando en el encuadre jurídico del caso, tenemos que el art. 2 de la **Ley de la Provincia de Bs. As. N° 5965 (BO 02/12/1958)** -Ley de protección a las fuentes de provisión y a los cursos y cuerpos receptores de agua y a la atmósfera-, dispone: *“Prohíbese a las reparticiones del Estado, entidades públicas y privadas y a los particulares, el envío de efluentes residuales sólidos, líquidos o gaseosos, de cualquier origen, a la atmósfera, a canalizaciones, acequias, arroyos, riachos, ríos y a toda otra fuente, curso o cuerpo receptor de agua, superficial o subterránea, que signifique una degradación o desmedro del aire o de las aguas de la Provincia, sin previo tratamiento de depuración o neutralización que los convierta en inofensivos para la salud de la población o que impida su efecto pernicioso en la atmósfera y la contaminación, perjuicios y obstrucciones en las fuentes, cursos o cuerpos de agua. (Subrayado propio)*

Que, la expresión: *“que signifique una degradación o desmedro del aire”*, es un concepto jurídico indeterminado que requiere para su interpretación y aplicación a un caso concreto la existencia de un concepto científico técnico. (así lo reconoce el art. 25 de la Ley 11.723, que dispone: *Las normas técnicas ambientales determinarán los parámetros y niveles guías de calidad ambiental de los cuerpos receptores que permitan garantizar las condiciones necesarias para asegurar la calidad de vida de la población, la perdurabilidad de los recursos naturales y la protección de todas las manifestaciones de vida.*)

Que, el Decreto 3395/96 (B.O. 27/9/96) varios años después vino a reglamentar la norma citada.

Que, este Decreto ofrece varias definiciones en la materia, de las cuales por su pertinencia y sencillez, transcribiré tres:

#### **Normas de calidad de aire:**

*Son límites legales correspondientes a niveles de contaminantes en el aire, durante un período de tiempo dado (especificados en la Tabla A). Estas normas se podrán modificar en el tiempo.*

#### **Contaminación de aire:**

*Presencia en la atmósfera exterior de uno o más contaminantes o sus com-*



*binaciones, en concentración y con tal duración y frecuencia de ocurrencia que puedan afectar la vida humana, de animales, de plantas, o la propiedad, que interfiera el goce de la vida, la propiedad o el ejercicio de actividades.*

#### **Efluente gaseoso:**

*Toda aquella sustancia en estado aireforme, sean gases, aerosoles (líquidos y sólidos), material sedimentable, humos negros, químicos, nieblas y olores, que constituyan sistemas homogéneos o heterogéneos y que tengan como cuerpo receptor de la atmósfera. En el ANEXO III del Decreto 3395/96, NORMA DE CALIDAD DE AIRE AMBIENTE, TABLA A.-CONTAMINANTES BÁSICOS, encontramos regulado el **PM 10**. (Definido desde la ciencia como pequeñas partículas sólidas o líquidas de polvo, cenizas, hollín, partículas metálicas, cemento o polen, dispersas en la atmósfera, y cuyo diámetro es menor que 10 µm -1 micrómetro corresponde la milésima parte de 1 milímetro-. Formadas principalmente por compuestos inorgánicos como silicatos y aluminatos, metales pesados entre otros, y material orgánico asociado a partículas de carbono -hollín-, disponiéndose como límite para su presencia en la atmósfera, la siguiente:*

#### **Contaminante Símbolo mg/m3 ppm Período de**

**Tiempo Material PM -10** 0,050(4) 1 año

particulado en suspensión 0,150(1) 24 horas(3)

Que, la aplicación de esta normativa al caso y al actuar Municipal es indudable. El artículo 1 del Decreto 3395/96, dispone: *“Todo generador de emisiones gaseosas que vierta las mismas a la atmósfera... queda comprendido dentro de los alcances del presente, de sus anexos I, II, III, IV, V y Apéndice 1 que son parte integrante del mismo...”*

Que, la mencionada, es la norma técnica ambiental (art. 25 ley 11.723) aplicable al caso.

Que, resulta llamativo, que OPDS-como autoridad ambiental de la Pcia-, carezca del equipamiento necesario para efectuar la medición de PM 10 (fs. 229), porque además del Decreto 3395/96, la Res. 242/97 de la Sec. Pol. Amb., reglamenta su medición para los establecimientos industriales radicados en la Pcia. de Bs. As.





Que, volviendo al análisis de la queja, tenemos que el núcleo de la problemática presentada por el Prof. \*\*\*\*, contiene dos aspectos, uno: la presencia de sílice en el aire cuando tiene una dimensión inferior a un diámetro 10  $\mu\text{m}$  -1 micrómetro corresponde la milésima parte de 1 milímetro, ósea, entra la categoría conocida como **PM 10** - es nocivo para la salud. También, el Prof. \*\*\*\*, al refutar la interpretación de los muestreos de OPDS, cuando ese organismo se refiere al MPT (Material Particulado Total), indica que éste supera los parámetros internacionales. (fs. 243 vuelta)

Que, debido a la falta de equipamiento (fs. 229) no se puede determinar, con claridad, si la actividad del Municipio contribuye a superar los niveles guía dispuestos por la normativa ambiental vigente citada. En ese sentido, es el propio reclamante quien infiere que ellos es así, tanto del PM 10 como del material particulado total (243, vuelta y 244 vuelta) y no la autoridad competente. (233)

Que, el otro aspecto, es que la sílice, sin que grave su granulometría, exclusivamente, es un factor cancerígeno de primer nivel. (fs. 162 vuelta)

Que, hasta aquí llega momentáneamente (se continuará profundizando en la investigación) el análisis de los antecedentes del caso.

Que, a partir de todo lo expuesto, entiendo, surgen, dos fundamentos que permiten llamar a la reflexión al Municipio sobre la actividad de mejorado de las calles mediante la utilización del pedregullo y polvo de cantera.

Que, el primero de los fundamentos, está dado por las grandes molestias que la actividad genera a la población. En este sentido, el INTI, sugiere reemplazar el material utilizado o aplicar estabilizadores de suelo (fs. 108). Por su parte, el Tec. Químico Héctor Colomar, de OPDS, expresa que por ocasionarse: "...molestias de gran consideración a la población..."; sugiere evitar el mejorado de las calles con pedregullo y polvo de cantera (fs. 234)

Que, estas molestias fueron verificadas también, por per-



sonal de la Defensoría, en visita que se hiciera a Santa Clara, en fecha 20/09/2013. La calle, le expresaron dos vecinos del lugar, es recurrentemente mejorada con granza que, por efecto del viento y el tráfico vehicular se levanta en forma de polvillo, generando molestias en la vista y dificultad para respirar con normalidad. Los abogados Edgardo Alabart y Víctor Italiano, a cargo de la visita, manifestaron, también, haber padecido esas molestias en los pocos minutos que estuvieron en el lugar. (fs. 262).

Que, el segundo fundamento, está dado por el aspecto ambiental y sanitario. En este sentido, desde el punto de vista ambiental no hay certezas, a partir de lo informado por OPDS, sobre las consecuencias que trae aparejado el arrojado de pedregullo y polvo de cantera en la calidad del aire (por concentración de PM 10 o material particulado total -MPT-), por las dificultades ya mencionadas, falta de equipamiento para su medición, en el caso del PM 10, ausencia de un nivel guía para el MPT. (ambos dictámenes, cuestionados por el reclamante como se reseñara)

Que, tampoco hay certezas si esa situación ambiental puede afectar y en qué proporciones la salud de la población; por ahora, no contamos con una evidencia epidemiológica en torno a la población de Santa Clara que vincule a la sílice como causa de patologías.

Que, no obstante ello, está comprobado por autoridad competente (OPDS), que el suelo de las calles de Santa Clara contiene gran cantidad de sílice (fs. 234), que ésta ha sido identificada, por algunos trabajos de investigación científica, como agente etiológico de enfermedades pulmonares (fs. 45/49) y también, declarada su capacidad carcinogénica por la Agencia Internacional de Investigaciones del Cáncer (IARC) de la OMS, (fs. 245 vuelta).

Que, estos últimos elementos, considero, son suficientes, conforme al principio precautorio receptado en el art. 4 de la Ley 25.675 -Presupuestos mínimos para gestión sustentable-, para presumir que se pueda estar produciendo un daño ambiental por contaminación del aire con repercusiones negativas sobre la salud de los pobladores.

Que, por todo lo expuesto de conformidad al 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 1º:** Recomendar a la Municipalidad de Mar Chiquita, evitar el uso de pedregullo y polvo de cantera para el mejorado de las calles en la localidad de Santa Clara del Mar. Asimismo, estabilizar el existente en las calzadas, para impedir que se eleve por acción del viento y el tránsito vehicular.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar.

**RESOLUCION N° 14/14**



La Plata, 10 de marzo de 2014.

**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, y

**CONSIDERANDO**

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial, el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, ejerciendo 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. Asimismo, supervisa la eficacia de los Servicios Públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias, desarrollando su actividad con plena autonomía funcional y política.

Que a su vez, la Ley 13.834, regula la organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo Provincial.

Que de acuerdo a ello, debe definirse al Defensor del Pueblo como un órgano de garantías de derechos.

Que las problemáticas a abordar en la sociedad actual se han ido incrementando y evolucionando, sin un paralelo desarrollo de los instrumentos de garantías que se deben poner a disposición de los ciudadanos, frente a un Estado que ha adquirido preponderancia en la regulación de muchos aspectos importantes de su vida.

Que quedaron así algunos vacíos en los cuales el ciudadano se vio carente de los medios adecuados de defensa ante el actuar



abusivo, arbitrario o negligente por parte de los órganos del poder público.

Que asimismo, con la aparición de nuevos derechos de contenido social, económico y cultural, se comenzó a notar la insuficiencia o la falta de adecuación de los métodos tradicionales para actuar en defensa de los intereses ciudadanos, surgiendo espacios en los que no había medios de tutela (piénsese en los derechos difusos o en los de incidencia colectiva, que necesitaron de nuevas formas de protección).

Que por ello, comenzaron a buscarse fórmulas de protección más acordes con la naturaleza de esos derechos, surgiendo la figura del Defensor del Pueblo como órgano legitimado para actuar en defensa de los mismos, dirigiendo su tarea, en apoyo a la parte más débil de la sociedad, y canalizando las quejas surgidas en el marco de las nuevas condiciones de vida.

Que paralelamente, el Estado ha ido avanzando en la regulación de distintos aspectos de la vida comunitaria, tomando mayoritariamente bajo su órbita (aunque no en forma privativa), aspectos determinantes de la vida del ciudadano: salud, educación, vivienda, trabajo, economía. Este avance del Estado encuadra dentro de los requerimientos de una sociedad democrática y plural, que debe brindar condiciones de igualdad de acceso y oportunidades para todos los ciudadanos en estas áreas básicas.

Que como consecuencia de ello, el ciudadano se encuentra interactuando en forma permanente con organismos del Estado, de su administración pública, quedando sujeto en muchos aspectos a sus decisiones y lineamientos. De este modo, la dependencia del ciudadano respecto de la Administración provoca la necesidad de establecer garantías dado el desarrollo y la evolución que se está produciendo en el Estado.

Que surgió entonces como una necesidad de estos tiempos, la de brindar al ciudadano herramientas que le aseguren un firme posicionamiento frente a la administración pública, para no quedar desprotegido o sujeto a criterios arbitrarios, negligentes o desmesurados. En todo estado de derecho, aparece como un postulado el de reducir



los efectos nocivos que pueda producir en la órbita del ciudadano, una mala administración o el mal uso de criterios que se desvirtúan o se abusan en su uso.

Que por todo lo expuesto con anterioridad, el Defensor del Pueblo supone un canal importante de participación social en el control de las instituciones públicas y de la eficacia en la prestación de los servicios públicos.

Que en efecto, es característico de estos tiempos que los ciudadanos reclamen un nivel mayor de participación en la actuación pública. El Defensor del Pueblo se constituye entonces en un motor importante en los mecanismos de socialización de las acciones de gobierno, abriendo vías de diálogo y de comunicación a raíz de su relación directa con el ciudadano y con los distintos órganos de la administración pública.

Que la incorporación de la información que procura brindar a los ciudadanos, implica mejorar la calidad de la democracia, y el derecho de acceso a la información pública, consagrados constitucionalmente.

Que entonces parece oportuno de conformidad a las facultades otorgadas por el artículo 55 de la Constitución Provincial, y en el marco de la Ley 13.834, que en todas las Oficinas de Atención al Público y en los Sitios Web de todos los Organismos de la Administración Pública, Hospitales Públicos y Privados, Entes Autárquicos Centralizados, Descentralizados y/o Mixtos de la Provincia de Buenos Aires, conste en forma legible y destacada, el número de teléfono gratuito del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Dicha leyenda deberá, a su vez, consignarse en las facturas de pago de los servicios públicos prestados en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

Que asimismo, y de igual manera, deberá exhibirse en los hospitales públicos y privados de la provincia.

Que deviene necesario que la sociedad conozca las vías de acceso al organismo, para que el ciudadano que realiza cualquier consulta ante un órgano de la administración pública, tenga la posibi-



lidad de denunciar inmediatamente cualquier vulneración a sus derechos, siendo para ello imprescindible que cuente en ese momento con el conocimiento directo del número donde puede formular su queja o denuncia, como así también para el caso de la prestación defectuosa o irregular de un servicio público, pueda observar en la factura de pago, el número de teléfono donde puede ejercer sus derechos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: SOLICITAR** al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, se sirva disponer que en las Oficinas de Atención al Público y en los Sitios Web de todos los organismos de la Administración Pública, Hospitales públicos y privados, Entes Autárquicos centralizados, descentralizados y/o mixtos de la Provincia de Buenos Aires, conste en forma legible y destacada, el número de teléfono gratuito y sitio web del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2º: SOLICITAR** al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, en igual sentido que lo expresado en el artículo anterior, se sirva requerir a los Organismos de Control y a las empresas prestatarias de servicios públicos de agua y desagües cloacales, energía eléctrica, que se presten en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, incluyan en las facturas de pago la misma leyenda.

**ARTÍCULO 3º:** De conformidad con lo establecido en los artículos precedentes, deberá consignarse el siguiente texto: «Protege tus Derechos. Comunícate con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires: 0800 222 5262 – Sitio Web: [www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)».

**ARTÍCULO 4º:** Registrar, notificar a la Jefatura de Gabinete de Ministros, y a la Secretaría de Planificación y Control de Servicios Públicos de la provincia de Buenos Aires. Cumplido, archivar.

**RESOLUCIÓN N° 15/14**



La Plata, 10 de marzo de 2014.

**VISTO**

El Artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la ley N° 13.834, el expediente N° 2361/11, y

**CONSIDERANDO**

Que se ha iniciado una queja a solicitud del Sr. \*\*\*\*\* DNI \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* de la localidad de Villa Elisa, Partido de La Plata, en la que solicita la intervención de esta Defensoría, ante la falta de Zanjas de desagües en la cuadra de su domicilio, sito en calle \*\*\*\*\* cuya situación le trae como consecuencia continuas inundaciones en su Casa y Patio.-

Que de la investigación realizada en la queja antes individualizada se vislumbra la necesidad de impulsar acciones tendientes a cumplir con los servicios públicos esenciales, no solo para la prestación propiamente dicha, sino para prevenir o minimizar riesgos y las consecuencias de las inundaciones.-

Que del reclamo remitido a esta defensoría, se observa que el vecino ha efectuado previamente los correspondientes reclamos ante la Delegación Municipal de Villa Elisa y a la Defensoría Ciudadana del Municipio cuya queja tramita bajo las actuaciones N° 3199/09, los días 25 de Junio y 14 de Agosto de 2009 respectivamente.-

Que la situación día a día se ha ido incrementando como consecuencia del crecimiento urbano, lo que trajo como consecuencia una mayor disminución en los desagües y de acumulación de aguas en



el fondo de su vivienda.-

Que se enviaron dos (2) solicitudes de informes a la Delegación Centro Comunal Villa Elisa, con fecha 29 de Octubre de 2011, 13 de Enero de 2012, sin que dicha delegación haya brindado una respuesta a esta Defensoría.-

Que, por tales motivos, se remitieron cinco solicitudes de informes al Intendente Municipal del partido de La Plata, con fecha 3 de Abril de 2012, 8 de Febrero (Nota 871287), 10 de Mayo (Nota 881050), 22 de Noviembre de 2013 (Nota 905316), sin obtener respuesta alguna.-

Que a su vez, este Organismo ha solicitado en 4 (cuatro) oportunidades la intervención de la Defensoría Ciudadana de La Plata con fecha 27 Octubre del 2011, 9 de Mayo, 28 de Agosto y 11 de Diciembre del 2013.-

Que la Defensoría Ciudadana de La Plata, ha dictado una disposición, con fecha 19 de Agosto 2009, por medio de la cual ha solicitado la intervención de la Dirección Municipal de Obras y Proyectos de Pavimentación del Partido de La Plata.-

Que la falta de obras ocasiona grandes inconvenientes en la vivienda del Sr. \*\*\*\*\*, la que se ve afectada principalmente en los días de lluvia y cuando los vecinos descargan sus aguas hacia las zanjas pluviales de las calles.-

Que de fojas 6 y 7 constan los reclamos ingresados por el Sr. \*\*\*\*\*, ante la delegación de Villa Elisa y la Defensoría Ciudadana de La Plata.-

Que la doctrina establece cuatro tipos de caracteres fundamentales de los servicios públicos: Continuidad, Regularidad, Uniformidad, Generalidad y Obligatoriedad.-

Que el elemento esencial en los servicios públicos hace referencia a que la prestación del servicio por ninguna causa debe ser interrumpida.-

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la de-



fensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia..."-

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.-

Por ello,

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1:** Recomendar a la Municipalidad de La Plata, que arbitre los medios necesarios para garantizar la finalización de las obras, ante la falta de zanjas de desagües en calle \*\*\*\*\*, las que den como resultado un buen funcionamiento de los desagües pluviales de la zona, cuya situación trae como consecuencia las continuas inundaciones de los vecinos.-

**ARTÍCULO 2:** Notifíquese, regístrese, oportunamente archívese.-

**Resolución N° 16/14**



La Plata, 13 de marzo de 2014.

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, y

**CONSIDERANDO**

Que el Director del Instituto de Derecho Administrativo, y el Presidente del Colegio de Abogados de La Plata, invitaron a este Organismo a participar en las Segundas Jornadas sobre “Balance y perspectivas del Fuero Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a 10 años de su puesta en marcha”

Que las mismas son organizadas por el Instituto de Derecho Administrativo del Colegio de Abogados de Mar del Plata, el Instituto de Derecho Administrativo del Colegio de Abogados de La Plata y el Instituto de Estudios Judiciales de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, los días 28 y 29 de marzo del año en curso, en Torreón del Monje, Paseo Jesús de Galíndez s/n°, Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires.

Que la apertura de las jornadas estará a cargo del Ministro de Justicia de la Provincia, Dr. Ricardo Casal, el Intendente Municipal, Cdor. Gustavo Pulti, el Vicepresidente de la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Daniel F. Soria, el Presidente del Colegio de Abogados de Mar del Plata, Dr. Román González, el Presidente del Colegio de Abogados del Departamento Judicial La Plata, Dr. Fernando Levene, y la Decana de Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Dra. María del Carmen Ortega.

Que el encuentro contará con la presencia de destaca-



dos autores como el Dr. Juan Carlos Cassagne, el Dr. Osvaldo H. Bezzi, el Dr. Pablo E. Perrino, el Dr. Carlos A. Botassi, el Dr. Diego Isabella, el Dr. Miguel Oroz, la Dra. Ma. Cristina Fernandez, el Dr. Franco Gambino, el Dr. Juan José Martiarena, el Dr. Hernán Gómez, el Dr. Tomas Hutchinson, entre otros destacados exponentes.

Que se tratarán los siguientes temas: “Balance y perspectivas del proceso administrativo”, “Principios aplicables a la justicia contencioso administrativa en el siglo XXI”, “Procesos Especiales”, “Empleo público, cuestiones previsionales y proceso contencioso administrativo”, “Control de constitucionalidad y proceso contencioso administrativo”, “Cuestiones constitucionales en el proceso contencioso administrativo”, entre otros.

Que las palabras de cierre estarán a cargo del Director del Instituto de Derecho Administrativo del Colegio de Abogados de Mar del Plata, Dr. Juan Martin Colombo, y del Director del Instituto de Derecho Administrativo del Colegio de Abogados de Mar del Plata, Dr. Pablo E. Perrino.

Que en función de lo normado por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y el espíritu de la Ley 13.834, resulta de interés para el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, declarar de interés institucional las jornadas en la forma enunciada, atento la importancia de la temática en tratamiento, y su relación con la legitimación que asume esta Institución en la defensa y protección de los derechos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1°. DECLARAR** de interés institucional las Jornadas “Balance y perspectivas del Fuero Contencioso Administrativo de la Provincia de Buenos Aires, a 10 años de su puesta en marcha”, que se llevaran a cabo



los días 28 y 29 de marzo del año en curso, en Torreón del Monje, Paseo Jesús de Galíndez s/n°, Mar del Plata, Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2°.** Registrar, notificar, y cumplido archivar.

#### RESOLUCION N° 17/14



La Plata, 13 de marzo de 2014.

**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, el expediente N° 3699/12, y

Que se inician las actuaciones a solicitud de la Sra. \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\* , DNI \*\*\*\*\* , con domicilio en la calle \*\*\*\*\* de la localidad y partido de La Plata, con motivo de los daños que un árbol ubicado en la vereda de su casa generaría en la misma.

Que también manifiesta en su presentación que las raíces del árbol se habrían esparcido debajo de su vivienda provocando la destrucción y obstrucción de todas las cañerías, y la inutilización total de artefactos del baño como la ducha y el lavatorio.

Que a fs. 5/11 adjunta copias de los reclamos realizados ante la Dirección de Espacios Verdes y Arbolado Público, y el Intendente de la ciudad; adjuntando fotografías del mencionado árbol (fs. 12/17).

Que surge de la presentación que el día 13 de Septiembre del 2011, la reclamante presentó nota en la Municipalidad solicitando el pronto despacho de las anteriores, con fecha 13 y 14 de Junio del 2011 (fs. 11).

Que entre las medidas arbitradas por el Organismo, se solicitaron informes a la Dirección de Espacios Verdes de la Municipalidad de La Plata, con fecha 18 de abril de 2012, 4 de junio y 12 de julio de 2013 (fs. 20, 33, 35).

Que ante la falta de respuesta, se remitió solicitud de informes al Intendente Municipal del partido de La Plata, con fecha 11 de



Septiembre del 2013 (Exp. 896527), ver fs. 37.

Que a su vez, se ha solicitado con fecha 10 junio y 21 de septiembre del 2012, la intervención de la Defensoría Ciudadana de La Plata (ver fs. 21, 28).

Que esa Defensoría Ciudadana dictó una disposición de fecha 30 de noviembre de 2012, por medio de la cual solicitaba la intervención de la Dirección de Arbolado Público y Espacios Verdes de la Municipalidad del Partido de La Plata (fs. 29).

Que se agrega como fs. 43, la respuesta remitida por la Municipalidad de La Plata de marzo del corriente año, de donde surgen los reclamos originados en relación a la situación denunciada, y se deja constancia "...que el ejemplar arbóreo no se encuentra frente a su propiedad sino en la línea lindera calle \*\*\*\*\*".

Que cabe destacar que la denuncia no se refiere solo a la presencia del árbol en cuestión si no a lo que las raíces provocarían en la casa de la denunciante.

Que además, han transcurrido 4 años desde el inicio del reclamo ante el Municipio, según consta de la propia contestación que nos realizara a fs. 43 (16), sin obtener respuesta alguna.

Que por lo tanto, ante esta situación se advierte la existencia de una problemática relacionada a la planificación en la poda de la copa y raíces de las especies arbóreas.

Que Código del Espacio Público, Ordenanza 9880, en su capítulo 5, se refiere al arbolado urbano, disponiendo en su artículo 129°: "Los árboles existentes en calles, paseos públicos y propiedades municipales afectadas al uso público, son declarados patrimonio de la comunidad, sin importar quien los implantó en su oportunidad y por lo tanto quedan bajo exclusiva potestad administrativa de la municipalidad".

Que asimismo, el artículo 134° dispone que "los trabajos de poda o extracción serán ejecutados previo informe técnico"

Que en consecuencia, el artículo 135°, establece que "serán causales de poda los siguientes casos... Ramas que causen daños o



produzcan peligro de daño a la propiedad privada... Raíces que causen daño y su corte no afecte la estabilidad del árbol..."

Que con respecto a la poda, el artículo 136°, sostiene que "Serán causales de extracción... Cuando afecten seriamente la propiedad privada o pongan en riesgo la seguridad de las personas..."

Que de la investigación realizada se vislumbra la necesidad de impulsar acciones tendientes a cumplir con la normativa vigente, no solo para la prestación propiamente dicha, sino para prevenir o minimizar riesgos.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia..."

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR** a la Municipalidad de La Plata de la Provincia de Buenos Aires, que por intermedio de quien estime corresponder, arbitre los medios necesarios para solucionar el caso planteado por la denunciante en cuanto a la poda o extracción en su caso, del árbol en cuestión, y destape de las cañerías para el buen funcionamiento en la circulación de la red de agua y de los desagües, en la vivienda ubicada en la calle \*\*\*\*\* de la ciudad de La Plata.

**ARTÍCULO 2:** Notifíquese, regístrese, y oportunamente archívese.-

### **RESOLUCIÓN N° 18/14**





La Plata, 17 de marzo de 2014.

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la provincia de Buenos Aires, lo establecido en ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834 y, el trámite N° 41971,

#### **CONSIDERANDO**

Que en el marco de los programas de investigación vinculados con la condiciones de detención y de los lineamientos surgidos de las instancias de monitoreo y evaluación de políticas públicas de género, se ha tomado conocimiento de la situación de las personas trans y travestis detenidas en unidades carcelarias de la provincia de Buenos Aires.

Que a partir del relevamiento realizado por el Observatorio de Violencia de Género (en adelante OVG), fueron identificados ejes críticos respecto a las condiciones de alojamiento y a las situaciones de violencia institucional que padece el colectivo trans y travestis, por parte de los y las agentes penitenciarios.

Que dicha investigación se inicia a raíz de las presentaciones efectuadas por personas travestis detenidas y alojadas en la Unidad N° 32 del Complejo Penitenciario de Florencio Varela, provincia de Buenos Aires, solicitando la intervención de este Organismo debido a la posible vulneración de derechos que padecieran, entre ellas por las prácticas como requisas vejatoria por personal masculino, y la falta de reconocimiento a su identidad de género autopercebida por parte del personal penitenciario.

Que el ejercicio del derecho a la identidad de género



no se encuentra supeditado a ningún trámite judicial o administrativo, como tampoco se exige que las personas deban someterse a tratamientos hormonales o quirúrgicos.

Que si bien la legislación vigente establece como una opción el cambio registral del sexo en el documento de identidad, así como el del nombre de pila e imagen a quienes así lo deseen, dicha opción no puede considerarse como un requisito para garantizar el derecho al reconocimiento de la identidad de género.

Que basta el simple requerimiento para que el nombre de pila adoptado deba ser utilizado «para la citación, registro, legajo, llamado y cualquier otra gestión o servicio, tanto en los ámbitos públicos como privados», tal como dispone el Art. 12 de la Ley de Identidad de Género N° 26.743 (B.O. 24/05/2012).

Que contrariamente al avance normativo, las instancias administrativas de los lugares de detención continúan registrando a las mujeres trans y travestis sin el respeto a la identidad de género autopercebida.

Que las travestis construyen su género interpretando y representado lo femenino a partir de atributos entendidos como tales, que no siempre se corresponden a lo “aceptado o aceptable” socialmente como femenino.

Que resulta dificultoso para las personas trans y travestis ingresar al sistema carcelario los elementos que les permiten expresar su identidad de género a partir de su apariencia física, incluidos el atuendo, los estilos de cabello y el uso de cosméticos.

Que en la provincia de Buenos Aires, existen dos pabellones (uno en la Unidad N° 32 de Florencia Varela y otro en la Unidad N° 2 de Sierra Chica) denominados por los agentes penitenciarios como “Pabellones de homosexuales” destinados a alojar a la población trans, homosexuales e imputados y condenados por delitos contra la integridad sexual.

Que esta calificación no se adecua a los preceptos de la normativa nacional vigente en materia de derechos civiles.



Que por esta inadecuación en el sistema de registros, resulta dificultoso conocer la cantidad de personas trans alojadas actualmente en unidades carcelarias.

Que además, las personas trans y travestis son alojadas en pabellones de Alcaldías dependientes del Ministerio de Justicia que alojan exclusivamente varones.

Que todas las personas, sin discriminación de su identidad de género y orientación sexual, tienen derecho a un trabajo decente.

Que desde el Estado se impulsa la inclusión laboral de personas trans y travestis.

Que el concepto de salud contempla la noción de sujeto bio, psico, social, y por este motivo es necesario un abordaje integral de la salud de las personas trans y travestis que incluya un espacio de atención terapéutica con perspectiva de género.

Que las necesidades específicas involucran la asistencia para concretar la identidad de género de una persona, incluyendo las intervenciones médicas para feminizar o masculinizar el cuerpo.

Que el acceso a los servicios competentes para hacer frente a éstas necesidades es muy limitado.

Que tanto la ansiedad y la depresión se evidencian como aspectos que emergen por la continua negación y violencia que padecen las personas trans y travestis en función de la elección de identidad de género que han efectuado.

Que este aspecto se agrava en el encierro, por el contexto y por la no contemplación de la identidad autopercebida.

Que las mujeres trans y travestis manifiestan que durante los traslados y requisas son sometidas a insultos y todo tipo de tratos denigrantes, que impactan en su autoestima y su salud.

Que, según relatan, el personal del Servicio Penitenciario las obliga a desnudarse con justificaciones irrisorias, y las mantiene así el tiempo que desee.



Que la desnudez forzada, ha sido definida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos como un trato cruel, inhumano y degradante en tanto constituye un acto violatorio de la dignidad humana y un acto de violencia sexual contra mujeres (Corte IDH. Caso del Penal Miguel Castro Castro Vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 25 de noviembre de 2006. Serie C No. 160, párr. 305).

Que frente a estos casos la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (Asamblea General Naciones Unidas) obliga al Estado a proceder inmediatamente con la investigación de los hechos.

Que los tratos vejatorios y la desnudez forzada son prácticas transfóbicas –es decir discriminatorias por la condición de género– y suponen un reproche adicional cuando son ejercidas por agentes y funcionarios estatales, tomando en cuenta la vulnerabilidad de la víctima y la situación de abuso de poder.

Que según consta en las entrevistas realizadas por el OVG, surgen indicios de connivencia del personal penitenciario en la comisión de delitos contra la población trans y travestis.

Que según los relatos son obligadas a distribuir drogas en la unidad y/o tener sexo con el personal penitenciario y con otros presos, bajo la amenaza de ser trasladadas.

Que en algunas unidades no quieren recibir las, argumentando que no hay cupos y eso implica que entren en un circuito de traslado constante.

Que en el momento de los traslados, sea a una a sede judicial o motivado por el cambio de unidad penal, la población trans con identidad de género femenina son trasladadas junto a hombres y bajo la custodia de personal de seguridad masculino.

Que las requisas individuales a las personas trans y travestis las realiza el personal masculino, muchas veces en presencia de varios agentes masculinos.

Que es habitual que las personas trans y travestis hayan sido expulsadas de sus núcleos familiares desde una edad muy temprana.



na, por lo que sus vínculos afectivos suelen ser personas que no pueden constatar un vínculo biológico.

Que se observa con preocupación la falta de aplicación de la legislación vigente en la vida de las mujeres, personas trans y travestis alojadas en cárceles de la provincia de Buenos Aires.

Que las personas entrevistadas manifiestan un fuerte temor frente al poder masculino del personal del SPB, y consecuentemente, la mayoría de ellas no se realiza denuncias por posibles represalias.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** al Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que establezca una política penitenciaria respetuosa de los derechos consagrados en materia de identidad de género y realice una adecuación de la reglamentación interna acorde a los parámetros establecidos por la Ley de Identidad de Género, para garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación de las personas trans y travestis detenidos/as en unidades carcelarias de la provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR** al Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que disponga el alojamiento de las personas trans y travestis en los pabellones correspondientes a su identidad de género autopercibida, instando las medidas de protección correspondientes, y a su vez modifique el modo en que se efectúan los traslados y requisas de las personas trans y travestis.

**ARTÍCULO 3°: SOLICITAR** al Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que garantice a todas las personas trans y travestis el acceso a los tratamientos hormonales, a la salud sexual y reproductiva, así como también a un abordaje terapéutico con perspectiva de género, respetuoso de su identidad autopercibida y contemplando no sólo la atención individual, sino también la perspectiva relacional, conteniendo a familiares y parejas de las personas trans y travestis detenidas.



**ARTÍCULO 4°: RECOMENDAR** al Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que jerarquice y fortalezca el Programa con Perspectiva de Género para personas privadas de la libertad vigente en el Servicio Penitenciario Bonaerense, dotándolo de recursos tecnológicos y de personal civil capacitado, e incluyendo al personal del Servicio como destinatario de dicho programa.

**ARTÍCULO 5°: RECOMENDAR** al Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires que se diseñen e implementen actividades y acciones dirigidas a la población trans y travesti, que contemple objetivos concretos para todas las unidades de la Provincia, que especifique el presupuesto necesario y genere diagnósticos.

**ARTÍCULO 6°: RECOMENDAR** al Servicio Penitenciario Bonaerense que se definan regímenes de visitas que contemplen un concepto amplio de familia, que supere las concepciones tradicionales-biologicistas, y que se respete el género y nombre de pila, de acuerdo a la identidad de género adoptada o autopercibida por familiares y allegados a la persona detenida.

**ARTÍCULO 7°: RECOMENDAR** al Servicio Penitenciario Bonaerense que garantice a su personal condiciones de trabajo, vestimenta y asignación de tareas correspondientes con su identidad de género adoptada o autopercibida.

**ARTÍCULO 8°:** Registrar, notificar, publicar y, cumplido, archivar.

**RESOLUCION N° 19/14**



La Plata, 18 de marzo de 2014.

**VISTO** Las facultades conferidas por 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 el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y

**CONSIDERANDO**

Que se han recibido en este Organismo, diversas consultas y reclamos provenientes de ciudadanos radicados en diferentes puntos de la provincia, quienes manifiestan ser padres de alumnos de establecimientos educativos públicos del estado bonaerense, requiriendo la intervención de esta Defensoría del Pueblo en mérito a lo que consideran afectaciones al derecho a la educación de sus hijos, complicaciones en la organización familiar, y mayores gastos relacionados con el cuidado de los mismos.

Que es de público conocimiento el conflicto que existe en la actualidad con los docentes en la Provincia de Buenos Aires, nucleados en el Sindicato Unificado de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires (SUTEBA), la Federación de Educadores Bonaerenses (FEB), la Unión de Docentes Argentinos (UDA), la Asociación del Magisterio de Enseñanza Técnica (AMET), la Unión de Docentes de la provincia de Buenos Aires (UDOCBA) y el Sindicato Argentino de Docentes Privados (SADOP), lo que ha generado que la representación gremial tome como medida de fuerza la suspensión del inicio del ciclo lectivo 2014 que se encontraba previsto para el día 5 de marzo ppdo., anunciando a su vez la continuidad de dichas medidas por tiempo indeterminado.

Que ante la falta de acuerdo, el Ministerio de Trabajo de



la Provincia de Buenos Aires dictó la conciliación obligatoria para garantizar el inicio de las clases, sin perjuicio de la continuidad de las tratativas. Pese a ello, la conciliación obligatoria no fue acatada por la representación sindical, perdurando la situación descripta.

Que la Constitución Nacional, prevé el derecho a la educación en el artículo 14: *"Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio; a saber: ... de aprender."* Asimismo, el artículo 75 inc. 19 dispone entre las facultades del Congreso: *"Sancionar leyes de organización y de base de la educación que consoliden la unidad nacional... que garanticen los principios de gratuidad y equidad de la educación pública estatal y la autonomía y autarquía de las universidades nacionales."*

Que además, nuestra ley fundamental otorga jerarquía constitucional a los tratados de derechos humanos mencionados en el art. 75 inc. 22, entre los cuales se encuentran el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), y la Convención Internacional de los Derechos del Niño, Niña y Adolescentes (CDN), ambos tratados de la Organización de las Naciones Unidas, que consagran el derecho a la educación, lo que demuestra su amplia protección normativa.

Que en este sentido hay que remarcar el artículo 35 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, que prevé: *"la libertad de enseñar y aprender no podrá ser coartada por medidas preventivas"*. Asimismo el artículo 200 del mismo cuerpo normativo establece que: *"la prestación del servicio educativo, se realizará a través del sistema educativo provincial..."*

Que para comprender la entidad y profundidad del conflicto, es necesario reconocer el contenido del derecho a la educación, cuyos estándares mínimos son pautados por estos pactos de derechos humanos y por sus respectivos intérpretes naturales: el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Comité DESC); y el Comité de Derechos del Niño; los cuales funcionan bajo la órbita del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Que el artículo 13 del PIDESC (Pacto Internacional de



Derechos Económicos Sociales y Culturales) expresa que: *“los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación... La enseñanza primaria debe ser obligatoria y asequible a todos gratuitamente...”*

Que el Comité DESC, órgano encargado de velar por la vigencia del PIDESC, realizó dos Observaciones Generales en torno a este derecho. Cabe destacar que en la Observación General Nro. 13, el Comité sugirió que *“como derecho del ámbito de la autonomía de la persona, la educación es el principal medio que permite a adultos y menores marginados económica y socialmente salir de la pobreza y participar plenamente en sus comunidades. La educación desempeña un papel decisivo en la emancipación de la mujer, la protección de los niños contra la explotación laboral, el trabajo peligroso y la explotación sexual, la promoción de los derechos humanos y la democracia, la protección del medio ambiente y el control del crecimiento demográfico”*.

Que por otro lado, remarcó que *“si bien la aplicación precisa y pertinente de los requisitos dependerá de las condiciones que imperen en un determinado Estado Parte, la educación en todas sus formas y en todos los niveles debe tener las siguientes cuatro características interrelacionadas: Disponibilidad, Accesibilidad, Aceptabilidad y Adaptabilidad”*.

Que sin perjuicio de lo expuesto, deben destacarse otros derechos sociales consagrados constitucionalmente, como el derecho al trabajo y el derecho a huelga, previstos en los artículos 14 y 14 bis.

Que las normas ut supra mencionadas, encuentran su correlato en el artículo 39 de la Constitución provincial, el cual establece: *“el trabajo es un derecho y un deber social... En especial se establece: derecho al trabajo, a una retribución justa, a condiciones dignas de trabajo, al bienestar, a la jornada limitada, al descanso semanal, a igual remuneración por igual tarea y al salario mínimo, vital y móvil... La Provincia reconoce los derechos de asociación y libertad sindical, los convenios colectivos, el derecho de huelga y las garantías al fuero sindical de los representantes gremiales... la Provincia garantiza a los trabajadores estatales el derecho de negociación de sus condiciones de trabajo y la substanciación de los conflictos colectivos entre el Estado provincial y aquellos a través de un organismo*



*imparcial que determine la ley...”*

Que la Honorable Legislatura de la Provincia de Buenos Aires dictó la Ley 13.552, que vino a establecer el Régimen para las negociaciones colectivas entre el estado provincial, en su carácter de empleador y el personal docente, determinando la necesidad de fijar un órgano imparcial que deberá ser reglamentado por una ley especial.

Que la Corte Suprema de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, en la sentencia de fecha 11 de marzo de 2013, en los autos caratulados: ATE c/ Fisco de la Provincia de Buenos Aires s/Acción declarativa, entendió que *“...hasta tanto sea dictada la ley pertinente, la promotora del pleito debe cumplir las convocatorias realizadas por el Ministerio de Trabajo en el marco de los procedimientos de conciliación obligatoria que hubieren de aplicarse en los conflictos colectivos que lo tengan como parte interesada, aun con el estado provincial como destinatario de la medida...”*.

Que la Corte, siguiendo el voto mayoritario, ha sostenido que la conciliación obligatoria como medio de composición, convocada en el caso por la autoridad estatal, que conlleva la obligatoriedad de participar en el procedimiento, mas no la de arribar a un acuerdo por un plazo razonable, no afecta sustancialmente el derecho de recurrir a medidas de acción directa, sino que solo lo condiciona al cumplimiento de una breve instancia administrativa.

Que la CFT, los días 13 y 14 de marzo de 2014 ha dictado una Declaración en el marco de la 84° reunión plenaria, reivindicando la negociación colectiva como la herramienta más eficaz en la búsqueda de conciliación de interés, generación de los consensos necesarios para garantizar la paz social y la armonía en las relaciones laborales, reconociendo esta herramienta como fundamental en la búsqueda del bien común en los conflictos que se susciten tanto en el sector público como el privado.

Que una situación como la actual provoca una inaccesibilidad material, ya que cualquier tipo de acción que provoque la falta de acceso a la educación requiere la actividad estatal para reponer este derecho.



Que sin perjuicio de ello, y ante la concreta colisión de derechos planteada, la situación de tensión generada entre los mismos, necesariamente implica que el ejercicio que se haga de uno de ellos no debe avanzar sobre el otro evitando su efectivización, o produciendo su extinción total o parcial. Debe buscarse la «armonización» del ejercicio de los derechos, con miras a la preservación de ambos.

Que ello, en consecuencia, autoriza la intervención de esta Defensoría del Pueblo a los fines de establecer otro ámbito de diálogo que tienda a proteger los derechos de todas las partes, con el objeto de lograr que el conflicto existente y sus consecuencias, no sigan prolongándose indefinidamente en el tiempo.

Que esta presencia institucional del Organismo, no implica un límite a las competencias propias de la autoridad estatal relacionadas con la negociación colectiva, ni a las prerrogativas de las asociaciones sindicales, y mucho menos un pronunciamiento sobre las mismas, sino que significa una intervención como órgano extra poder, que tiene como misión fundamental la defensa de los derechos individuales y colectivos de todos los habitantes (artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires).

Que la fundamentación que otorgan los convencionales constituyentes a la figura del Defensor del Pueblo provincial le impone la tarea de consolidar la democracia, robustecer la gobernabilidad y la paz social, y ser un instrumento de participación de la gente en la implementación de políticas públicas.

Que la función del Defensor del Pueblo, en una verdadera 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, buscando soluciones alternativas.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**



**ARTÍCULO 1: CONVOCAR** a los representantes del Sindicato Unificado de Trabajadores de la Educación de Buenos Aires (SUTEBA), la Federación de Educadores Bonaerenses (FEB), la Unión de Docentes Argentinos (UDA), la Asociación del Magisterio de Enseñanza Técnica (AMET), la Unión de Docentes de la provincia de Buenos Aires (UDOCBA) y el Sindicato Argentino de Docentes Privados (SADOP), y al Ministro de Jefatura de Gabinete de Ministros de la Provincia de Buenos Aires y/o quien designe, **a conformar, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, una mesa de diálogo el día jueves 20 de marzo de 2014 a las 10 hs. en la sede de este organismo de la Constitución, donde se abordará la problemática descrita en los considerandos de la presente, con la finalidad de propender a la solución del conflicto planteado.**

**ARTÍCULO 2:** Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

**RESOLUCIÓN** N° 20/14



La Plata, 3 de abril de 2014.

**VISTO** el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, lo establecido en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires N° 13.834, el expediente N° 3845/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se han iniciado las actuaciones de referencia a raíz del reclamo presentado por la Sra. \*\*\*\*\* con domicilio en la calle \*\*\*\*\* de la localidad de José C. Paz, partido del mismo nombre, en la que solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la falta de respuesta por parte del municipio a sus continuos reclamos solicitando un zanjeo, cambio de luces y poda de un árbol.

Que la denunciante agrega copia de distintos reclamos ingresados ante la Municipalidad de José C. Paz, cuya queja tramita bajo las actuaciones N° 4131-130791 y 4131-130792, ambos de fecha 30 de Octubre de 2010.

Que manifiesta la ciudadana que la situación día a día se ha ido incrementando como consecuencia del crecimiento urbano, lo que trajo como consecuencia una mayor disminución en los desagües y de acumulación de aguas en el fondo de su vivienda.

Que entre las medidas adoptadas por el Organismo, se han enviado dos (2) solicitudes de informes a la Secretaria de Gobierno de la Municipalidad de José C. Paz, con fecha 7 de Septiembre de 2012, 11 de Marzo de 2013.

Que en respuesta a las solicitudes de informes enviadas, en fecha 19 de Abril del 2013, dicha Secretaria nos informa que el recla-



mo ha sido solucionado en día 2 de Mayo de 2012, según informe de la empresa LESKP SACIFIA, quien sería la encargada de la iluminación.

Que ante tal respuesta nos comunicamos telefónicamente, con la reclamante, quién manifiesta que la situación continua igual, ya que no se ha producido el zanjeo solicitado, el cambio de luces ni los cortes de las ramas del árbol que se encuentran frente de su vivienda.

Que ante tal situación, desde el Organismo se remiten nuevamente dos (2) solicitudes de informes a la Secretaria de Gobierno de la Municipalidad de José C. Paz, con fecha 6 de Mayo y 6 de Agosto del 2013 y una (1) al Sr. Intendente Municipal del partido de José C. Paz, con fecha 23 de Enero de 2014, de las que no se obtuvieron respuesta.

Que la presente queja se refiere a la falta de obras de desagües pluviales, la falta de iluminarias y las grandes copas de los árboles que se encuentra frente a las viviendas.

Que sostiene la ciudadana, que la situación antes descripta, ocasiona en un serio problema al medio ambiente, la salud de los vecinos y a la seguridad, manifestando que la situación se agrava principalmente en los días de lluvia y cuando los vecinos descargan sus aguas hacia las zanjas pluviales de la calle.

Que frente a lo expuesto se evidencia la necesidad de impulsar acciones tendientes a cumplir la prestación solicitada para prevenir y minimizar posibles riesgos.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia...".-

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.-

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO**



## DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR** a la Municipalidad de José C. Paz de la Provincia de Buenos Aires, arbitre los medios necesarios para garantizar la realización y finalización de las obras, en lo que respecta a la reparación de luminarias, construcción y limpieza de las zanjas de desagües y la poda correctiva y/o extracción de los árboles, en la vivienda de la denunciante, ubicada en la calle \*\*\*\*\* y de las zonas aledañas.

**ARTÍCULO 2:** Notifíquese, regístrese, y cumplido, archívese.-

### RESOLUCIÓN N° 22/14



La Plata, 3 de abril de 2014.

**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, el expediente N° 4742/13, y

### CONSIDERANDO

Que se inician las actuaciones a raíz de la queja realizada por la Sra. \*\*\*\*\* quien se presenta ante este Organismo ya que no posee agua potable ni servicio de cloacas en la ciudad de Monte Grande, partido de Esteban Echeverría, y al día de la fecha no cuenta con dichos servicios.

Que sostiene el problema sería la falta de obras complementarias para el funcionamiento de las cloacas, así como de la red, pero sobre todo que el agua con la que cuenta no es potable, y esto le habría provocado diversos problemas de salud, ver fs. 3.

Que entre la documentación que aporta, a fs. 5 luce agregado el protocolo de análisis bacteriológico del domicilio particular donde se desprende que "el agua de consumo humano debe tener un mínimo de cloro activo residual de 0.2 mg/l, según Ley 18.284 art 982, por lo tanto se deduce que la muestra analizada es no potable desde el punto de vista bacteriológico".

Que asimismo a fs. 9, aporta una contestación de la empresa AySA – empresa prestadora en el lugar - al Director de Infraestructura del Municipio de Esteban Echeverría, donde se le solicitaba la factibilidad técnica de provisión servicio de agua potable para la calle \*\*\*\*\* de la ciudad de Monte Grande, partido de Esteban Echeverría.





Que en esta oportunidad se informa que el área solicitada se encuentra Fuera del Radio de Servicio de Agua, y que la obra necesaria para otorgar el servicio requerido se encuentra comprendida en la Obra de red secundaria denominada "Monte Grande 3", la cual forma parte de las obras incluidas en el plan de Mejoras, Operación, Expansión, y Mantenimiento del servicio de agua sin fecha definida de ejecución.

Que a su vez, la puesta en servicio de la obra de red secundaria "Monte Grande 3", depende de la ejecución de Obras Básicas de producción y transporte hasta la zona, por lo cual y hasta tanto no se ejecuten dichas Obras Básicas asociadas, no resulta factible la provisión del servicio de agua potable.

Que a fs. 12, la reclamante remite nota al Municipio de Esteban Echeverría, informando que el análisis realizado indicó que el agua "no es apta para el consumo humano por presentar Escherichia coli".

Que continua diciendo que el agua contaminada le impide realizar la higiene personal y además le habría provocado enfermedades ginecológicas, por lo que solicita a la intendencia un subsidio para el agua mineral ya que es jubilada.

Que entre las medidas arbitradas por este Organismo, se solicitaron informes a la Municipalidad de Esteban Echeverría, al Ministerio de Infraestructura y a la empresa AySA, a fin de saber si cuentan con programas de obras destinadas al mantenimiento, mejora y ampliación de desagües cloacales y si cuentan con obras de infraestructura para el agua y cloacas mediante obras de captación, potabilización, almacenamiento, transporte y distribución de agua potable y de recepción tratamiento y disposición de desagües cloacales (fs. 17/20).

Que se agrega como fs. 22, la respuesta recibida por parte de la empresa AySA S.A. de donde surge que "el área solicitada se encuentra Fuera del Radio Servido de Agua, y que la obra necesaria para otorgar el servicio solicitado, se encuentra comprendida en la Obra de red secundaria denominada "Monte Grande 3", la cual forma parte de las obras incluidas en el Plan de Mejoras, Operación, Expansión y Mantenimiento (PMOEM) del servicio de agua".



Que continua diciendo que "la puesta en servicio de la obra de red secundaria "Monte Grande 3", a su vez depende de la ejecución de Obras Básicas de producción y transporte hasta la zona, por lo cual y hasta tanto no se ejecuten dichas obras básicas asociadas, no resulta factible la provisión del servicio de agua potable".

Que por su parte, la Dirección Provincial de Servicios Públicos de Agua y Cloacas, dependiente del Ministerio de Infraestructura de la Provincia de Buenos Aires, responde a la solicitud informando "que el domicilio por el cual se realiza la consulta se encuentra en el área de concesión perteneciente a Aguas y Saneamientos Argentinos (AySA), servicio que se encuentra supervisado por la Agencia de Planificación (APLA) y el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS). (Ver fs. 26)

Que a su vez dice "al respecto y de acuerdo a información suministrada por la empresa prestadora (AySA) dicho sector no cuenta a la fecha, con servicio de agua potable, ni de desagües cloacales, estando el área contemplada para expansiones futuras del servicio. En el caso de los desagües cloacales, el domicilio, se encuentra contemplado en el área abarcada por el Proyecto 'Red Secundaria Cloacal Barrio Fair' que se encuentra actualmente en ejecución".

Que a fs. 33, la misma Dirección, remite nueva respuesta, informando que no cuenta en sus planes de obra con proyectos destinados al mantenimiento, mejora y ampliación de los servicios de saneamiento y agua potable para la localidad de Monte Grande, y hasta el momento no ha ejecutado obras de infraestructura para dicha región.

Que a fs. 39, la Municipalidad de Esteban Echeverría remite copia de los expedientes relacionados, e informa que se le solicitó la factibilidad técnica a la empresa Aysa S.A. para la extensión de la red de agua en la zona.

Que la empresa AySA S.A., envía nueva respuesta informando que la obra "Monte Grande 3", se indica como obra futura, por cuanto a la fecha no cuenta con un proyecto definido de ejecución ni adjudicación.

Que continua diciendo, "respecto del grado de avance y



fechas previstas de inicio y finalización se indica que de acuerdo al Plan Director de Expansión (versión 66b), el inicio de la misma se prevé para el año 2014.”

Que finalmente informa, “el abastecimiento de esta área esta condicionado a la ejecución de obras de producción y transporte como ser Pozos Ampliación Bria La Lata; Conexión Planta La Lata con Interconexión de Pozos (UAP006) – en ejecución, avance 99%, Planta Potabilizadora por Sistema de Osmosis Inversa La Lata (RP3801) – en ejecución, avance 74% y Primarias Monte Grande II y III Etapa 1 (SA667) ya contratada”.

Que como puede advertirse se encuentra comprometido uno de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, como es la **generalidad**, que consiste en que el servicio ha de instituirse para todos y no para determinadas personas. La prestación del servicio público una vez establecido se constituye en una obligación de la Administración en caso que la gestión del mismo sea directa o bien del concesionario en los supuestos de gestión indirecta, que debe cumplirse universalmente, y sin poder negarse a quienes lo soliciten (Diez, Manuel María. “Tratado de Derecho Administrativo”. Ed. Plus Ultra. Bs. As. 1979. T 3. Pág. 359. Marienhoff, Miguel S. Op cit. T. II Pág. 78.).

Que el servicio de agua potable, tiene una enorme incidencia en la calidad de vida actual de toda la población y es por ello que se torna indispensable.

Que el no contar con el mismo, contraría los derechos consagrados en la Constitución Nacional, afecta su derecho a una vida digna, pone en riesgo inminente su salud y la de su familia y no se condice con las condiciones de trato digno y equitativo que deben recibir los usuarios de servicios públicos, que fuera consagrado en el artículo 42 de la Constitución Nacional y que debe ser el principio rector en esta materia.

Que la jurisprudencia ya se ha expedido sobre este tema al dictaminar : “..pues, como se sabe, la Constitución Nacional tras su reforma de 1994 expresamente dice que “los ...usuarios de...servicios públicos tienen derecho...a condiciones de trato equitativo y digno”(art.



42). Por lo que de los tradicionales caracteres de los servicios públicos, (esto es, regularidad, uniformidad y continuidad), ahora el de la uniformidad, y el de la generalidad –que significa que el servicio puede ser exigido y usado por todos los habitantes- ya no solo poseen la garantía de igualdad del art. 16, sino que a esta se ha agregado la previsión del art. 42: “condiciones de trato equitativo y digno” (Encina de Ibarra, Carmen c/ Aguas de Corrientes SA, ST Corrientes, 1998/05/13).

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia...”

Que por lo motivos expuestos, y de acuerdo a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, se estima conveniente dictar el pertinente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la Empresa Agua y Saneamiento Argentino SA (AySA S.A.), arbitre los medios pertinentes a fin de proceder a extender la red de agua potable para la calle \*\*\*\*\* de la ciudad de Monte Grande.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar, notificar al ciudadano peticionante, a la firma AySA SA y al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (E.R.A.S.). Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 23/14**



La Plata, 3 de abril de 2014.

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley Nº 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, el expediente 3344/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se inician las actuaciones a raíz de la presentación del Sr. \*\*\*\*\* \*\*, quien manifiesta en su relato la imposibilidad de reabrir el puesto ubicado en el partido de San Fernando, \*\*\*\*\* \*\*, donde elabora comida de venta al público, atento que el Municipio lo habría cerrado para regularizar los mismos, y procurar mejoras, pero que a la fecha no le permitiría reabrirlo, mientras que otros si han podido hacerlo.

Que asimismo manifiesta, que en ese paseo turístico se encontrarían funcionando alrededor de quince puestos de venta de distintos rubros.

Que por su parte, hace saber que desarrolla su actividad desde hace 5 años, y que desde diciembre de 2010 lo hace en un puesto de venta de churros.

Que según surge de lo mencionado a fs. 4/6, a mediados del año 2011 se habría apersonado en el paseo mencionado el Intendente Municipal de San Fernando, proponiéndoles a los diferentes puesteros, la regularización y correspondiente habilitación de todos los puestos de venta.

Que también refiere, tiempo después el Municipio habría llevado adelante un censo de los puestos de venta, y posteriormen-



te habría ordenado el cierre por 15 días, plazo en el cual se analizaría la situación de cada puesto.

Que entre los argumentos que habrían esgrimido desde la Comuna para la no reapertura de su puesto, refieren que siendo oriundo de Escobar no podría tener un puesto en San Fernando, que la actividad (elaboración de churros) no estaba permitida – aunque dice haber presentado los requisitos necesarios, como indumentaria, elementos de higiene, etc. - y la imposibilidad de utilizar garrafas en ese sitio – aunque dice también habría otros puestos que usarían.

Que en esa oportunidad manifiesta que esta situación le trae serios perjuicios económicos, dado que esta actividad le proporciona el sostén de su familia, máxime cuando la hija de su esposa – de quien se encuentra a cargo - padece una enfermedad pulmonar, y debe tomar medicación diariamente.

Que en este sentido a fs. 8, adjunta historia clínica de la niña. Asimismo, aduna libreta sanitaria, e inicio de trámite ante el Municipio (ver fs. 11/21).

Que remite también copia del Decreto Nº 2560/01 – ver fs. 25/27 -, en el cual se reglamenta la instalación de los puestos de venta en la Costanera Municipal, de donde surge que “solo podrán ser autorizados para la instalación de puestos en la Costanera Municipal, las personas físicas que acrediten como mínimo dos (2) años de residencia en el Partido con su Documento Nacional de Identidad...”

Que entre las medidas adoptadas por este Organismo, se remitieron solicitudes de informe de acuerdo a lo normado por el artículo 25 de la Ley 13.834, a la Secretaria de Gobierno de la Municipalidad de San Fernando – ver fs. 29/33.

Que a fs. 34, se agrega acta constatación de domicilio Nº 00016683 de la Dirección de Control de Servicios en la Vía Pública de la Municipalidad, de donde surge que el “Sr. \*\*\*\*\* \*\* se encontraba en el micro... propiedad de \*\*\*\*\* \*\*”

Que se agrega como fs. 38/39 la respuesta de la Municipalidad de San Fernando en la cual la Dirección Gral. de Control de Ser-



vicios en la Vía Pública, se refiere al rechazo de la solicitud del Sr. \*\*\*\*\* – expediente N° 0461/2012 ante aquella Comuna-, atento no contar con los 2 años de residencia en dicho partido.

Que en mérito a la particular situación denunciada por el quejoso, atento encontrarse desarrollando su actividad comercial desde el 2010, y en virtud de la constancia de domicilio agregada, se remitió nueva solicitud al Municipio, a fin que revea el caso.

Que de acuerdo a diferentes constancias de gestión, a la fecha el Municipio continúa negando el permiso.

Que en consecuencia, en el caso de estudio, se verían vulnerados los derechos consagrados por los artículos 14, 14 bis y 16, de la Constitución Nacional, es decir de trabajar y ejercer toda industria lícita, y a la igualdad.

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en concordancia con la Nacional, dispone en el artículo 11, que: “Los habitantes de la Provincia son iguales ante la ley, y gozan de los derechos y garantías que establece la Constitución Nacional, los que emanan en su consecuencia a través de los tratados celebrados por la Nación y los que se expresan en esta Constitución.

La Provincia no admite distinciones, discriminaciones ni privilegios por razones de sexo, raza, religión, nacionalidad, lengua, ideología, opinión, enfermedades de riesgo, características físicas o cualquier otra condición amparada por las normas constitucionales. Es deber de la Provincia promover el desarrollo integral de las personas garantizando la igualdad de oportunidades y la efectiva participación de todos en la organización política, económica y social.”

Que asimismo, el artículo 27 garantiza la libertad de trabajo, industria y comercio, y el 39 establece que “el trabajo es un derecho y un deber social...”

Que entonces, se desprende del espíritu de la Constitución garantizar el progreso de los habitantes de la Provincia facilitando las condiciones para generar fuentes de trabajo e inversiones para el crecimiento y desarrollo de los bonaerenses.



Que es conocido que, el crecimiento de la economía en la Argentina ha motivado la movilización de los habitantes en los distintos puntos del país en la búsqueda de trabajo y de progreso para las familias.

Que los desplazamientos de los habitantes y las inmigraciones en muchos casos han convertido en desuetudo toda norma local referente a los mínimos de años de residencia para poder ejercer diferentes actividades, máxime cuando colisiona con una norma superior.

Que si bien es facultad de la Comuna, prever lo referente a los procedimientos administrativos que rigen a las habilitaciones comerciales, en particular para los puntos de venta ambulantes, esto debe hacerse garantizando los derechos al trabajo, industria lícita, y libertad para comerciar en el territorio argentino en especial en nuestra provincia de Buenos Aires, procurando por la eficacia y razonabilidad de los mismos.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia...”

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTICULO 1: RECOMENDAR** a la Municipalidad de San Fernando que, de acuerdo a los motivos expresados en la presente, contemple situaciones como las descriptas en resguardo de los derechos consagrados



constitucionalmente por los artículos 14, 14 bis y 16, procurando medidas eficientes que faciliten el acceso a la actividad comercial.

**ARTICULO 2: SOLICITAR** al Municipio de San Fernando, evalúe las posibles soluciones a la problemática planteada por el denunciante, de acuerdo a la situación particular que padece junto a su grupo familiar.

**ARTICULO 3:** Notifíquese, regístrese, y oportunamente, archívese.

#### RESOLUCION N° 24/14



La Plata, 3 de abril de 2014.

**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, el expediente N° 4098/12, y

#### CONSIDERANDO

Que se inicia el presente Expediente, promovido por el señor \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\* , quien a fs. 2, denuncia que en el domicilio ubicado en la calle \*\*\*\*\* de Florencio Varela, padece problemas de baja tensión, aclarando que el nivel de la misma suele ser sensiblemente inferior a los 220 voltios, oscilando entre los 176 y los 189 voltios;

Que agrega, por tal circunstancia los artefactos eléctricos y electrónicos no funcionan en forma adecuada, como así también que se le habría quemado un lavarropas y una computadora, lo que motivó en su momento que efectuara el reclamo del resarcimiento por los daños sufridos a la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (EDESUR S.A.);

Que continúa su relato, aseverando que ha hecho innumerables reclamos a EDESUR S.A., bajo los Nros. 1206125426, 146461, 156810, 1206178115, 201040, 203231, R00231635186 y C00231639163, como así también al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (E.N.R.E.), que lleva el N° 87505, sin haber obtenido solución alguna al problema que lo afecta;

Que frente a esta situación, con fecha 31-10-2012, el señor \*\*\*\*\* promovió las presentes actuaciones ante esta Defensoría del Pueblo;



Que con fecha 7 de noviembre de 2012, se dictó providencia en la que se dispuso requerir al Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), la pertinente solicitud de informes (ver fs. 12/15);

Que a fs. 22/22 vta., se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que ante la falta de respuesta por parte del Organismo oficiado, con fecha 23-05-2013, se dictó providencia disponiendo el libramiento de una solicitud de informes reiteratoria (ver fs. 23);

Que a fs. 24/25, se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la referida solicitud de informes;

Que ante el silencio guardado por el Ente Regulador, con fecha 26-09-2013, se dictó providencia disponiendo el libramiento de un nuevo oficio reiteratorio (ver fs. 26);

Que a fs. 27/28, se encuentra agregada la constancia de diligenciamiento de la nueva solicitud de informes reiteratoria;

Que a fs. 29 se encuentra glosada la contestación al oficio efectuada por el Ente Regulador requerido, a través de la Nota ENRE 111424, la que en su parte pertinente dice textualmente: "... Al respecto le informo que con motivo del reclamo ENRE N° 875.051 efectuado por problemas de tensión, se efectuaron tres mediciones (con presencia del auditor del ENRE), desde el 27/06/2012 hasta el 04/07/2012, del 28/09/2012 al 05/10/2012 y desde el 25/10/2012 hasta el 01/11/2012. Del análisis de los archivos de las mediciones surge que los valores de tensión registrados se encontraron fuera de los límites admisibles en el Contrato de Concesión, es decir, se detectaron inconvenientes en la Calidad del producto Técnico suministrado por la Distribuidora. Con posterioridad, la concesionaria realizó una nueva medición (con presencia del auditor del ENRE) desde el 06/11/2012 hasta el 13/11/2012. Del procesamiento de esta última medición surge que los valores del nivel de tensión registrados se encontraron dentro de los límites admisibles en el Contrato de Concesión, es decir, durante el período de medición no se detectaron problemas de tensión. Por lo tanto, se procedió al cierre del mismo;

Que asimismo el Ente Nacional Regulador de la Electricidad ha expresado que: "En consecuencia, EDESUR S.A., será sancionada



económicamente de acuerdo a la normativa vigente, por el período que estuvo con problemas (desde el 27/06/2012 hasta el 06/11/2012...";

Que no obstante lo expuesto, surge de la constancia obrante a fs. 31 que el problema de baja tensión ha persistido en el tiempo.

Que como puede advertirse, se encuentra comprometido en la especie uno de los elementos que caracterizan a los servicios públicos, concretamente la **regularidad**, que consiste en que el servicio se preste correctamente y de conformidad con la reglamentación en vigencia (Marienhoff, Miguel S. "Tratado de Derecho Administrativo". Ed. Abeledo Perrot. Bs. As. 1975. T. II Pág. 75);

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia...";

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** a la Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (EDESUR 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 al reclamante, como a la totalidad de los usuarios, una adecuada calidad de producto técnico.

**ARTÍCULO 2º:** Registrar. Comunicar. Notificar. Hecho, archivar.

**RESOLUCION N° 25/14**



La Plata, 3 de Abril de 2014

**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, el expediente N° 3073/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se Inician las actuaciones a raíz de la presentación realizada por la Sra. \*\*\*\*\* y Otros, con motivo de la zanja ubicada en la calle \*\*\*\*\* de la localidad de Hurlingham, donde se produce el estancamiento de agua, lo que genera diversos problemas como la proliferación de insectos, olores desagradables, etc.-

Que manifiesta, desde hace más de 9 años, efectúa continuos reclamos ante las autoridades municipales, sin obtener respuesta alguna.-

Que según surge de la documentación aportada al expediente por los reclamantes, a fs. 4/11, lucen las notas dirigidas al Intendente Municipal con fecha 29 de Abril, 10 de Julio y 23 Septiembre del 2008, y la 31 de Octubre del 2011.

Que la denuncia mencionada se refiere a la falta de obras de desagües pluviales, lo que ocasionaría grandes inconvenientes en el tránsito, así como en la entrada y salida de vehículos en las propiedades de los vecinos.-

Que entre las medidas arbitradas por este Organismo, se



remitieron solicitudes de informe al Intendente Municipal del partido de Hurlingham, con fecha 13 de Junio, 15 de Octubre, 23 de Diciembre de 2013.-

Que a su vez, este Organismo ha efectuado en varias oportunidades gestiones telefónicas a las distintas áreas del municipio.-

Que de la investigación realizada se vislumbra la necesidad de impulsar acciones tendientes a cumplir con la normativa vigente, no solo para la prestación propiamente dicha, sino para prevenir o minimizar riesgos.-

Que en situaciones como las descriptas, se podrían comprometer derechos constitucionales, como el derecho a la salud.

Que este derecho se refiere a que la persona tiene como condición innata, el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado para la preservación de su salud, el acceso a una atención integral de salud, el respeto a su concepto del proceso salud - enfermedad y a su cosmovisión.

Que este derecho es inalienable, y es aplicable a todas las personas sin importar su condición social, económica, cultural o racial.

Que de acuerdo a la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se reconoce la salud como derecho inalienable e inherente a todo ser humano. Esto implica la obligación del Estado de respetar, proteger y garantizar el derecho a la salud de todos sus ciudadanos, no sólo asegurando el acceso a la atención de salud, sino también la atención adecuada.

Que el artículo 27° de la Ley Orgánica de las Municipalidades, establece que “corresponde a la función deliberativa municipal reglamentar...

“Las condiciones de higiene y salubridad que deben reunir los sitios públicos, los lugares de acceso público y los baldíos”

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: “El defensor del pueblo tiene a su cargo la de-



fensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia...”

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.’

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR** a la Municipalidad de Hurlingham de la Provincia de Buenos Aires, que por medio de quien estime corresponder, arbitre las medidas necesarias a fin de procurar las obras requeridas para solucionar los problemas de estancamiento de agua, a fin de evitar posibles perjuicios de salubridad, higiene y seguridad, en la zona denunciada en la presente.

**ARTÍCULO 2:** Regístrese, notifíquese, y oportunamente archívese.-

**RESOLUCIÓN N° 26/14**



La Plata, 3 de abril de 2014.

**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, el expediente N° 3963/12, y

**CONSIDERANDO**

Que se inició la queja a solicitud de la Sra. \*\*\*\*\*; denunciando la falta de respuesta de las autoridades municipales a sus reclamos con motivo de haber solicitado ante la Dirección General de Espacios Verdes de la Municipalidad de La Plata, la poda de un árbol que se encuentra frente a su casa.

Que la denuncia se funda en que las raíces de los árboles que se encuentran en la acera de su vivienda, se habrían esparcido debajo de ella, provocando la destrucción y obstrucción de todas las cañerías de agua y de desagües fluviales.

Que al tratarse de un ejemplar de muchos años, sus ramas más grandes se encuentran sobre el tendido eléctrico, lo que lleva que los días de fuertes vientos se dañen los cables.

Que sostiene en su denuncia que el árbol en cuestión, no solo constituye un serio peligro para la salud y/o los bienes de los habitantes, sino que además pueden llegar a verse afectados la salud y/o los bienes de terceros, dado que en la finca vecina funciona un comedor donde diariamente concurren chicos a desayunar y a merendar.

Que según surge de la documentación aportada por la reclamante agregada como fs. 2, acredita haber efectuando continuos reclamos ante las autoridades municipales.





Que entre las medidas adoptadas por este Organismo, se remitieron tres solicitudes de informes a la Dirección de Espacios Verdes de la Municipalidad de La Plata, con fecha 15 de Abril, 6 de Septiembre y 9 de Diciembre de 2013, sin que dicha área haya brindado respuesta (ver fs. 7, 22, 25).

Que por tales motivos, se remitió una solicitud de informes al Intendente Municipal del partido de La Plata, con fecha 14 de Febrero del 2014 (Expte. 914087/14), ver fs. 26.

Que a su vez, este Organismo ha solicitado la intervención de la Defensoría Ciudadana de La Plata, con fecha 15 de Abril de 2013 (fs. 9).

Que dicha Defensoría Ciudadana, dictó una disposición de fecha 28 de Agosto de 2012, por medio de la cual solicitó la intervención de la Dirección de Arbolado Público y Espacios Verdes de la Municipalidad del Partido de La Plata, a los fines de dar una solución a la problemática originada por la presencia del ejemplar sito en la vereda de propiedad de la denunciante, calle 74 entre 3 y 4 (fs. 11).

Que por lo tanto, ante esta situación se advierte la existencia de una problemática relacionada a la planificación en la poda de la copa y raíces de las especies arbóreas.

Que Código del Espacio Público, Ordenanza 9880, en su capítulo 5, se refiere al arbolado urbano, disponiendo en su artículo 129°: "Los árboles existentes en calles, paseos públicos y propiedades municipales afectadas al uso público, son declarados patrimonio de la comunidad, sin importar quien los implantó en su oportunidad y por lo tanto quedan bajo exclusiva potestad administrativa de la municipalidad".

Que asimismo, el artículo 134° dispone que "los trabajos de poda o extracción serán ejecutados previo informe técnico".

Que en consecuencia, el artículo 135°, establece que "serán causales de poda los siguientes casos... Ramas que causen daños o produzcan peligro de daño a la propiedad privada... Raíces que causen daño y su corte no afecte la estabilidad del árbol...".

Que con respecto a la poda, el artículo 136°, sostiene que



"Serán causales de extracción... Cuando afecten seriamente la propiedad privada o pongan en riesgo la seguridad de las personas...".

Que de la investigación realizada se vislumbra la necesidad de impulsar acciones tendientes a cumplir con la normativa vigente, no solo para la prestación propiamente dicha, sino para prevenir o minimizar riesgos.

Que el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece: "El defensor del pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la provincia...".

Que por lo expuesto, y de conformidad a lo normado por el artículo 27 de la Ley 13.834, corresponde emitir el presente acto administrativo.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR** a la Municipalidad de La Plata de la Provincia de Buenos Aires, que por intermedio de quien estime corresponder, arbitre los medios necesarios para solucionar el caso planteado por la denunciante en cuanto a la poda o extracción en su caso, del árbol en cuestión, y asegure el buen funcionamiento en la circulación de la red de agua y de los desagües, en la vivienda ubicada en la calle 74 N° 446 de la ciudad de La Plata.

**ARTÍCULO 2:** Regístrese, notifíquese, y oportunamente archívese.-

**RESOLUCIÓN N° 27/14**



## 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:** Consultas resueltas

Nº	Fecha	Temática principal
25624	09/10/2013	Desastres naturales
26412	02/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26413	02/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26415	02/05/2013	Tarjetas de crédito
26419	02/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26420	02/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26424	02/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26429	02/05/2013	Servicio eléctrico
26433	02/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26434	02/05/2013	Desastres naturales
26435	02/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26436	02/05/2013	Obras sociales
26437	02/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
26438	02/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
26440	02/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
26442	02/05/2013	Pendiente de Nomenclar
26445	02/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26446	02/05/2013	Inconvenientes impositivos
26447	02/05/2013	Pendiente de Nomenclar



26449	02/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26451	02/05/2013	Consultas generales
26452	02/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
26454	02/05/2013	Consultas generales
26455	02/05/2013	Telefonía fija
26462	02/05/2013	Pendiente de Nomenclar
26463	02/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
26467	02/05/2013	Obras sociales
26469	02/05/2013	Servicio eléctrico
26474	02/05/2013	Inconvenientes viales
26477	02/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
26479	02/05/2013	Desastres naturales
26482	02/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
26484	02/05/2013	Transporte público de pasajeros
26488	02/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26490	02/05/2013	Servicio de agua
26493	02/05/2013	Infracciones
26494	02/05/2013	Usuarios de seguros
26495	02/05/2013	Servicio de gas
26498	02/05/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
26500	02/05/2013	Contaminación electromagnética
26501	02/05/2013	Inconvenientes impositivos
26503	02/05/2013	Obras sociales
26504	02/05/2013	Desastres naturales
26509	02/05/2013	Desastres naturales
26511	02/05/2013	Obras sociales
26512	02/05/2013	Desastres naturales
26514	02/05/2013	Desastres naturales
26516	02/05/2013	Servicio eléctrico
26517	02/05/2013	Planeamiento urbano
26518	02/05/2013	Otras políticas sociales
26521	02/05/2013	Gobiernos locales
26524	02/05/2013	Desastres naturales
26525	02/05/2013	Planeamiento urbano
26526	03/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
26527	03/05/2013	Administración central
26528	03/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26530	03/05/2013	Desastres naturales causados por el hombre
26531	03/05/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
26533	03/05/2013	Servicio eléctrico
26534	03/05/2013	Desastres naturales
26537	03/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
26540	03/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26546	03/05/2013	Desastres naturales
26548	03/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
26549	03/05/2013	Infracciones
26554	03/05/2013	Consultas generales
26556	03/05/2013	Problemas entre particulares
26561	03/05/2013	Obras sociales
26562	03/05/2013	PROFE



26568	03/05/2013	Otras políticas sociales
26574	03/05/2013	Planeamiento urbano
26581	03/05/2013	Problemas entre particulares
26582	03/05/2013	Obras sociales
26587	03/05/2013	Dificultades para la circulación
26589	03/05/2013	Otras políticas sociales
26590	03/05/2013	Obras sociales
26592	03/05/2013	Gobiernos locales
26593	03/05/2013	Infracciones
26594	03/05/2013	Telefonía fija
26595	03/05/2013	Desastres naturales
26596	03/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
26597	03/05/2013	Desastres naturales
26598	03/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26599	03/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26601	03/05/2013	Protección de los datos personales
26605	06/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
26606	06/05/2013	Otras políticas sociales
26610	06/05/2013	Obras sociales
26615	06/05/2013	Consultas generales
26617	06/05/2013	Telefonía fija
26621	06/05/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
26623	06/05/2013	Transporte público de pasajeros
26633	06/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26640	06/05/2013	Violencia y conflictos
26648	06/05/2013	Violencia y conflictos
26653	06/05/2013	Infracciones
26656	06/05/2013	Vivienda
26658	06/05/2013	Violencia y conflictos
26659	06/05/2013	Otras políticas sociales
26660	06/05/2013	Transporte público de pasajeros
26661	06/05/2013	Servicio de agua
26662	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26663	06/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
26664	06/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
26665	06/05/2013	Pendiente de Nomenclar
26670	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26671	06/05/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
26672	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26673	06/05/2013	Consultas generales
26674	06/05/2013	Obras sociales
26677	06/05/2013	Telefonía fija
26678	06/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
26680	06/05/2013	Infracciones
26682	06/05/2013	Alimentaria
26684	06/05/2013	Servicio eléctrico
26686	06/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
26690	06/05/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
26691	06/05/2013	Gobiernos locales
26699	06/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias



26703	06/05/2013	Desastres naturales
26707	06/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26708	06/05/2013	ARBA - impuesto automotor
26709	06/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
26711	06/05/2013	Desastres naturales
26712	06/05/2013	Usuarios de seguros
26714	06/05/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
26715	06/05/2013	Obras sociales
26716	06/05/2013	Desastres naturales
26717	06/05/2013	Servicio de agua
26718	06/05/2013	Vivienda
26720	06/05/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
26722	06/05/2013	Obras sociales
26723	06/05/2013	Consultas generales
26724	07/05/2013	Gobiernos locales
26725	07/05/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
26727	07/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26729	07/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26730	07/05/2013	Administración central
26731	07/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26733	07/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26737	07/05/2013	Servicio eléctrico
26744	07/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
26747	07/05/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
26750	07/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
26754	07/05/2013	Gobiernos locales
26763	07/05/2013	Dificultades para la circulación
26767	07/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
26769	07/05/2013	Obras sociales
26770	03/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26771	06/05/2013	Administración central
26772	07/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
26773	07/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
26775	07/05/2013	Infracciones
26777	07/05/2013	Desastres naturales
26778	07/05/2013	Gobiernos locales
26779	07/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26780	07/05/2013	Telefonía fija
26781	07/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26783	07/05/2013	Inconvenientes impositivos
26785	07/05/2013	Usuarios de seguros
26787	07/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26789	07/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26791	07/05/2013	Obras sociales
26792	07/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
26793	07/05/2013	Administración central
26794	08/05/2013	Gobiernos locales
26795	08/05/2013	Desastres naturales
26798	08/05/2013	Obras sociales
26801	08/05/2013	PROFE



26802	08/05/2013	Telefonía fija
26805	08/05/2013	Servicio de agua
26810	08/05/2013	Adicciones
26811	08/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
26813	08/05/2013	Obras sociales
26815	08/05/2013	Infracciones
26817	08/05/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
26819	08/05/2013	Usuarios de seguros
26825	08/05/2013	Otras quejas sobre identidad
26826	08/05/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
26832	08/05/2013	Violencia y conflictos
26833	08/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26834	08/05/2013	Pendiente de Nomenclar
26838	08/05/2013	Gobiernos locales
26842	08/05/2013	Consultas generales
26843	08/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
26845	08/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26847	08/05/2013	Infracciones
26850	08/05/2013	Obras sociales
26852	08/05/2013	Tarjetas de crédito
26853	08/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26854	09/05/2013	Servicio de agua
26856	09/05/2013	Infracciones
26857	09/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
26858	09/05/2013	Servicio de agua
26859	09/05/2013	Obras sociales
26861	09/05/2013	Problemas entre particulares
26863	09/05/2013	Consultas generales
26866	09/05/2013	Desastres naturales
26868	09/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26870	09/05/2013	Comercio de electrodomésticos
26874	09/05/2013	Obras sociales
26876	09/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26879	09/05/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
26883	09/05/2013	Gobiernos locales
26885	09/05/2013	Otras políticas sociales
26887	09/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26888	09/05/2013	Tarjetas de crédito
26892	09/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
26895	09/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26896	09/05/2013	Gobiernos locales
26897	09/05/2013	Inconvenientes educación
26899	09/05/2013	Tratamiento médico e intervenciones
26900	09/05/2013	Servicio eléctrico
26901	09/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
26902	09/05/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
26903	09/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26904	09/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
26905	09/05/2013	Gobiernos locales
26906	09/05/2013	Telefonía fija



26907	09/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26908	09/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26909	09/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26911	09/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26912	09/05/2013	Infracciones
26913	09/05/2013	Infracciones
26914	09/05/2013	Obras sociales
26916	09/05/2013	Obras sociales
26918	09/05/2013	Usuarios de seguros
26925	09/05/2013	Consultas generales
26927	09/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26931	10/05/2013	Servicio de telefonía móvil
26934	10/05/2013	Consultas generales
26935	10/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26936	10/05/2013	Obras sociales
26938	10/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26942	10/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26951	10/05/2013	Administración central
26956	10/05/2013	Infracciones
26957	10/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
26959	10/05/2013	Servicio de agua
26962	10/05/2013	Gobiernos locales
26964	10/05/2013	Consultas generales
26965	10/05/2013	Servicio de telefonía móvil
26966	10/05/2013	Planeamiento urbano
26967	10/05/2013	Servicio eléctrico
26968	10/05/2013	Consultas generales
26969	10/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
26970	10/05/2013	Infracciones
26981	10/05/2013	Transporte público de pasajeros
26982	10/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26983	10/05/2013	Contaminación electromagnética
26987	10/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26993	10/05/2013	Consultas generales
26994	10/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
26996	10/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26997	10/05/2013	Servicio eléctrico
26998	10/05/2013	Infracciones
27000	10/05/2013	Habilitaciones para comercio e industria
27001	10/05/2013	Infracciones
27004	13/05/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
27005	13/05/2013	Infracciones
27006	13/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27009	13/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27010	13/05/2013	Servicio eléctrico
27011	13/05/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
27012	13/05/2013	Infraestructura pública
27019	13/05/2013	Obras sociales
27022	13/05/2013	Desastres naturales
27037	13/05/2013	Servicio eléctrico



27038	13/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27040	13/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27043	13/05/2013	Servicio de gas
27050	14/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27058	13/05/2013	Desastres naturales
27061	13/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27066	13/05/2013	Telefonía fija
27068	13/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27079	13/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27088	13/05/2013	Vivienda
27089	13/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
27090	13/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27091	13/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27093	13/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
27094	13/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27096	13/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27098	13/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27105	13/05/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
27106	13/05/2013	Inconvenientes viales
27109	13/05/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
27110	13/05/2013	Desastres naturales
27111	13/05/2013	Desastres naturales
27127	14/05/2013	Transporte público de pasajeros
27131	14/05/2013	Gobiernos locales
27140	14/05/2013	Obras sociales
27144	14/05/2013	Consultas generales
27157	14/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27172	14/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27175	09/05/2013	Desastres naturales
27180	14/05/2013	Consultas generales
27183	14/05/2013	Desastres naturales
27184	14/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27185	14/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27186	14/05/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
27188	14/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27189	14/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27191	14/05/2013	Planeamiento urbano
27192	14/05/2013	Telefonía fija
27193	10/05/2013	Obras sociales
27194	14/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27195	10/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27196	14/05/2013	Infracciones
27197	13/05/2013	Telefonía fija
27198	13/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27200	13/05/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
27201	14/05/2013	Otras quejas sobre identidad
27202	13/05/2013	Correos y encomiendas
27203	14/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27204	13/05/2013	Protección al consumidor
27205	14/05/2013	Quejas consumidores otros servicios



27206	14/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27207	14/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27208	14/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27209	14/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27210	14/05/2013	Servicio eléctrico
27211	14/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27212	14/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27214	14/05/2013	Desastres naturales
27215	14/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27216	14/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27217	14/05/2013	Infracciones
27218	14/05/2013	Otros inconvenientes viales
27219	14/05/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
27220	14/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
27221	14/05/2013	Servicio de agua
27224	15/05/2013	Servicio eléctrico
27226	15/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27229	15/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
27232	15/05/2013	Ninez y juventud
27237	15/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
27243	15/05/2013	Infracciones
27248	15/05/2013	Desastres naturales
27250	15/05/2013	Usuarios de seguros
27251	15/05/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
27255	15/05/2013	Planeamiento urbano
27256	15/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27257	15/05/2013	Desastres naturales
27258	15/05/2013	Servicio de gas
27259	15/05/2013	Infracciones
27260	15/05/2013	Protección al consumidor
27261	15/05/2013	Vivienda
27263	15/05/2013	Servicio de gas
27265	15/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27267	15/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27268	15/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27269	15/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27272	15/05/2013	Servicio de gas
27273	15/05/2013	Planeamiento urbano
27275	15/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27276	15/05/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
27277	15/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27279	15/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27280	15/05/2013	Servicio de agua
27281	15/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
27282	15/05/2013	Dificultades para la circulación
27284	15/05/2013	Gobiernos locales
27285	15/05/2013	Otras quejas sobre identidad
27287	16/05/2013	Gobiernos locales
27288	16/05/2013	Infracciones
27289	16/05/2013	Infracciones



27291	16/05/2013	Servicio eléctrico
27292	16/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27293	16/05/2013	Servicio de gas
27294	16/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
27295	16/05/2013	Inconvenientes educación
27297	16/05/2013	Desastres naturales
27298	16/05/2013	Otras quejas sobre identidad
27299	16/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27301	16/05/2013	Servicio de agua
27302	16/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27305	16/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
27306	16/05/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
27307	16/05/2013	Servicio de agua
27309	16/05/2013	Consultas generales
27310	16/05/2013	Inconvenientes impositivos
27311	16/05/2013	Consultas generales
27312	16/05/2013	Obras sociales
27313	16/05/2013	Servicio de agua
27315	16/05/2013	Desastres naturales
27316	16/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27317	16/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27318	16/05/2013	Desastres naturales
27319	16/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27320	16/05/2013	Desastres naturales
27322	16/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27324	16/05/2013	Servicio de agua
27326	16/05/2013	Prestaciones por desempleo
27328	17/05/2013	Correos y encomiendas
27329	17/05/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
27330	17/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27331	17/05/2013	Gobiernos locales
27332	17/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27333	17/05/2013	Consultas generales
27334	17/05/2013	Otras políticas sociales
27336	17/05/2013	Obras sociales
27337	17/05/2013	Consultas generales
27338	17/05/2013	Consultas generales
27339	17/05/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
27340	17/05/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
27343	17/05/2013	Otras políticas sociales
27345	17/05/2013	Servicio de agua
27347	17/05/2013	Cesantías
27348	17/05/2013	Infracciones
27349	17/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27350	17/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27351	17/05/2013	Infracciones
27353	17/05/2013	Desastres naturales
27355	17/05/2013	Subsidios
27356	17/05/2013	Desastres naturales
27357	17/05/2013	Usuarios de seguros



27359	17/05/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
27360	17/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27361	17/05/2013	Administración central
27362	17/05/2013	ARBA - ingresos brutos
27363	17/05/2013	Desastres naturales
27364	17/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27365	20/05/2013	Telefonía fija
27368	20/05/2013	Servicio de agua
27373	20/05/2013	Planeamiento urbano
27374	20/05/2013	Servicio de agua
27383	20/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27385	20/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27393	20/05/2013	Inconvenientes impositivos
27397	20/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
27398	20/05/2013	Inconvenientes impositivos
27399	20/05/2013	Obras sociales
27400	20/05/2013	Desastres naturales
27401	20/05/2013	Infracciones
27410	20/05/2013	Infracciones
27411	20/05/2013	Cesantías
27413	16/05/2013	Telefonía fija
27419	20/05/2013	Obras sociales
27422	20/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
27424	20/05/2013	Usuarios de seguros
27430	20/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27431	20/05/2013	Divorcios y sucesiones
27432	20/05/2013	Infracciones
27433	20/05/2013	Infraestructura pública
27435	20/05/2013	Desastres naturales
27436	20/05/2013	Gobiernos locales
27437	20/05/2013	Infracciones
27442	20/05/2013	Gobiernos locales
27443	20/05/2013	Desastres naturales
27444	20/05/2013	Prestaciones por desempleo
27445	20/05/2013	Prestaciones por desempleo
27446	20/05/2013	Divorcios y sucesiones
27447	20/05/2013	Transporte público de pasajeros
27448	20/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27449	20/05/2013	Desastres naturales
27450	20/05/2013	Consultas generales
27454	20/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27458	20/05/2013	Desastres naturales
27461	20/05/2013	Desastres naturales
27462	20/05/2013	Otras políticas sociales
27463	20/05/2013	Protección al consumidor
27464	20/05/2013	Obras sociales
27466	20/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
27467	20/05/2013	Desastres naturales
27468	20/05/2013	Infracciones
27469	20/05/2013	Infracciones



27470	20/05/2013	Servicio eléctrico
27471	20/05/2013	Desastres naturales
27472	20/05/2013	Telefonía fija
27474	20/05/2013	Usuarios de seguros
27475	21/05/2013	Desastres naturales
27476	21/05/2013	Inconvenientes impositivos
27477	21/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27478	21/05/2013	Gobiernos locales
27479	21/05/2013	Inconvenientes impositivos
27480	21/05/2013	Ninez y juventud
27481	21/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27482	18/05/2013	Obras sociales
27483	21/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27484	18/05/2013	Divorcios y sucesiones
27485	21/05/2013	Servicio eléctrico
27486	21/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27488	21/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27489	21/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27490	21/05/2013	Protección al ciudadano
27491	21/05/2013	Servicio de agua
27494	21/05/2013	Tercera edad
27496	21/05/2013	Desastres naturales
27498	21/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
27501	21/05/2013	Desastres naturales
27502	21/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27505	21/05/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
27506	21/05/2013	Infracciones
27507	21/05/2013	Desastres naturales
27508	21/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27509	21/05/2013	Otras políticas sociales
27510	21/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27511	21/05/2013	Obras sociales
27514	21/05/2013	Infraestructura pública
27516	21/05/2013	Telefonía fija
27518	21/05/2013	Infracciones
27519	21/05/2013	Telefonía fija
27520	21/05/2013	Infracciones
27521	21/05/2013	Infracciones
27522	21/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27523	21/05/2013	Infracciones
27524	21/05/2013	Obras sociales
27526	21/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27527	21/05/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
27530	21/05/2013	Telefonía fija
27532	21/05/2013	Obras sociales
27533	21/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27534	21/05/2013	Desastres naturales
27535	21/05/2013	Consultas generales
27536	21/05/2013	Contaminación electromagnética
27537	21/05/2013	Servicio eléctrico



27538	21/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27539	21/05/2013	Consultas generales
27540	21/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27541	21/05/2013	Telefonía fija
27543	21/05/2013	Consultas generales
27544	22/05/2013	Gobiernos locales
27557	22/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27562	22/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27564	22/05/2013	Administración central
27571	22/05/2013	PROFE
27572	22/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27573	22/05/2013	Servicio eléctrico
27576	22/05/2013	Desastres naturales
27578	22/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27579	22/05/2013	Asignación universal por hijo
27580	22/05/2013	Servicio de agua
27581	22/05/2013	Inconvenientes educación
27583	22/05/2013	Consultas generales
27585	22/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27586	22/05/2013	Desastres naturales
27587	22/05/2013	Protección al ciudadano
27588	22/05/2013	Consultas generales
27589	22/05/2013	Servicios de medicina prepaga
27590	22/05/2013	Desastres naturales
27591	22/05/2013	Consultas generales
27592	22/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27593	22/05/2013	Denuncias contra funcionarios
27594	22/05/2013	Inconvenientes viales
27595	22/05/2013	Infracciones
27596	22/05/2013	Gobiernos locales
27598	22/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27599	22/05/2013	Consultas generales
27601	22/05/2013	Obras sociales
27602	23/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27603	23/05/2013	Tercera edad
27608	23/05/2013	Gobiernos locales
27609	23/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27611	23/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27614	23/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27618	23/05/2013	Tarjetas de crédito
27619	23/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27620	23/05/2013	Obras sociales
27622	23/05/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
27623	23/05/2013	Obras sociales
27625	23/05/2013	Servicio de agua
27626	23/05/2013	Obras sociales
27627	23/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27632	23/05/2013	ARBA - impuesto automotor
27638	23/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27644	23/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario



27647	23/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27648	21/05/2013	Administración central
27649	23/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27654	23/05/2013	Servicio eléctrico
27658	23/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27659	23/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27660	23/05/2013	Infracciones
27662	23/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27665	23/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27667	23/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
27669	23/05/2013	Infracciones
27670	23/05/2013	Transporte público de pasajeros
27672	23/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27673	23/05/2013	Asalto, robo, hurto
27674	23/05/2013	Usuarios de seguros
27676	23/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27677	23/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27678	23/05/2013	Consultas generales
27679	23/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27680	23/05/2013	Telefonía fija
27683	24/05/2013	Consultas generales
27687	24/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27688	24/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27689	24/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27693	24/05/2013	Servicio de agua
27694	23/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27697	24/05/2013	Infracciones
27698	24/05/2013	Obras sociales
27699	23/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27700	24/05/2013	Obras sociales
27701	24/05/2013	Infracciones
27702	24/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27707	24/05/2013	Obras sociales
27711	24/05/2013	Gobiernos locales
27713	24/05/2013	Dificultades para la circulación
27714	24/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27715	24/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27716	24/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27717	24/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27719	24/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27723	24/05/2013	Servicio de agua
27725	24/05/2013	Otras políticas sociales
27726	24/05/2013	Tarjetas de crédito
27729	24/05/2013	Inconvenientes viales
27731	24/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27732	24/05/2013	Transporte público de pasajeros
27733	24/05/2013	Gobiernos locales
27734	24/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27735	24/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27736	24/05/2013	Servicio de agua





27740	24/05/2013	Desaparición de niños o jóvenes
27741	24/05/2013	Servicio de agua
27742	24/05/2013	Obras sociales
27743	24/05/2013	Obras sociales
27746	27/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27777	27/05/2013	Consultas generales
27781	27/05/2013	Servicio de agua
27784	27/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27790	27/05/2013	Dificultades para la circulación
27795	27/05/2013	Ninez y juventud
27796	27/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27797	27/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27800	27/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27813	27/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27818	27/05/2013	Obras sociales
27819	27/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27820	27/05/2013	Servicio de agua
27821	27/05/2013	Alimentaria
27823	27/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27824	27/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27825	24/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27827	27/05/2013	Ninez y juventud
27828	27/05/2013	Infraestructura pública
27829	27/05/2013	Infracciones
27830	27/05/2013	Telefonía fija
27831	27/05/2013	Servicio de gas
27833	27/05/2013	Infraestructura pública
27834	27/05/2013	Otras políticas sociales
27835	27/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27836	27/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27837	27/05/2013	Servicio eléctrico
27838	27/05/2013	Obras sociales
27839	27/05/2013	Infracciones
27840	28/05/2013	Inconvenientes impositivos
27841	28/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27842	28/05/2013	Administración central
27843	28/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
27844	28/05/2013	Obras sociales
27846	28/05/2013	Servicio de agua
27850	28/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27852	28/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
27855	28/05/2013	Instituciones de menores
27858	28/05/2013	Servicio eléctrico
27865	28/05/2013	Consultas generales
27866	28/05/2013	Servicio de agua
27869	28/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27870	28/05/2013	Obras sociales
27874	28/05/2013	Consultas generales
27876	28/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27879	28/05/2013	Servicios de medicina prepaga



27880	28/05/2013	Gobiernos locales
27885	27/05/2013	Inconvenientes educación
27887	27/05/2013	Servicio de internet
27890	27/05/2013	Violencia y conflictos
27891	28/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27893	28/05/2013	Servicio de agua
27894	28/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27895	28/05/2013	Transporte público de pasajeros
27896	28/05/2013	Usuarios de seguros
27897	28/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27898	28/05/2013	Servicio de agua
27901	28/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
27903	29/05/2013	Consultas generales
27908	29/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27915	29/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27917	29/05/2013	Desastres naturales
27919	29/05/2013	Gobiernos locales
27922	29/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27923	29/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27924	29/05/2013	Consultas generales
27925	29/05/2013	Asalto, robo, hurto
27926	29/05/2013	Desastres naturales
27927	29/05/2013	Servicio eléctrico
27931	29/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
27939	29/05/2013	Servicio de agua
27942	29/05/2013	Gobiernos locales
27945	29/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
27947	29/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27948	29/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27949	29/05/2013	Consultas generales
27950	29/05/2013	Obras sociales
27951	30/05/2013	Infracciones
27953	30/05/2013	Asignación universal por hijo
27954	30/05/2013	Desastres naturales
27955	30/05/2013	Servicio de agua
27956	30/05/2013	Servicio eléctrico
27957	30/05/2013	Gobiernos locales
27958	30/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27959	30/05/2013	Obras sociales
27960	30/05/2013	Infracciones
27961	30/05/2013	Obras sociales
27962	30/05/2013	Subsidios
27967	30/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27968	30/05/2013	Infracciones
27969	30/05/2013	Consultas generales
27971	30/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27973	30/05/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
27974	30/05/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
27975	30/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
27976	30/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria



27977	30/05/2013	Gobiernos locales
27978	30/05/2013	Divorcios y sucesiones
27979	30/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27980	30/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27981	30/05/2013	Trayecto escolar
27983	29/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27984	30/05/2013	Obras sociales
27986	30/05/2013	Acceso y matriculación educativa
27989	30/05/2013	Obras sociales
27990	30/05/2013	Consultas generales
27992	30/05/2013	Infracciones
27994	30/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27995	30/05/2013	Servicio eléctrico
27997	30/05/2013	Otras políticas sociales
27999	30/05/2013	Infracciones
28000	30/05/2013	Servicio eléctrico
28001	31/05/2013	Servicio de agua
28004	31/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28005	31/05/2013	Obras sociales
28006	31/05/2013	Pendiente de Nomenclar
28009	31/05/2013	Obras sociales
28011	31/05/2013	Telefonía fija
28012	31/05/2013	Administración central
28013	31/05/2013	Problemas entre particulares
28014	31/05/2013	Infracciones
28015	31/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28018	31/05/2013	Servicio de agua
28019	31/05/2013	Telefonía fija
28020	31/05/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
28021	31/05/2013	Servicio eléctrico
28022	31/05/2013	PROFE
28024	31/05/2013	Obras sociales
28025	31/05/2013	Infracciones
28027	31/05/2013	Servicio eléctrico
28028	31/05/2013	Servicio de agua
28029	31/05/2013	Infracciones
28030	31/05/2013	Gobiernos locales
28033	31/05/2013	Jubilaciones y pensiones
28034	31/05/2013	Divorcios y sucesiones
28035	31/05/2013	Infracciones
28036	31/05/2013	Telefonía fija
28037	31/05/2013	Administración central
28039	03/06/2013	Administración central
28040	03/06/2013	Gobiernos locales
28041	03/06/2013	Tarjetas de crédito
28042	03/06/2013	Gobiernos locales
28044	03/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28045	03/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28046	03/06/2013	Consultas generales
28047	03/06/2013	Obras sociales



28048	03/06/2013	Transporte público de pasajeros
28049	03/06/2013	Obras sociales
28050	31/05/2013	Obras sociales
28051	03/06/2013	Servicio de gas
28053	31/05/2013	Obras sociales
28054	03/06/2013	Gobiernos locales
28055	31/05/2013	Contaminación electromagnética
28056	03/06/2013	Servicio de agua
28058	03/06/2013	Obras sociales
28059	03/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28060	03/06/2013	Obras sociales
28061	03/06/2013	PROFE
28062	03/06/2013	Infracciones
28063	03/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28064	03/06/2013	Consultas generales
28065	03/06/2013	Vivienda
28066	03/06/2013	Problemas entre particulares
28070	03/06/2013	Violencia y conflictos
28071	03/06/2013	Gobiernos locales
28072	03/06/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
28074	03/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28075	03/06/2013	Consultas generales
28076	03/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28078	04/06/2013	Obras sociales
28079	04/06/2013	Ninez y juventud
28080	04/06/2013	Obras sociales
28083	04/06/2013	Obras sociales
28084	04/06/2013	Servicio eléctrico
28087	04/06/2013	Consultas generales
28088	04/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28089	04/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28091	04/06/2013	Telefonía fija
28092	04/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28093	04/06/2013	Servicio de agua
28094	04/06/2013	Consultas generales
28095	04/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28097	04/06/2013	Desastres naturales
28098	04/06/2013	Telefonía fija
28099	04/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28101	04/06/2013	Problemas entre particulares
28102	04/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28105	04/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28106	04/06/2013	Ninez y juventud
28107	04/06/2013	Protección al consumidor
28108	04/06/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
28109	04/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28110	04/06/2013	Planeamiento urbano
28111	04/06/2013	Tarjetas de crédito
28112	04/06/2013	Administración central
28113	04/06/2013	Servicio eléctrico



28115	04/06/2013	Gobiernos locales
28116	04/06/2013	Consultas generales
28117	04/06/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
28118	04/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28119	04/06/2013	Consultas generales
28120	04/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28121	04/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28122	04/06/2013	Infraestructura pública
28123	04/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28124	04/06/2013	Gobiernos locales
28125	04/06/2013	Inconvenientes viales
28126	04/06/2013	Telefonía fija
28127	04/06/2013	Desastres naturales
28128	04/06/2013	Infracciones
28129	04/06/2013	Obras sociales
28130	04/06/2013	Usuarios de seguros
28131	04/06/2013	Obras sociales
28134	05/06/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
28135	05/06/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
28136	05/06/2013	Obras sociales
28138	05/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28139	05/06/2013	Inconvenientes viales
28140	05/06/2013	Otras políticas sociales
28142	05/06/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28144	05/06/2013	Consultas generales
28145	05/06/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
28146	05/06/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
28147	05/06/2013	Administración central
28148	05/06/2013	Planeamiento urbano
28149	05/06/2013	Violencia y conflictos
28150	05/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28151	05/06/2013	Problemas entre particulares
28152	05/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28153	05/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28154	05/06/2013	Inconvenientes viales
28155	05/06/2013	Infracciones
28156	05/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28157	05/06/2013	Servicio de agua
28158	05/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28159	05/06/2013	Consultas generales
28160	05/06/2013	Divorcios y sucesiones
28162	05/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28163	05/06/2013	Infracciones
28164	05/06/2013	Infraestructura pública
28166	05/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28167	05/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28168	05/06/2013	Gobiernos locales
28169	05/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28170	05/06/2013	Inconvenientes impositivos
28171	05/06/2013	Protección al consumidor



28172	05/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28173	05/06/2013	Infracciones
28174	05/06/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
28175	05/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28176	05/06/2013	Servicio eléctrico
28177	05/06/2013	Consultas generales
28178	05/06/2013	Consultas generales
28179	05/06/2013	Situaciones de discriminación
28180	05/06/2013	Usuarios de seguros
28181	05/06/2013	Gobiernos locales
28183	05/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28184	05/06/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28186	05/06/2013	Desastres naturales
28188	06/06/2013	Asignación universal por hijo
28189	06/06/2013	Infracciones
28190	06/06/2013	Protección al consumidor
28191	06/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28192	06/06/2013	Consultas generales
28193	06/06/2013	Telefonía fija
28194	06/06/2013	Telefonía fija
28195	06/06/2013	Pendiente de Nomenclar
28196	06/06/2013	Inconvenientes viales
28197	06/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28198	06/06/2013	ARBA - impuesto automotor
28199	06/06/2013	Asignación universal por hijo
28201	06/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28202	06/06/2013	Servicio eléctrico
28203	06/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28205	06/06/2013	Inconvenientes viales
28206	06/06/2013	Obras sociales
28207	06/06/2013	Infracciones
28208	06/06/2013	Telefonía fija
28209	06/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28210	06/06/2013	Planeamiento urbano
28211	06/06/2013	Servicio eléctrico
28212	06/06/2013	Telefonía fija
28213	06/06/2013	Consultas generales
28214	06/06/2013	Infracciones
28215	06/06/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
28216	06/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28218	06/06/2013	Infracciones
28219	06/06/2013	Habilitaciones para comercio e industria
28220	06/06/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
28222	06/06/2013	Ninez y juventud
28223	06/06/2013	Asignación universal por hijo
28224	06/06/2013	Servicio de agua
28225	06/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28226	06/06/2013	Servicio de gas
28227	06/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28228	06/06/2013	Quejas consumidores otros servicios



28229	06/06/2013	Problemas entre particulares
28230	06/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28231	06/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28232	06/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28233	06/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28234	06/06/2013	Transporte público de pasajeros
28235	06/06/2013	Consultas generales
28236	06/06/2013	Servicio de agua
28237	06/06/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
28238	06/06/2013	Obras sociales
28239	06/06/2013	ARBA - ingresos brutos
28241	06/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28242	06/06/2013	Gobiernos locales
28243	06/06/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
28244	06/06/2013	Ninez y juventud
28245	06/06/2013	Consultas generales
28248	07/06/2013	Servicio de agua
28252	07/06/2013	Consultas generales
28253	07/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28254	07/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28255	07/06/2013	Transporte público de pasajeros
28257	07/06/2013	Educación universitaria
28259	07/06/2013	Infracciones
28260	07/06/2013	Servicio de agua
28261	07/06/2013	Servicio eléctrico
28264	07/06/2013	Gobiernos locales
28265	07/06/2013	Infracciones
28266	07/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28267	07/06/2013	Infracciones
28268	07/06/2013	Infracciones
28270	07/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28271	07/06/2013	Consultas generales
28272	07/06/2013	Gobiernos locales
28273	07/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28274	07/06/2013	Usuarios de seguros
28275	07/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28277	07/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28278	07/06/2013	Transporte público de pasajeros
28279	07/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28280	07/06/2013	Telefonía fija
28282	07/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28283	07/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28286	10/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28287	10/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28288	10/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28290	10/06/2013	Servicio de agua
28291	10/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28292	10/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28293	10/06/2013	Desastres naturales
28294	10/06/2013	Contaminación acústica



28295	10/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28296	10/06/2013	Obras sociales
28297	10/06/2013	Infracciones
28300	10/06/2013	Otras quejas sobre identidad
28301	10/06/2013	Usuarios de seguros
28302	10/06/2013	Administración central
28304	10/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28305	10/06/2013	Desastres naturales
28306	10/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28307	10/06/2013	Obras sociales
28308	10/06/2013	Violencia y conflictos
28310	10/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28311	10/06/2013	Telefonía fija
28312	10/06/2013	Otras políticas sociales
28313	10/06/2013	Servicio eléctrico
28314	10/06/2013	Obras sociales
28316	10/06/2013	Servicio de agua
28317	10/06/2013	Servicio de agua
28318	10/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28319	10/06/2013	Obras sociales
28321	10/06/2013	Servicio eléctrico
28322	10/06/2013	Desastres naturales
28323	10/06/2013	Otras políticas sociales
28324	10/06/2013	Servicio de agua
28326	10/06/2013	Consultas generales
28327	10/06/2013	Situaciones de discriminación
28328	10/06/2013	Tratamiento médico e intervenciones
28329	10/06/2013	Violencia y conflictos
28330	10/06/2013	Obras sociales
28331	10/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28332	11/06/2013	Protección al consumidor
28334	11/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28335	11/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28336	11/06/2013	PROFE
28337	11/06/2013	Tarjetas de crédito
28338	11/06/2013	Obras sociales
28339	11/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28341	11/06/2013	Infraestructura y recursos educativos
28342	11/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28343	11/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28344	11/06/2013	Situaciones de discriminación
28345	11/06/2013	Obras sociales
28346	11/06/2013	Gobiernos locales
28347	11/06/2013	Infracciones
28348	11/06/2013	Obras sociales
28349	11/06/2013	Inconvenientes viales
28351	11/06/2013	Infraestructura y recursos educativos
28353	11/06/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
28354	11/06/2013	Transporte público de pasajeros
28355	11/06/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia



28356	11/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28357	11/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28359	11/06/2013	Servicio de agua
28361	11/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28362	11/06/2013	Infracciones
28363	11/06/2013	Obras sociales
28364	11/06/2013	Protección al consumidor
28365	11/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28366	11/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28368	11/06/2013	PROFE
28369	11/06/2013	Inconvenientes viales
28371	11/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28374	11/06/2013	ARBA - ingresos brutos
28375	11/06/2013	Gobiernos locales
28376	11/06/2013	Transporte público de pasajeros
28377	11/06/2013	Vivienda
28378	11/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28379	11/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28380	11/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28381	11/06/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
28383	11/06/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
28384	11/06/2013	Servicios de medicina prepa
28385	11/06/2013	Inconvenientes viales
28387	11/06/2013	Infracciones
28388	11/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28389	11/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28390	11/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28391	11/06/2013	Obras sociales
28392	11/06/2013	Ninez y juventud
28393	11/06/2013	Obras sociales
28394	12/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28395	12/06/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28396	12/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28398	12/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28400	12/06/2013	Telefonía fija
28402	12/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28403	12/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28404	12/06/2013	Vivienda
28405	12/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28406	12/06/2013	Ninez y juventud
28407	12/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28408	12/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28409	12/06/2013	Consultas generales
28410	12/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28411	12/06/2013	Desastres naturales
28412	12/06/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
28413	12/06/2013	Trayecto escolar
28415	12/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28416	12/06/2013	Protección al consumidor
28417	12/06/2013	Inconvenientes sobre discapacidad



28418	12/06/2013	Servicio de agua
28419	12/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28420	12/06/2013	Divorcios y sucesiones
28421	12/06/2013	Infracciones
28422	12/06/2013	Gobiernos locales
28423	12/06/2013	Obras sociales
28424	12/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28425	12/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28429	12/06/2013	Obras sociales
28430	12/06/2013	Servicio de internet
28431	12/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28432	12/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28433	12/06/2013	Servicio de agua
28434	12/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28435	12/06/2013	Problemas entre particulares
28436	12/06/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
28439	13/06/2013	Trayecto escolar
28440	13/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28441	13/06/2013	Consultas generales
28443	13/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28444	13/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28446	13/06/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
28447	13/06/2013	Inconvenientes viales
28449	13/06/2013	Transporte público de pasajeros
28451	13/06/2013	Infracciones
28452	13/06/2013	Transporte público de pasajeros
28453	14/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28454	13/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28455	13/06/2013	ARBA - impuesto automotor
28456	13/06/2013	Obras sociales
28457	13/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28458	13/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28459	13/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28460	13/06/2013	Tarjetas de crédito
28461	13/06/2013	Infracciones
28462	13/06/2013	Telefonía fija
28465	13/06/2013	Asignación universal por hijo
28467	13/06/2013	Violencia y conflictos
28469	13/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28471	13/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28472	13/06/2013	Servicio eléctrico
28473	13/06/2013	Telefonía fija
28478	13/06/2013	Obras sociales
28480	13/06/2013	Defensa civil
28481	13/06/2013	Quejas consumidores otros servicios
28482	13/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28484	14/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28485	14/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28486	14/06/2013	Telefonía fija
28487	14/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



28488	14/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28489	14/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28490	14/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28491	14/06/2013	Dificultades para la circulación
28492	14/06/2013	Administración central
28493	14/06/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
28494	14/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28495	14/06/2013	Otras quejas sobre identidad
28497	14/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28499	14/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28500	14/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28502	14/06/2013	Transporte público de pasajeros
28503	14/06/2013	Servicio eléctrico
28504	14/06/2013	Otras quejas sobre identidad
28506	14/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28507	14/06/2013	Denuncias contra funcionarios
28508	14/06/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
28509	14/06/2013	Telefonía fija
28511	14/06/2013	Desastres naturales
28512	14/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28513	14/06/2013	Tarjetas telefónicas
28514	14/06/2013	ARBA - impuesto automotor
28516	14/06/2013	Obras sociales
28517	14/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28518	14/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28519	14/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28520	14/06/2013	Obras sociales
28521	14/06/2013	Inconvenientes educación
28522	14/06/2013	Niñez y juventud
28523	17/06/2013	Servicio de agua
28524	17/06/2013	Consultas generales
28525	17/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28526	17/06/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
28527	17/06/2013	Consultas generales
28528	17/06/2013	Servicio de agua
28529	17/06/2013	Consultas generales
28531	17/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28532	17/06/2013	Quejas consumidores otros servicios
28533	17/06/2013	Protección al consumidor
28534	17/06/2013	Gobiernos locales
28535	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28537	17/06/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
28538	17/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28539	17/06/2013	Servicio de agua
28540	17/06/2013	Obras sociales
28541	17/06/2013	Infracciones
28542	17/06/2013	Gobiernos locales
28543	17/06/2013	Servicio de internet
28544	17/06/2013	Infracciones
28545	17/06/2013	PROFE



28546	17/06/2013	Consultas generales
28547	17/06/2013	Divorcios y sucesiones
28548	17/06/2013	Infracciones
28549	17/06/2013	Impuestos AFIP
28550	17/06/2013	Tratamiento médico e intervenciones
28551	17/06/2013	Vivienda
28552	17/06/2013	Inconvenientes impositivos
28553	17/06/2013	Servicio eléctrico
28554	17/06/2013	Infracciones
28555	17/06/2013	Tarjetas de crédito
28556	17/06/2013	Comercio de electrodomésticos
28557	17/06/2013	Desastres naturales
28558	17/06/2013	Servicio de agua
28559	17/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28560	17/06/2013	Asignación universal por hijo
28561	17/06/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
28563	17/06/2013	Dificultades para la circulación
28564	17/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28565	17/06/2013	Inconvenientes educación
28566	17/06/2013	Usuarios de seguros
28567	17/06/2013	Servicio eléctrico
28568	17/06/2013	Consultas generales
28569	17/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28571	17/06/2013	Dificultades para la circulación
28572	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28573	17/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28575	17/06/2013	Protección al consumidor
28576	17/06/2013	Transporte público de pasajeros
28577	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28578	17/06/2013	Otras políticas sociales
28579	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28580	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28581	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28582	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28583	17/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28584	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28585	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28586	17/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28589	18/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28593	18/06/2013	Inconvenientes viales
28594	18/06/2013	Infracciones
28595	18/06/2013	Dificultades para la circulación
28597	18/06/2013	Servicio de internet
28598	18/06/2013	Servicio de agua
28599	18/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28600	18/06/2013	Consultas generales
28601	18/06/2013	Tercera edad
28602	18/06/2013	PROFE
28603	18/06/2013	Planeamiento urbano
28605	18/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



28606	18/06/2013	Usuarios de seguros
28607	18/06/2013	Inconvenientes viales
28608	18/06/2013	Servicio eléctrico
28609	18/06/2013	Infracciones
28610	18/06/2013	Servicio eléctrico
28612	18/06/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
28613	18/06/2013	Servicio de gas
28614	18/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28615	18/06/2013	Administración central
28616	18/06/2013	Servicio de gas
28617	18/06/2013	Obras sociales
28618	18/06/2013	Tarjetas de crédito
28619	18/06/2013	Servicio de gas
28620	18/06/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
28621	18/06/2013	Planeamiento urbano
28624	18/06/2013	Servicio de gas
28625	18/06/2013	Inconvenientes viales
28626	18/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28627	18/06/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
28628	18/06/2013	Quejas consumidores otros servicios
28629	18/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28631	18/06/2013	Problemas entre particulares
28632	19/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28634	19/06/2013	Servicio eléctrico
28635	19/06/2013	Gobiernos locales
28636	19/06/2013	Servicio de agua
28637	19/06/2013	Pendiente de Nomenclar
28638	19/06/2013	Gobiernos locales
28639	19/06/2013	Desastres naturales
28640	19/06/2013	Consultas generales
28642	19/06/2013	Consultas generales
28643	19/06/2013	Telefonía fija
28644	19/06/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
28646	19/06/2013	Tratamiento médico e intervenciones
28647	19/06/2013	Telefonía fija
28648	19/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28650	19/06/2013	Problemas entre particulares
28651	19/06/2013	Problemas entre particulares
28652	19/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28653	19/06/2013	Infracciones
28654	19/06/2013	Infracciones
28656	19/06/2013	Dificultades para la circulación
28657	19/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28658	19/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28659	19/06/2013	Educación privada
28660	19/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28661	19/06/2013	Ninez y juventud
28662	19/06/2013	Obras sociales
28663	19/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28664	19/06/2013	Jubilaciones y pensiones



28666	19/06/2013	Infracciones
28667	19/06/2013	Infracciones
28668	19/06/2013	Infraestructura y recursos educativos
28669	19/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28670	19/06/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28671	24/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28672	19/06/2013	Consultas generales
28673	24/06/2013	Servicio eléctrico
28674	24/06/2013	Servicios de medicina prepaga
28675	24/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28676	24/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28677	24/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28678	24/06/2013	Infracciones
28680	24/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28681	24/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28682	24/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28683	24/06/2013	Vivienda
28684	24/06/2013	Problemas entre particulares
28685	24/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28686	24/06/2013	Infracciones
28687	24/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28688	24/06/2013	Obras sociales
28689	24/06/2013	Problemas entre particulares
28690	24/06/2013	Consultas generales
28692	24/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28693	24/06/2013	Servicio eléctrico
28694	24/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28695	24/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28696	24/06/2013	Telefonía fija
28697	24/06/2013	Servicio eléctrico
28698	24/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28699	24/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28700	24/06/2013	Servicio eléctrico
28701	24/06/2013	Infracciones
28702	24/06/2013	Problemas entre particulares
28703	24/06/2013	Servicio de agua
28704	24/06/2013	Inconvenientes viales
28705	24/06/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
28706	24/06/2013	Servicio eléctrico
28707	24/06/2013	Gobiernos locales
28708	24/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28709	24/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28711	24/06/2013	Pensiones de Guerra
28712	24/06/2013	Otras quejas sobre identidad
28713	24/06/2013	Inconvenientes impositivos
28717	24/06/2013	Servicio de agua
28718	24/06/2013	Servicio eléctrico
28719	24/06/2013	Infracciones
28720	24/06/2013	Infracciones
28721	24/06/2013	Derechos y deberes del empleado público



28722	24/06/2013	Obras sociales
28723	24/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28724	24/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28726	24/06/2013	Servicio eléctrico
28727	24/06/2013	Tratamiento médico e intervenciones
28728	24/06/2013	Infracciones
28729	24/06/2013	Telefonía fija
28730	24/06/2013	Servicio eléctrico
28731	24/06/2013	Infracciones
28732	24/06/2013	Servicio eléctrico
28733	24/06/2013	Servicio eléctrico
28734	24/06/2013	Tarjetas de crédito
28737	24/06/2013	Servicio eléctrico
28738	24/06/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
28739	25/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28742	25/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28743	25/06/2013	Servicio eléctrico
28744	25/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28745	25/06/2013	Planeamiento urbano
28746	25/06/2013	Telefonía fija
28747	25/06/2013	Infracciones
28748	25/06/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
28749	25/06/2013	Obras sociales
28752	25/06/2013	Consultas generales
28754	25/06/2013	Inconvenientes viales
28756	25/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28757	25/06/2013	Consultas generales
28758	25/06/2013	Servicio de agua
28760	25/06/2013	Infracciones
28761	25/06/2013	Problemas entre particulares
28762	25/06/2013	Salud reproductiva
28763	25/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28764	25/06/2013	Administración central
28765	25/06/2013	Telefonía fija
28766	25/06/2013	Infracciones
28767	25/06/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28768	25/06/2013	Infraestructura pública
28770	24/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28771	25/06/2013	Situaciones de discriminación
28772	24/06/2013	Servicio eléctrico
28773	24/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28774	25/06/2013	Infracciones
28775	25/06/2013	Consultas generales
28777	25/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28778	25/06/2013	Tratamiento médico e intervenciones
28779	25/06/2013	Obras sociales
28780	25/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28783	26/06/2013	Inconvenientes viales
28784	26/06/2013	Transporte público de pasajeros
28785	26/06/2013	Servicio de telefonía móvil



28786	26/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28787	26/06/2013	Infracciones
28788	26/06/2013	Gobiernos locales
28790	26/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28791	26/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28792	26/06/2013	Servicio de agua
28793	26/06/2013	Infracciones
28795	26/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28796	26/06/2013	Servicio eléctrico
28797	26/06/2013	Obras sociales
28798	26/06/2013	Gobiernos locales
28800	26/06/2013	Servicio eléctrico
28801	26/06/2013	Quejas consumidores otros servicios
28802	26/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28803	26/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28804	26/06/2013	Inconvenientes viales
28805	26/06/2013	Servicio de gas
28806	26/06/2013	Obras sociales
28808	26/06/2013	Consultas generales
28809	26/06/2013	Consultas generales
28810	26/06/2013	Servicio eléctrico
28811	26/06/2013	Consultas generales
28812	26/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28813	26/06/2013	Educación privada
28814	26/06/2013	Infracciones
28815	26/06/2013	Otras políticas sociales
28818	26/06/2013	Servicio eléctrico
28819	26/06/2013	Tasa SUM
28820	26/06/2013	Servicio de agua
28821	26/06/2013	Consultas generales
28822	26/06/2013	Quejas consumidores otros servicios
28824	26/06/2013	Otras políticas sociales
28825	26/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28826	26/06/2013	Gobiernos locales
28827	26/06/2013	Protección al consumidor
28828	26/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28830	26/06/2013	Servicio de agua
28832	26/06/2013	Servicio de gas
28833	26/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28834	26/06/2013	Administración central
28836	26/06/2013	Gobiernos locales
28837	26/06/2013	Consultas generales
28838	27/06/2013	Consultas generales
28839	27/06/2013	Comercio de electrodomésticos
28841	27/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28842	27/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28843	27/06/2013	Obras sociales
28845	27/06/2013	Infracciones
28846	27/06/2013	Problemas entre particulares
28847	27/06/2013	Infracciones





28850	27/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28851	27/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28853	27/06/2013	Consultas generales
28854	27/06/2013	Servicio de agua
28855	27/06/2013	Problemas entre particulares
28857	27/06/2013	Servicio eléctrico
28858	27/06/2013	Gobiernos locales
28859	27/06/2013	Vivienda
28860	27/06/2013	Obras sociales
28861	27/06/2013	Servicio eléctrico
28862	27/06/2013	Servicio de agua
28864	27/06/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
28865	27/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28866	27/06/2013	Obras sociales
28867	27/06/2013	Dificultades para la circulación
28869	27/06/2013	Transporte público de pasajeros
28871	27/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28873	27/06/2013	Infracciones
28877	27/06/2013	Inconvenientes viales
28878	27/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28879	27/06/2013	Educación privada
28880	27/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28881	27/06/2013	Consultas generales
28882	27/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28884	27/06/2013	Infracciones
28886	27/06/2013	Maltrato laboral
28888	27/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28889	27/06/2013	Obras sociales
28891	28/06/2013	Telefonía fija
28892	28/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28893	28/06/2013	Consultas generales
28894	28/06/2013	Pendiente de Nomenclar
28895	28/06/2013	Infracciones
28896	28/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28898	28/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28899	28/06/2013	Consultas generales
28900	28/06/2013	Pendiente de Nomenclar
28902	28/06/2013	Infracciones
28903	28/06/2013	Problemas entre particulares
28904	28/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28905	28/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28906	28/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28907	28/06/2013	Gobiernos locales
28908	28/06/2013	Pendiente de Nomenclar
28909	28/06/2013	Consultas generales
28910	28/06/2013	Violencia y conflictos
28911	28/06/2013	Servicio eléctrico
28912	28/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28913	28/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28915	28/06/2013	Tercera edad



28918	28/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28919	28/06/2013	Infracciones
28920	28/06/2013	Obras sociales
28921	28/06/2013	Inconvenientes educación
28922	28/06/2013	Consultas generales
28923	28/06/2013	Desastres naturales
28925	28/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28926	28/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28927	28/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28928	28/06/2013	Obras sociales
28929	28/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28930	28/06/2013	Servicio de agua
28931	28/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28932	28/06/2013	Consultas generales
28933	28/06/2013	Desastres naturales
28934	28/06/2013	Servicio de agua
28935	28/06/2013	Gobiernos locales
28938	28/06/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28939	28/06/2013	Desastres naturales
28941	28/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28942	28/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28943	28/06/2013	Situaciones de discriminación
28944	28/06/2013	Obras sociales
28946	01/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
28947	01/07/2013	Infracciones
28949	01/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28951	01/07/2013	Obras sociales
28952	01/07/2013	Infracciones
28953	01/07/2013	Niñez y juventud
28955	01/07/2013	Dificultades para la circulación
28956	01/07/2013	Infracciones
28958	01/07/2013	Divorcios y sucesiones
28960	01/07/2013	Violencia y conflictos
28961	01/07/2013	Ayuda escolar
28962	01/07/2013	Servicio eléctrico
28963	01/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28964	01/07/2013	Jubilaciones y pensiones
28965	01/07/2013	Obras sociales
28966	01/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28967	01/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28968	01/07/2013	Obras sociales
28969	01/07/2013	Consultas generales
28971	01/07/2013	Obras sociales
28972	01/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28973	01/07/2013	Infracciones
28974	01/07/2013	Desastres naturales
28976	01/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28977	01/07/2013	Obras sociales
28978	01/07/2013	Obras sociales
28979	01/07/2013	Gobiernos locales



28980	01/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
28981	01/07/2013	Telefonía fija
28982	01/07/2013	Servicio eléctrico
28985	01/07/2013	Gobiernos locales
28986	01/07/2013	Telefonía fija
28987	01/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28988	01/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28989	01/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
28990	01/07/2013	Vivienda
28991	01/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
28993	01/07/2013	Telefonía fija
28994	27/06/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
28996	01/07/2013	Jubilaciones y pensiones
28997	01/07/2013	Infraacciones
28998	01/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28999	01/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29000	01/07/2013	Obras sociales
29001	01/07/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
29002	01/07/2013	Obras sociales
29003	01/07/2013	Obras sociales
29004	02/07/2013	Servicio eléctrico
29006	02/07/2013	Obras sociales
29007	02/07/2013	Desastres naturales causados por el hombre
29008	02/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29009	02/07/2013	Obras sociales
29011	02/07/2013	Inconvenientes viales
29012	02/07/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
29013	02/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29014	02/07/2013	Obras sociales
29016	02/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29017	02/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29018	02/07/2013	Violencia y conflictos
29019	02/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29020	02/07/2013	Obras particulares
29021	02/07/2013	Impuestos AFIP
29023	02/07/2013	Consultas generales
29024	02/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29025	02/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29026	02/07/2013	Infraacciones
29027	02/07/2013	PROFE
29028	02/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29029	02/07/2013	Servicio eléctrico
29030	02/07/2013	Servicio de agua
29031	02/07/2013	Obras sociales
29032	02/07/2013	Inconvenientes educación
29033	10/07/2013	Inconvenientes viales
29037	02/07/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
29039	02/07/2013	Obras sociales
29041	02/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29042	02/07/2013	Habilitaciones para comercio e industria



29044	02/07/2013	Obras sociales
29045	02/07/2013	ARBA - impuesto automotor
29047	02/07/2013	Servicio eléctrico
29050	03/07/2013	Inconvenientes impositivos
29051	03/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29054	27/06/2013	Usuarios de seguros
29055	26/06/2013	Obras sociales
29056	03/07/2013	Inconvenientes viales
29057	03/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29058	03/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29059	03/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29061	03/07/2013	Otras quejas sobre identidad
29065	03/07/2013	Consultas generales
29067	03/07/2013	Tercera edad
29068	03/07/2013	Obras sociales
29069	03/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29070	03/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29071	03/07/2013	Inconvenientes viales
29072	03/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29073	03/07/2013	Gobiernos locales
29074	03/07/2013	Infraacciones
29075	03/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29076	03/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29078	03/07/2013	Consultas generales
29079	03/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29082	03/07/2013	Servicio eléctrico
29083	03/07/2013	Servicio de agua
29084	03/07/2013	Acceso al empleo público
29085	03/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
29086	03/07/2013	Inconvenientes educación
29087	03/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29088	03/07/2013	Obras particulares
29089	03/07/2013	Obras sociales
29090	03/07/2013	Servicio de agua
29091	04/07/2013	Servicio eléctrico
29092	04/07/2013	Obras sociales
29093	04/07/2013	Servicio de agua
29094	04/07/2013	Inconvenientes viales
29095	04/07/2013	Obras sociales
29096	04/07/2013	Servicio de gas
29097	04/07/2013	Servicio eléctrico
29098	04/07/2013	Alimentaria
29099	04/07/2013	Servicio eléctrico
29101	04/07/2013	Consultas generales
29102	04/07/2013	Obras sociales
29103	04/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29104	04/07/2013	Obras sociales
29105	04/07/2013	Obras sociales
29106	04/07/2013	Acceso al empleo público
29107	04/07/2013	Subsidios



29109	04/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29110	04/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29111	04/07/2013	Servicio eléctrico
29112	04/07/2013	Otras políticas sociales
29113	04/07/2013	Gobiernos locales
29114	04/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29116	04/07/2013	Servicio de gas
29117	04/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29118	04/07/2013	Educación privada
29119	04/07/2013	Infracciones
29120	04/07/2013	Gobiernos locales
29121	04/07/2013	Servicio de agua
29125	04/07/2013	Impuestos AFIP
29126	04/07/2013	Gobiernos locales
29128	05/07/2013	Telefonía fija
29130	05/07/2013	Obras sociales
29131	05/07/2013	Consultas generales
29132	05/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29135	05/07/2013	Servicio de internet
29136	05/07/2013	Telefonía fija
29137	05/07/2013	Consultas generales
29138	05/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29139	05/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29141	05/07/2013	Gobiernos locales
29142	05/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29143	05/07/2013	Consultas generales
29144	05/07/2013	Servicio eléctrico
29145	05/07/2013	Consultas generales
29146	05/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29147	05/07/2013	Usuarios de agencias de viajes y turismo
29148	05/07/2013	Consultas generales
29149	05/07/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
29152	05/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29153	05/07/2013	Tarjetas de crédito
29154	05/07/2013	Infracciones
29155	05/07/2013	Telefonía fija
29156	05/07/2013	Gobiernos locales
29157	05/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29160	05/07/2013	Inconvenientes referido a comercio e industria
29161	04/07/2013	Violencia y conflictos
29163	05/07/2013	Consultas generales
29164	05/07/2013	Infraestructura y recursos educativos
29165	05/07/2013	Servicio de gas
29166	05/07/2013	Telefonía fija
29167	05/07/2013	Inconvenientes impositivos
29168	05/07/2013	Servicio de gas
29169	05/07/2013	Servicio eléctrico
29170	05/07/2013	Infracciones
29171	05/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29172	05/07/2013	Divorcios y sucesiones



29173	05/07/2013	Obras sociales
29174	05/07/2013	Obras sociales
29175	05/07/2013	Consultas generales
29177	08/07/2013	Consultas generales
29178	08/07/2013	Servicio eléctrico
29179	08/07/2013	Consultas generales
29180	08/07/2013	Consultas generales
29181	08/07/2013	Consultas generales
29182	08/07/2013	Educación privada
29183	08/07/2013	Consultas generales
29184	08/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29185	08/07/2013	Servicio eléctrico
29186	08/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29187	08/07/2013	Consultas generales
29188	08/07/2013	Obras sociales
29189	08/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29190	08/07/2013	Consultas generales
29191	08/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29192	08/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29193	08/07/2013	Consultas generales
29194	08/07/2013	Servicio eléctrico
29195	08/07/2013	PROFE
29196	08/07/2013	PROFE
29199	08/07/2013	Consultas generales
29200	08/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
29201	08/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29202	08/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29203	08/07/2013	Infracciones
29205	08/07/2013	Consultas generales
29206	08/07/2013	Consultas generales
29207	08/07/2013	Consultas generales
29208	08/07/2013	Consultas generales
29209	08/07/2013	Obras sociales
29210	08/07/2013	Protección al ciudadano
29211	08/07/2013	Servicio de agua
29213	08/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29214	08/07/2013	Obras sociales
29215	05/07/2013	Violencia y conflictos
29216	05/07/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
29217	08/07/2013	Servicio de agua
29218	08/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29219	08/07/2013	Situaciones de discriminación
29220	08/07/2013	Desastres naturales
29221	08/07/2013	Inconvenientes impositivos
29222	08/07/2013	Infracciones
29223	08/07/2013	Inconvenientes impositivos
29226	08/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29227	08/07/2013	Telefonía fija
29229	08/07/2013	Protección al consumidor
29230	10/07/2013	Consultas generales



29232	10/07/2013	Consultas generales
29233	10/07/2013	Inconvenientes viales
29234	10/07/2013	Transporte público de pasajeros
29235	10/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29236	10/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29237	10/07/2013	Consultas generales
29238	10/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29239	10/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29240	10/07/2013	Obras sociales
29243	10/07/2013	Servicio eléctrico
29244	10/07/2013	Consultas generales
29245	10/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29246	10/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29247	10/07/2013	Obras sociales
29248	10/07/2013	Servicio eléctrico
29249	10/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29250	10/07/2013	Desastres naturales
29252	10/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
29253	10/07/2013	Educación privada
29254	10/07/2013	Gobiernos locales
29255	10/07/2013	Gobiernos locales
29256	10/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29257	10/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29258	10/07/2013	Infracciones
29259	10/07/2013	Obras sociales
29260	10/07/2013	Telefonía fija
29261	10/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29262	10/07/2013	Consultas generales
29263	10/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29264	10/07/2013	Servicio eléctrico
29265	10/07/2013	Comercio de electrodomésticos
29266	10/07/2013	Obras sociales
29268	10/07/2013	Gobiernos locales
29270	10/07/2013	Tercera edad
29271	10/07/2013	Consultas generales
29273	10/07/2013	Servicio de agua
29275	10/07/2013	Desastres naturales
29276	10/07/2013	Telefonía fija
29277	10/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29278	10/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29279	10/07/2013	Infracciones
29280	10/07/2013	Telefonía fija
29281	10/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29282	10/07/2013	Servicio de gas
29284	10/07/2013	Servicio de gas
29285	10/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29286	10/07/2013	Infracciones
29287	10/07/2013	Dificultades para la circulación
29289	10/07/2013	Defensa civil
29291	10/07/2013	Pendiente de Nomenclar



29292	10/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29293	10/07/2013	Vivienda
29294	10/07/2013	Impuestos AFIP
29295	10/07/2013	Infracciones
29298	10/07/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
29301	10/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29305	10/07/2013	Tasa SUM
29307	10/07/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
29308	10/07/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
29309	10/07/2013	Planeamiento urbano
29310	10/07/2013	Servicio eléctrico
29311	10/07/2013	Servicio eléctrico
29312	10/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29313	10/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29315	10/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29316	10/07/2013	Obras sociales
29317	10/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29318	11/07/2013	Servicio de agua
29319	11/07/2013	Infracciones
29320	11/07/2013	Infracciones
29321	11/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29322	11/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29324	11/07/2013	Administración central
29325	11/07/2013	Servicio eléctrico
29326	11/07/2013	Infracciones
29328	11/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29329	11/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29330	11/07/2013	Obras sociales
29331	11/07/2013	Gobiernos locales
29332	11/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29333	11/07/2013	Infracciones
29335	11/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29336	11/07/2013	Inconvenientes impositivos
29337	11/07/2013	Quejas consumidores otros servicios
29338	11/07/2013	Telefonía fija
29340	11/07/2013	Servicio de gas
29342	11/07/2013	Obras sociales
29343	11/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29344	11/07/2013	Trayecto escolar
29345	11/07/2013	Obras sociales
29347	11/07/2013	Infracciones
29348	11/07/2013	Obras sociales
29349	11/07/2013	Gobiernos locales
29351	11/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29353	11/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29354	11/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29355	11/07/2013	Gobiernos locales
29357	11/07/2013	Telefonía fija
29358	11/07/2013	Adiciones
29360	11/07/2013	Pendiente de Nomenclar



29361	11/07/2013	Infracciones
29362	11/07/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
29363	11/07/2013	Inconvenientes viales
29364	11/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29365	11/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29369	11/07/2013	Consultas generales
29370	11/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29373	11/07/2013	Infracciones
29374	11/07/2013	Obras sociales
29375	11/07/2013	Obras sociales
29378	11/07/2013	Inconvenientes impositivos
29379	12/07/2013	Telefonía fija
29380	12/07/2013	Transporte público de pasajeros
29381	12/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29383	12/07/2013	Obras sociales
29384	12/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29385	12/07/2013	PROFE
29386	12/07/2013	Asignación universal por hijo
29388	12/07/2013	Inconvenientes viales
29389	12/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29390	12/07/2013	Consultas generales
29391	12/07/2013	Obras sociales
29392	12/07/2013	Obras sociales
29393	12/07/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
29394	12/07/2013	Telefonía fija
29395	12/07/2013	Obras sociales
29396	12/07/2013	Inconvenientes educación
29397	12/07/2013	Consultas generales
29398	12/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29400	12/07/2013	Servicio de gas
29401	12/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29402	12/07/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
29403	12/07/2013	Obras sociales
29404	12/07/2013	Telefonía fija
29405	12/07/2013	Consultas generales
29407	12/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29408	12/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29409	12/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29411	12/07/2013	Servicio de agua
29413	12/07/2013	Infracciones
29415	12/07/2013	Servicio de agua
29417	12/07/2013	Obras sociales
29418	12/07/2013	Problemas entre particulares
29419	12/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29421	12/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29422	12/07/2013	Protección al consumidor
29423	12/07/2013	Vivienda
29424	12/07/2013	Obras sociales
29425	12/07/2013	Inconvenientes educación
29427	12/07/2013	Jubilaciones y pensiones



29428	10/07/2013	Servicio de agua
29429	12/07/2013	Protección al consumidor
29431	12/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29433	12/07/2013	Obras sociales
29434	12/07/2013	Servicio de agua
29436	12/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29437	12/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29438	12/07/2013	Obras sociales
29440	12/07/2013	Infraestructura pública
29441	12/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29442	12/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29443	12/07/2013	Consultas generales
29444	12/07/2013	Problemas entre particulares
29447	15/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29448	15/07/2013	Infracciones
29449	15/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29450	15/07/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
29453	15/07/2013	Transporte público de pasajeros
29454	15/07/2013	Salud reproductiva
29455	15/07/2013	Usuarios de seguros
29456	15/07/2013	Planeamiento urbano
29457	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29458	15/07/2013	Obras sociales
29459	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29460	15/07/2013	Protección al consumidor
29461	15/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29462	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29463	15/07/2013	Infracciones
29465	15/07/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
29466	15/07/2013	Servicio de internet
29468	15/07/2013	Obras sociales
29469	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29470	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29471	15/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29472	15/07/2013	Servicio eléctrico
29473	15/07/2013	Servicio de agua
29474	15/07/2013	Servicio de agua
29475	15/07/2013	Telefonía fija
29476	15/07/2013	Servicio eléctrico
29477	15/07/2013	Dificultades para la circulación
29478	15/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29479	15/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29480	15/07/2013	Gobiernos locales
29481	15/07/2013	Telefonía fija
29482	15/07/2013	Servicio de gas
29483	15/07/2013	Telefonía fija
29484	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29486	15/07/2013	Servicio eléctrico
29489	15/07/2013	Servicio eléctrico
29491	15/07/2013	PROFE



29492	15/07/2013	Infracciones
29493	15/07/2013	Consultas generales
29494	15/07/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
29507	15/07/2013	Obras sociales
29509	16/07/2013	Obras sociales
29510	16/07/2013	Infracciones
29511	16/07/2013	Inconvenientes viales
29513	16/07/2013	Telefonía fija
29515	16/07/2013	Servicio eléctrico
29516	16/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
29517	16/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29518	16/07/2013	Infracciones
29519	16/07/2013	Gobiernos locales
29520	16/07/2013	Obras sociales
29521	16/07/2013	Servicio de gas
29522	16/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29523	16/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29525	16/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29526	16/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29527	16/07/2013	Infracciones
29528	16/07/2013	Violencia y conflictos
29529	16/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29531	16/07/2013	Pendiente de Nomenciar
29532	16/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29533	16/07/2013	Pendiente de Nomenciar
29536	16/07/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
29537	16/07/2013	Obras sociales
29538	16/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29539	16/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29542	16/07/2013	Obras sociales
29543	16/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29547	16/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29549	17/07/2013	Pendiente de Nomenciar
29550	17/07/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
29551	17/07/2013	Gobiernos locales
29552	17/07/2013	Gobiernos locales
29553	17/07/2013	Servicio eléctrico
29554	17/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29555	17/07/2013	Asignación universal por hijo
29556	17/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29557	17/07/2013	Obras sociales
29561	17/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29562	17/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29564	17/07/2013	Servicio eléctrico
29565	17/07/2013	Inconvenientes impositivos
29566	17/07/2013	Obras sociales
29567	17/07/2013	Telefonía fija
29568	17/07/2013	Servicio de agua
29569	17/07/2013	Obras sociales
29571	17/07/2013	Tarjetas de crédito



29572	17/07/2013	Gobiernos locales
29573	17/07/2013	Consultas generales
29574	17/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29576	17/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29577	17/07/2013	Pendiente de Nomenciar
29580	17/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29581	17/07/2013	Gobiernos locales
29582	17/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29583	17/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29585	17/07/2013	Obras sociales
29586	17/07/2013	Infracciones
29587	17/07/2013	Servicio eléctrico
29589	17/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29593	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29594	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29596	17/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29598	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29599	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29601	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29603	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29604	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29606	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29608	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29609	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29611	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29613	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29614	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29616	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29618	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29619	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29621	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29623	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29624	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29626	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29627	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29628	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29629	17/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29630	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29632	17/07/2013	Divorcios y sucesiones
29633	17/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29634	17/07/2013	Obras sociales
29635	17/07/2013	Obras sociales
29636	18/07/2013	Servicio de gas
29639	18/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29640	18/07/2013	Consultas generales
29641	18/07/2013	Telefonía fija
29642	18/07/2013	Falta de respuesta en las Defensorías locales
29644	18/07/2013	Obras sociales
29647	18/07/2013	Impuestos AFIP
29649	18/07/2013	Transporte público de pasajeros



29650	18/07/2013	Infracciones
29651	18/07/2013	Contaminación electromagnética
29652	18/07/2013	Obras sociales
29653	18/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29654	18/07/2013	Servicio eléctrico
29655	18/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29656	18/07/2013	Servicio de agua
29657	18/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29658	18/07/2013	Telefonía fija
29659	18/07/2013	Telefonía fija
29660	18/07/2013	Infracciones
29662	18/07/2013	Consultas generales
29663	18/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29664	18/07/2013	Obras sociales
29665	18/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29666	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29667	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29668	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29669	18/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29670	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29671	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29672	18/07/2013	Obras sociales
29673	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29674	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29675	18/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29676	18/07/2013	Servicio de agua
29677	18/07/2013	Servicio de gas
29678	18/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29679	18/07/2013	Telefonía fija
29680	18/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29682	18/07/2013	Inconvenientes impositivos
29708	18/07/2013	Infracciones
29709	18/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29714	19/07/2013	Obras sociales
29716	19/07/2013	Obras sociales
29724	19/07/2013	Servicio eléctrico
29725	19/07/2013	Servicio eléctrico
29726	19/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29727	19/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29730	19/07/2013	Obras sociales
29731	19/07/2013	Alimentaria
29732	19/07/2013	Trayecto escolar
29734	19/07/2013	Protección al consumidor
29736	19/07/2013	Situación de desigualdad por discapacidad
29737	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29738	19/07/2013	Obras particulares
29740	19/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29741	19/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
29744	19/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29745	19/07/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad



29748	19/07/2013	Telefonía fija
29750	19/07/2013	Telefonía fija
29751	19/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29752	19/07/2013	Obras sociales
29753	19/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29754	19/07/2013	Obras sociales
29755	19/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29756	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29757	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29758	19/07/2013	Ninez y juventud
29759	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29760	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29761	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29762	19/07/2013	Servicio de agua
29763	19/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29764	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29765	19/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29767	19/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29769	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29770	19/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29772	19/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29774	19/07/2013	Obras sociales
29775	19/07/2013	Obras sociales
29777	19/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29782	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29784	19/07/2013	Tercera edad
29785	19/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29786	19/07/2013	Obras sociales
29787	19/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29789	19/07/2013	Desastres naturales
29790	19/07/2013	Consultas generales
29791	22/07/2013	Servicio de agua
29793	22/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29795	22/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29801	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29802	22/07/2013	Servicio de gas
29804	22/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29807	22/07/2013	Servicio eléctrico
29808	22/07/2013	Telefonía fija
29809	22/07/2013	Servicio de agua
29814	22/07/2013	Planeamiento urbano
29820	22/07/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
29821	22/07/2013	Tercera edad
29822	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29824	22/07/2013	Gobiernos locales
29827	22/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
29829	22/07/2013	Consultas generales
29830	22/07/2013	Protección al consumidor
29831	22/07/2013	Tercera edad
29832	22/07/2013	Inconvenientes viales



29873	22/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29877	22/07/2013	Obras sociales
29909	22/07/2013	Obras sociales
29911	23/07/2013	Infracciones
29912	23/07/2013	Servicio de gas
29913	23/07/2013	Gobiernos locales
29914	23/07/2013	Obras sociales
29917	23/07/2013	Violencia y conflictos
29918	23/07/2013	Infracciones
29919	23/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
29920	23/07/2013	Asignación universal por hijo
29921	23/07/2013	Consultas generales
29922	23/07/2013	Desastres naturales
29924	23/07/2013	Servicio eléctrico
29925	23/07/2013	Infracciones
29926	23/07/2013	Desastres naturales
29927	23/07/2013	Servicio de agua
29928	23/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
29929	23/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29930	23/07/2013	Desastres naturales
29931	23/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29932	23/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29933	23/07/2013	Obras sociales
29934	23/07/2013	Servicio de agua
29935	23/07/2013	Protección al consumidor
29936	23/07/2013	Infracciones
29937	23/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29938	23/07/2013	Servicio de gas
29939	23/07/2013	Consultas generales
29940	23/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
29941	23/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29942	23/07/2013	Infracciones
29943	23/07/2013	Telefonía fija
29944	23/07/2013	Tercera edad
29945	23/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29947	23/07/2013	Obras sociales
29948	23/07/2013	Servicio de gas
29949	23/07/2013	Servicio de gas
29950	23/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29951	23/07/2013	Obras sociales
29952	23/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29953	23/07/2013	Obras sociales
29954	23/07/2013	Infracciones
29957	23/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29961	23/07/2013	Consultas generales
29963	23/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29966	23/07/2013	Servicio eléctrico
29968	23/07/2013	Transporte público de pasajeros
29970	23/07/2013	Consultas generales
29971	24/07/2013	Protección al consumidor



29972	24/07/2013	Protección al consumidor
29973	24/07/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
29974	24/07/2013	Adicciones
29975	24/07/2013	Telefonía fija
29976	24/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29977	24/07/2013	Consultas generales
29978	24/07/2013	Infracciones
29979	24/07/2013	Obras sociales
29980	24/07/2013	Problemas entre particulares
29982	24/07/2013	Telefonía fija
29984	24/07/2013	Servicio de agua
29985	24/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29987	24/07/2013	Infracciones
29988	24/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29989	24/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29990	24/07/2013	Problemas entre particulares
29993	24/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
29994	24/07/2013	Servicio de agua
29995	24/07/2013	Consultas generales
29996	24/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29997	24/07/2013	Tasa SUM
29998	24/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29999	24/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30001	24/07/2013	Servicio de gas
30002	24/07/2013	Servicio eléctrico
30003	24/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30004	24/07/2013	Habilitaciones para comercio e industria
30005	24/07/2013	Servicio de telefonía móvil
30006	24/07/2013	Obras sociales
30007	24/07/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
30008	24/07/2013	Alimentaria
30009	24/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30010	24/07/2013	Telefonía fija
30011	23/07/2013	Infracciones
30012	24/07/2013	Gobiernos locales
30013	24/07/2013	Servicio eléctrico
30014	24/07/2013	Servicio eléctrico
30015	24/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
30016	24/07/2013	Gobiernos locales
30019	24/07/2013	Protección al consumidor
30020	24/07/2013	Servicio eléctrico
30021	24/07/2013	Problemas entre particulares
30022	24/07/2013	Obras sociales
30023	24/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30025	25/07/2013	Desaparición de niños o jóvenes
30027	25/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
30028	25/07/2013	Inconvenientes impositivos
30029	25/07/2013	Inconvenientes impositivos
30031	25/07/2013	Obras sociales
30032	25/07/2013	Gobiernos locales





30033	25/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30034	25/07/2013	ARBA - impuesto automotor
30035	25/07/2013	Consultas generales
30036	25/07/2013	Divorcios y sucesiones
30037	25/07/2013	Telefonía fija
30038	25/07/2013	Consultas generales
30039	25/07/2013	Telefonía fija
30040	25/07/2013	Infracciones
30041	25/07/2013	Infracciones
30042	25/07/2013	Telefonía fija
30043	25/07/2013	Infracciones
30044	25/07/2013	Servicio eléctrico
30045	25/07/2013	Gobiernos locales
30046	25/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30047	25/07/2013	Telefonía fija
30048	25/07/2013	Transporte público de pasajeros
30049	25/07/2013	Desastres naturales
30050	25/07/2013	Quejas consumidores otros servicios
30051	25/07/2013	Consultas generales
30052	25/07/2013	Telefonía fija
30054	25/07/2013	Gobiernos locales
30056	25/07/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
30057	25/07/2013	Gobiernos locales
30058	25/07/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
30059	25/07/2013	Servicio de telefonía móvil
30062	25/07/2013	Obras sociales
30064	25/07/2013	Obras sociales
30065	25/07/2013	Telefonía fija
30066	25/07/2013	Inconvenientes impositivos
30067	25/07/2013	ñez y juventud
30068	25/07/2013	Obras sociales
30069	25/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30071	25/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
30072	26/07/2013	Infracciones
30073	26/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30074	26/07/2013	Obras sociales
30075	26/07/2013	Obras sociales
30076	26/07/2013	Administración central
30077	26/07/2013	Servicio de gas
30079	26/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30081	26/07/2013	Gobiernos locales
30082	26/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30085	26/07/2013	Telefonía fija
30086	26/07/2013	Servicio eléctrico
30088	26/07/2013	Servicio de agua
30089	26/07/2013	Telefonía fija
30090	26/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30092	26/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30095	26/07/2013	Servicio eléctrico
30097	26/07/2013	Jubilaciones y pensiones



30099	22/07/2013	Correos y encomiendas
30100	29/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30102	29/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
30103	29/07/2013	Telefonía fija
30104	29/07/2013	Usuarios de seguros
30105	23/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
30107	29/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30108	26/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
30109	29/07/2013	Planeamiento urbano
30111	29/07/2013	Administración central
30112	29/07/2013	PROFE
30113	29/07/2013	Vivienda
30116	29/07/2013	Consultas generales
30118	29/07/2013	Administración central
30119	29/07/2013	Jubilaciones y pensiones
30120	29/07/2013	Inconvenientes impositivos
30123	29/07/2013	Vivienda
30124	29/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30125	29/07/2013	Tarjetas de crédito
30126	29/07/2013	Telefonía fija
30127	29/07/2013	Servicio de agua
30128	29/07/2013	Gobiernos locales
30130	29/07/2013	Telefonía fija
30133	29/07/2013	Servicio de gas
30134	29/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30135	29/07/2013	Obras sociales
30136	29/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
30137	29/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30138	29/07/2013	Tercera edad
30139	29/07/2013	Infracciones
30140	29/07/2013	Gobiernos locales
30143	29/07/2013	Vivienda
30145	29/07/2013	Consultas generales
30146	29/07/2013	Infracciones
30147	29/07/2013	Protección al consumidor
30148	29/07/2013	Contaminación acústica
30149	29/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30150	29/07/2013	Consultas generales
30151	29/07/2013	Consultas generales
30152	29/07/2013	Consultas generales
30155	29/07/2013	Vivienda
30157	30/07/2013	Jubilaciones y pensiones
30161	30/07/2013	Obras sociales
30162	30/07/2013	Quejas consumidores otros servicios
30163	30/07/2013	Servicio eléctrico
30164	30/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
30165	30/07/2013	Consultas generales
30166	30/07/2013	Infracciones
30167	30/07/2013	Administración central
30168	30/07/2013	Inconvenientes viales



30169	30/07/2013	Gobiernos locales
30170	30/07/2013	Telefonía fija
30171	30/07/2013	Obras sociales
30173	30/07/2013	Consultas generales
30174	30/07/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
30175	30/07/2013	Jubilaciones y pensiones
30176	30/07/2013	Administración central
30177	30/07/2013	Gobiernos locales
30178	30/07/2013	Consultas generales
30179	30/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
30180	30/07/2013	Telefonía fija
30181	30/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30182	30/07/2013	Inconvenientes impositivos
30183	30/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
30184	30/07/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
30185	30/07/2013	Consultas generales
30186	30/07/2013	Protección al consumidor
30187	30/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30188	30/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30190	30/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30192	30/07/2013	Servicio eléctrico
30193	30/07/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
30194	30/05/2013	Reposición DNI
30195	30/07/2013	Vivienda
30196	26/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30200	30/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30212	30/05/2013	Reposición DNI
30213	30/07/2013	Obras sociales
30214	30/07/2013	DNI y pasaporte
30216	30/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30222	30/07/2013	Obras sociales
30225	30/07/2013	Otras quejas sobre identidad
30228	30/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
30239	30/07/2013	Obras sociales
30243	30/07/2013	Impuestos AFIP
30244	30/07/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
30247	30/07/2013	Violencia y conflictos
30253	30/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30259	30/07/2013	Obras sociales
30260	30/07/2013	Vivienda
30261	30/07/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
30262	30/07/2013	Obras sociales
30264	30/07/2013	Gobiernos locales
30265	30/07/2013	Gobiernos locales
30266	30/07/2013	Vivienda
30267	30/07/2013	Inconvenientes impositivos
30268	30/07/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
30273	31/07/2013	Consultas generales
30274	31/07/2013	Gobiernos locales
30275	31/07/2013	Infracciones



30279	31/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30280	31/07/2013	Alimentaria
30282	31/07/2013	Infracciones
30284	31/07/2013	Dificultades para la circulación
30288	31/07/2013	Jubilaciones y pensiones
30290	31/07/2013	Alimentaria
30292	31/07/2013	Otras políticas sociales
30295	31/07/2013	Otras políticas sociales
30299	31/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
30303	31/07/2013	Obras sociales
30309	31/07/2013	Otras políticas sociales
30311	31/07/2013	Consultas generales
30316	31/07/2013	Inconvenientes educación
30324	31/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30326	31/07/2013	Otras políticas sociales
30328	28/07/2013	Ninez y juventud
30331	30/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30338	31/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
30341	31/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30342	31/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30343	31/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30345	31/07/2013	Telefonía fija
30346	31/07/2013	Servicio de televisión por cable y digital
30348	31/07/2013	Servicio eléctrico
30349	31/07/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30355	31/07/2013	Servicio eléctrico
30356	31/07/2013	Servicio eléctrico
30368	31/07/2013	Cesantías
30381	31/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30382	31/07/2013	Infracciones
30384	31/07/2013	Otras políticas sociales
30390	31/07/2013	Consultas generales
30392	31/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30393	31/07/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30394	31/07/2013	Infracciones
30404	31/07/2013	Administración central
30406	31/07/2013	Servicio eléctrico
30412	31/07/2013	Obras sociales
30418	01/08/2013	Servicio de agua
30428	01/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30441	01/08/2013	Telefonía fija
30450	01/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
30453	01/08/2013	Asignación universal por hijo
30456	01/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
30463	01/08/2013	Servicio de agua
30464	01/08/2013	Gobiernos locales
30472	01/08/2013	Infracciones
30475	01/08/2013	Servicio eléctrico
30483	01/08/2013	Violencia y conflictos
30493	01/08/2013	Jubilaciones y pensiones



30505	01/08/2013	Obras sociales
30506	01/08/2013	Inconvenientes impositivos
30513	01/08/2013	Inconvenientes impositivos
30515	01/08/2013	Servicio eléctrico
30516	01/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
30517	01/08/2013	Servicio de internet
30523	01/08/2013	Jubilaciones y pensiones
30525	01/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30535	01/08/2013	Pendiente de Nomenciar
30553	01/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
30554	01/08/2013	Obras sociales
30567	01/08/2013	Desastres naturales
30581	01/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
30585	01/08/2013	Obras sociales
30589	01/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30595	01/08/2013	Gobiernos locales
30596	01/08/2013	Pendiente de Nomenciar
30598	01/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30601	01/08/2013	Gobiernos locales
30603	01/08/2013	Divorcios y sucesiones
30605	01/08/2013	Ninez y juventud
30608	01/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30609	01/08/2013	Gobiernos locales
30612	01/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30613	01/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
30626	01/08/2013	Infracciones
30631	01/08/2013	Obras sociales
30640	01/08/2013	Consultas generales
30645	01/08/2013	Ninez y juventud
30646	02/08/2013	Consultas generales
30648	02/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
30651	02/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
30653	02/08/2013	Jubilaciones y pensiones
30656	02/08/2013	Servicio de agua
30694	02/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30695	02/08/2013	Obras sociales
30701	02/08/2013	Servicio de agua
30703	02/08/2013	Administración central
30705	02/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30706	02/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30708	02/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30709	02/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30710	02/08/2013	Telefonía fija
30714	02/08/2013	Obras sociales
30717	02/08/2013	Consultas generales
30723	02/08/2013	Obras sociales
30735	02/08/2013	Administración central
30739	02/08/2013	Telefonía fija
30744	01/08/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
30752	02/08/2013	Transporte público de pasajeros



30761	02/08/2013	Telefonía fija
30765	02/08/2013	Gobiernos locales
30767	02/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
30769	02/08/2013	Infracciones
30773	02/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30781	02/08/2013	Tarjetas de crédito
30783	02/08/2013	Telefonía fija
30788	02/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
30790	02/08/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
30795	02/08/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
30802	02/08/2013	Inconvenientes viales
30807	02/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
30809	02/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
30810	02/08/2013	Tarjetas de crédito
30812	02/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
30815	02/08/2013	Tasa SUM
30816	02/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
30819	02/08/2013	Servicio de telefonía móvil
30820	02/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
30823	02/08/2013	Tarjetas de crédito
30825	02/08/2013	Obras sociales
30827	02/08/2013	Obras sociales
30828	02/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
30830	02/08/2013	Jubilaciones y pensiones
30831	02/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
30833	02/08/2013	Servicio eléctrico
30834	02/08/2013	Consultas generales
30840	02/08/2013	Infracciones
30848	02/08/2013	Servicio de telefonía móvil
30863	03/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
30864	03/08/2013	Jubilaciones y pensiones
30865	03/08/2013	Servicio de gas
30866	03/08/2013	Telefonía fija
30911	05/08/2013	Tratamiento médico e intervenciones
30918	05/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30919	05/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
30922	05/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
30924	05/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30927	05/08/2013	Inconvenientes educación
30939	05/08/2013	Obras sociales
30942	05/08/2013	Vivienda
30947	05/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
30948	05/08/2013	Asignación universal por hijo
30950	05/08/2013	Telefonía fija
30953	05/08/2013	Situaciones de discriminación
30954	05/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
30958	05/08/2013	Consultas generales
30961	05/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
30963	05/08/2013	Infracciones
30967	05/08/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias



30968	05/08/2013	Infracciones
30969	05/08/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
30973	05/08/2013	Problemas entre particulares
30977	05/08/2013	Consultas generales
30983	05/08/2013	Gobiernos locales
30986	05/08/2013	Servicio eléctrico
30989	05/08/2013	Consultas generales
30995	05/08/2013	Jubilaciones y pensiones
30997	05/08/2013	Infracciones
31002	05/08/2013	Adiciones
31012	05/08/2013	Salud reproductiva
31018	05/08/2013	Vivienda
31019	05/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
31020	05/08/2013	Consultas generales
31024	05/08/2013	Servicio de agua
31031	05/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
31039	05/08/2013	Consultas generales
31043	05/08/2013	Obras sociales
31052	05/08/2013	Reposición DNI
31054	05/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
31061	05/08/2013	Infracciones
31075	05/08/2013	Obras sociales
31100	05/08/2013	Servicio de agua
31102	05/08/2013	Gobiernos locales
31103	05/08/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
31104	05/08/2013	Vivienda
31105	05/08/2013	Educación privada
31107	06/08/2013	Servicio de agua
31113	06/08/2013	Consultas generales
31117	06/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31127	06/08/2013	Infracciones
31129	06/08/2013	Consultas generales
31138	06/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31145	06/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31151	06/08/2013	Infracciones
31152	06/08/2013	Protección al consumidor
31155	06/08/2013	Infracciones
31157	06/08/2013	Obras particulares
31159	06/08/2013	Infracciones
31172	06/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31176	04/08/2013	Servicio eléctrico
31180	04/08/2013	Servicio de gas
31183	04/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31187	06/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
31192	04/08/2013	Obras sociales
31195	06/08/2013	Comercio de electrodomésticos
31215	06/08/2013	Servicio de agua
31220	06/08/2013	Servicio de agua
31223	06/08/2013	Servicio de telefonía móvil
31225	04/08/2013	Derechos y deberes del empleado público



31229	06/08/2013	Violencia y conflictos
31234	06/08/2013	Infracciones
31236	05/08/2013	Obras sociales
31239	06/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
31241	06/08/2013	Servicio de telefonía móvil
31244	06/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
31245	06/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
31250	06/08/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
31256	06/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31261	06/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
31262	06/08/2013	Inconvenientes viales
31263	06/08/2013	Obras sociales
31264	06/08/2013	Usuarios de seguros
31265	06/08/2013	Consultas generales
31267	06/08/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
31277	06/08/2013	Inconvenientes viales
31279	06/08/2013	Obras sociales
31284	06/08/2013	Obras sociales
31286	06/08/2013	Problemas entre particulares
31287	06/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31288	06/08/2013	Prestaciones por desempleo
31290	06/08/2013	Obras sociales
31291	06/08/2013	Salud reproductiva
31295	06/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
31299	06/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
31307	06/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
31323	06/08/2013	Violencia y conflictos
31328	06/08/2013	Habilitaciones para comercio e industria
31329	06/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
31333	06/08/2013	Obras sociales
31335	06/08/2013	Servicio de internet
31341	06/08/2013	Servicio de agua
31342	06/08/2013	Consultas generales
31344	07/08/2013	Tratamiento médico e intervenciones
31346	07/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31347	07/08/2013	Usuarios de seguros
31350	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31357	07/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
31359	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31363	07/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
31365	07/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
31373	05/08/2013	Planeamiento urbano
31375	07/08/2013	Divorcios y sucesiones
31386	07/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
31387	07/08/2013	Infracciones
31392	07/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
31399	07/08/2013	Servicios de medicina prepaga
31401	07/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
31402	05/08/2013	Protección al ciudadano
31404	07/08/2013	Obras sociales



31406	07/08/2013	Servicio de telefonía móvil
31430	07/08/2013	Ninez y juventud
31431	07/08/2013	Consultas generales
31436	07/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31445	07/08/2013	ARBA - ingresos brutos
31446	07/08/2013	Infracciones
31448	07/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31451	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31458	07/08/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
31467	07/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
31492	07/08/2013	Servicio de agua
31514	07/08/2013	Obras sociales
31519	07/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31522	07/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31526	07/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
31527	07/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31529	07/08/2013	Educación privada
31532	07/08/2013	Otras políticas sociales
31535	07/08/2013	Obras sociales
31543	07/08/2013	Obras sociales
31557	07/08/2013	Obras sociales
31559	07/08/2013	Obras sociales
31561	07/08/2013	Consultas generales
31564	07/08/2013	Obras sociales
31579	07/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31584	07/08/2013	Servicio de agua
31585	07/08/2013	Inconvenientes impositivos
31587	07/08/2013	Infracciones
31608	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31609	07/08/2013	Otras políticas sociales
31612	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31622	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31623	07/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31624	08/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31625	08/08/2013	Obras sociales
31626	08/08/2013	Asalto, robo, hurto
31632	08/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31633	08/08/2013	Servicio eléctrico
31637	08/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31638	08/08/2013	Inconvenientes viales
31648	08/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
31651	08/08/2013	Servicio de telefonía móvil
31660	08/08/2013	Otras quejas sobre identidad
31663	08/08/2013	Telefonía fija
31665	08/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
31666	08/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
31668	08/08/2013	Consultas generales
31675	08/08/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
31677	08/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31678	08/08/2013	Servicios de medicina prepaga



31684	08/08/2013	Consultas generales
31685	08/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31688	08/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31689	08/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
31693	08/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31696	08/08/2013	Servicio de agua
31708	08/08/2013	Obras sociales
31709	08/08/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
31711	08/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
31717	08/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31718	08/08/2013	Servicio eléctrico
31725	08/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31740	08/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
31759	08/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
31762	08/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31785	08/08/2013	Obras sociales
31792	08/08/2013	Usuarios de seguros
31793	08/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31794	08/08/2013	Consultas generales
31795	08/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
31796	08/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
31803	09/08/2013	Infracciones
31812	09/08/2013	Obras sociales
31823	09/08/2013	Tasa SUM
31847	09/08/2013	Servicio eléctrico
31853	09/08/2013	Infracciones
31859	09/08/2013	Servicio de gas
31861	09/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
31865	09/08/2013	Tarjetas de crédito
31868	09/08/2013	Servicio de agua
31871	09/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31881	09/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31884	09/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31890	09/08/2013	Educación privada
31891	09/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
31893	09/08/2013	Infracciones
31894	09/08/2013	Contaminación acústica
31895	08/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
31897	09/08/2013	Divorcios y sucesiones
31902	09/08/2013	Servicio de agua
31904	09/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
31905	08/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
31907	09/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31920	09/08/2013	Obras sociales
31940	09/08/2013	Consultas generales
31941	09/08/2013	Consultas generales
31943	09/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
31944	09/08/2013	Transporte público de pasajeros
31959	09/08/2013	Servicio de telefonía móvil
31963	09/08/2013	Transporte público de pasajeros



31964	09/08/2013	Obras sociales
31966	09/08/2013	Desastres naturales
31967	09/08/2013	Obras sociales
31968	09/08/2013	Obras sociales
31969	09/08/2013	Servicio de agua
31970	09/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
31971	09/08/2013	Obras sociales
31972	09/08/2013	Infracciones
31974	09/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
31975	09/08/2013	Salud reproductiva
31977	09/08/2013	Obras sociales
31978	12/08/2013	Servicio eléctrico
32002	12/08/2013	Consultas generales
32004	12/08/2013	Obras sociales
32006	12/08/2013	Servicio de agua
32007	12/08/2013	Telefonía fija
32010	12/08/2013	Servicio de agua
32011	12/08/2013	Servicio eléctrico
32012	12/08/2013	Servicio de agua
32013	12/08/2013	PROFE
32020	12/08/2013	Otras quejas sobre identidad
32022	12/08/2013	Consultas generales
32023	12/08/2013	PROFE
32029	12/08/2013	Ninez y juventud
32030	12/08/2013	Otras políticas sociales
32033	12/08/2013	Gobiernos locales
32036	12/08/2013	Servicio de telefonía móvil
32040	12/08/2013	Atención a emigrantes
32043	12/08/2013	Servicio de gas
32044	12/08/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
32045	12/08/2013	Telefonía fija
32047	12/08/2013	Tarjetas de crédito
32058	12/08/2013	Asignación universal por hijo
32060	12/08/2013	Reposición DNI
32072	12/08/2013	Situación de desigualdad por discapacidad
32074	12/08/2013	Infraestructura pública
32075	12/08/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
32077	12/08/2013	Consultas generales
32079	12/08/2013	Administración central
32083	12/08/2013	Consultas generales
32084	12/08/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
32090	12/08/2013	Telefonía fija
32093	12/08/2013	Riesgos del trabajo
32097	12/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32102	12/08/2013	Administración central
32109	12/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
32110	12/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
32115	12/08/2013	Vivienda
32120	12/08/2013	PROFE
32130	12/08/2013	Administración central



32156	12/08/2013	Infracciones
32163	12/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32170	12/08/2013	Consultas generales
32182	12/08/2013	Inconvenientes impositivos
32183	12/08/2013	Inconvenientes impositivos
32186	12/08/2013	Servicio de agua
32189	12/08/2013	Divorcios y sucesiones
32195	12/08/2013	Servicio de gas
32210	12/08/2013	Protección al consumidor
32211	13/08/2013	Obras sociales
32212	13/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32215	13/08/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
32216	13/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32218	13/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32220	13/08/2013	Administración central
32221	13/08/2013	Administración central
32224	13/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32225	13/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
32226	13/08/2013	Consultas generales
32228	13/08/2013	Administración central
32229	13/08/2013	Otras políticas sociales
32231	13/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
32233	13/08/2013	Servicio eléctrico
32238	13/08/2013	Obras sociales
32247	13/08/2013	Servicio de agua
32249	13/08/2013	Consultas generales
32251	13/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32257	13/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
32269	13/08/2013	Salud reproductiva
32275	13/08/2013	Otras quejas sobre identidad
32283	13/08/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
32285	13/08/2013	Obras sociales
32295	13/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
32307	13/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
32309	13/08/2013	Obras sociales
32320	13/08/2013	PROFE
32328	13/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
32331	13/08/2013	Consultas generales
32382	13/08/2013	Obras sociales
32384	13/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
32385	13/08/2013	Infracciones
32386	13/08/2013	Ninez y juventud
32387	13/08/2013	Jubilaciones y pensiones
32388	13/08/2013	Servicio eléctrico
32407	14/08/2013	Servicio de gas
32410	14/08/2013	Servicio de agua
32415	14/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32417	14/08/2013	Usuarios de seguros
32425	14/08/2013	Servicio eléctrico
32427	14/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



32445	14/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
32454	14/08/2013	Consultas generales
32457	14/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32461	14/08/2013	Telefonía fija
32467	14/08/2013	Inconvenientes impositivos
32469	14/08/2013	Consultas generales
32474	14/08/2013	Divorcios y sucesiones
32481	14/08/2013	Gobiernos locales
32485	14/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
32521	14/08/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
32523	14/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
32525	14/08/2013	Servicio eléctrico
32526	14/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
32527	14/08/2013	Reposición DNI
32528	14/08/2013	Reposición DNI
32530	14/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32533	14/08/2013	Ninez y juventud
32538	14/08/2013	Servicio eléctrico
32549	14/08/2013	Vivienda
32550	14/08/2013	Obras sociales
32555	14/08/2013	Infraacciones
32559	14/08/2013	Servicio de agua
32561	14/08/2013	Consultas generales
32562	14/08/2013	Tasa SUM
32569	14/08/2013	Divorcios y sucesiones
32571	14/08/2013	Consultas generales
32572	14/08/2013	Obras sociales
32574	14/08/2013	Infraacciones
32578	14/08/2013	Jubilaciones y pensiones
32580	14/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32581	14/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
32583	14/08/2013	Obras sociales
32585	14/08/2013	Infraacciones
32586	14/08/2013	Transporte público de pasajeros
32591	14/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32593	14/08/2013	Infraacciones
32597	14/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
32600	14/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
32601	14/08/2013	Gobiernos locales
32602	14/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32604	14/08/2013	Gobiernos locales
32606	14/08/2013	Infraacciones
32609	14/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32613	14/08/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
32614	14/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
32615	14/08/2013	Comercio de electrodomésticos
32617	14/08/2013	Protección al ciudadano
32618	14/08/2013	Ninez y juventud
32619	15/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32627	15/08/2013	Contaminación acústica



32632	15/08/2013	Inconvenientes viales
32638	15/08/2013	Consultas generales
32654	15/08/2013	Tasa SUM
32656	15/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
32666	15/08/2013	Telefonía fija
32677	15/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
32685	15/08/2013	Servicio de agua
32701	15/08/2013	Inconvenientes viales
32703	15/08/2013	Inconvenientes impositivos
32708	15/08/2013	Desastres naturales
32721	15/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
32727	15/08/2013	Servicio de gas
32731	15/08/2013	ARBA - impuesto automotor
32732	15/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32733	15/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
32744	15/08/2013	Infraacciones
32748	15/08/2013	Jubilaciones y pensiones
32754	15/08/2013	Obras sociales
32759	15/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
32763	15/08/2013	Vivienda
32765	15/08/2013	Dificultades para la circulación
32779	15/08/2013	Servicio eléctrico
32786	15/08/2013	Servicio de internet
32794	15/08/2013	Servicio de agua
32797	15/08/2013	Consultas generales
32808	15/08/2013	Ninez y juventud
32809	15/08/2013	Servicio de agua
32824	15/08/2013	Servicio eléctrico
32833	15/08/2013	Reposición DNI
32837	15/08/2013	Usuarios de seguros
32840	15/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
32842	15/08/2013	Inconvenientes viales
32844	15/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
32856	15/08/2013	Violencia y conflictos
32875	15/08/2013	Consultas generales
32876	16/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
32877	16/08/2013	Servicios de medicina prepaga
32878	16/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32879	16/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
32880	16/08/2013	Obras sociales
32884	16/08/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
32889	16/08/2013	Violencia y conflictos
32904	16/08/2013	Servicio de agua
32906	16/08/2013	Dificultades para la circulación
32911	16/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
32923	16/08/2013	Consultas generales
32964	16/08/2013	Obras sociales
32977	16/08/2013	Obras sociales
32984	16/08/2013	Transporte público de pasajeros
32990	16/08/2013	Telefonía fija



32997	16/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33010	16/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33015	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33020	16/08/2013	Trayecto escolar
33021	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33022	16/08/2013	Obras sociales
33023	16/08/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
33024	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33025	16/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
33026	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33027	16/08/2013	Planes de empleo
33028	16/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
33029	16/08/2013	Administración central
33031	16/08/2013	Infracciones
33037	16/08/2013	Gobiernos locales
33047	16/08/2013	Protección al consumidor
33053	16/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
33054	16/08/2013	Obras sociales
33055	16/08/2013	Otras políticas sociales
33056	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33058	16/08/2013	Inconvenientes viales
33059	16/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
33062	16/08/2013	Consultas generales
33063	16/08/2013	Infracciones
33065	16/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
33066	16/08/2013	Obras sociales
33067	16/08/2013	Consultas generales
33068	16/08/2013	Salud reproductiva
33069	16/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
33070	16/08/2013	Consultas generales
33072	16/08/2013	Telefonía fija
33093	20/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33095	20/08/2013	Servicio de agua
33097	20/08/2013	Salud reproductiva
33098	20/08/2013	Problemas entre particulares
33099	20/08/2013	Consultas generales
33100	20/08/2013	Consultas generales
33101	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33102	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33103	20/08/2013	Telefonía fija
33115	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33118	20/08/2013	Consultas generales
33122	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33129	20/08/2013	Acceso al empleo público
33134	20/08/2013	Telefonía fija
33148	20/08/2013	Obras sociales
33152	20/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33159	20/08/2013	Obras sociales
33174	20/08/2013	PROFE
33184	20/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia



33188	15/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33205	20/08/2013	Infracciones
33210	20/08/2013	Infracciones
33220	20/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
33261	20/08/2013	Obras sociales
33268	20/08/2013	Infracciones
33282	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33289	20/08/2013	Servicio de gas
33298	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33315	20/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
33317	20/08/2013	Cesantías
33319	20/08/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
33320	20/08/2013	Violencia y conflictos
33321	20/08/2013	Transporte público de pasajeros
33322	20/08/2013	Consultas generales
33323	20/08/2013	Inconvenientes viales
33325	20/08/2013	Obras sociales
33327	20/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
33329	20/08/2013	Consultas generales
33334	20/08/2013	Consultas generales
33335	20/08/2013	Consultas generales
33336	20/08/2013	Jubilaciones y pensiones
33337	20/08/2013	Desastres naturales
33338	20/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
33340	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33342	20/08/2013	Jubilaciones y pensiones
33345	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33348	20/08/2013	Vivienda
33349	20/08/2013	Consultas generales
33352	20/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
33353	20/08/2013	Vivienda
33355	20/08/2013	Jubilaciones y pensiones
33356	20/08/2013	Obras sociales
33358	20/08/2013	Vivienda
33359	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33360	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33361	21/08/2013	Obras sociales
33363	21/08/2013	Servicio de agua
33370	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33372	21/08/2013	Consultas generales
33374	21/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
33402	21/08/2013	Infracciones
33405	21/08/2013	Problemas entre particulares
33412	21/08/2013	Otras políticas sociales
33420	21/08/2013	Comercio de electrodomésticos
33424	21/08/2013	Gobiernos locales
33426	21/08/2013	Servicio eléctrico
33427	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33446	21/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
33451	21/08/2013	Servicio eléctrico





33462	21/08/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
33470	21/08/2013	Consultas generales
33484	21/08/2013	Protección al consumidor
33485	21/08/2013	Obras sociales
33488	21/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33492	21/08/2013	Servicio de agua
33493	21/08/2013	Telefonía fija
33496	21/08/2013	Servicio de agua
33514	21/08/2013	Otras quejas sobre identidad
33524	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33525	21/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
33528	21/08/2013	Administración central
33529	21/08/2013	Inconvenientes viales
33538	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33541	21/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
33543	21/08/2013	Consultas generales
33546	21/08/2013	Infracciones
33548	21/08/2013	Inconvenientes viales
33560	21/08/2013	Consultas generales
33561	21/08/2013	Jubilaciones y pensiones
33571	21/08/2013	Asignación universal por hijo
33591	21/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
33596	21/08/2013	Telefonía fija
33597	21/08/2013	Telefonía fija
33600	21/08/2013	Infracciones
33601	21/08/2013	Infracciones
33607	21/08/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
33608	21/08/2013	Servicio de gas
33611	21/08/2013	Consultas generales
33612	21/08/2013	Servicio de agua
33623	21/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
33626	21/08/2013	Obras sociales
33630	21/08/2013	Inconvenientes viales
33631	21/08/2013	Violencia y conflictos
33632	21/08/2013	Infracciones
33633	21/08/2013	Consultas generales
33635	21/08/2013	Salud reproductiva
33637	22/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33638	22/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33649	22/08/2013	Telefonía fija
33655	22/08/2013	Servicio eléctrico
33691	22/08/2013	Vivienda
33692	22/08/2013	Servicio eléctrico
33695	22/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
33696	22/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
33697	22/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
33698	22/08/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
33699	22/08/2013	Servicio de agua
33701	22/08/2013	Servicio eléctrico
33706	22/08/2013	Comercio de electrodomésticos



33709	22/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
33719	22/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
33720	22/08/2013	Gobiernos locales
33731	22/08/2013	Telefonía fija
33743	22/08/2013	Trayecto escolar
33747	22/08/2013	Obras sociales
33760	22/08/2013	Jubilaciones y pensiones
33762	22/08/2013	Servicio eléctrico
33765	22/08/2013	Otras políticas sociales
33766	22/08/2013	Obras sociales
33773	22/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
33783	22/08/2013	Inconvenientes viales
33810	22/08/2013	Infracciones
33816	22/08/2013	Obras sociales
33818	22/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
33825	22/08/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
33826	22/08/2013	Infracciones
33832	22/08/2013	Gobiernos locales
33837	22/08/2013	Inconvenientes viales
33842	22/08/2013	Divorcios y sucesiones
33846	22/08/2013	Gobiernos locales
33849	22/08/2013	Obras sociales
33851	22/08/2013	Infracciones
33852	22/08/2013	Usuarios de seguros
33854	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33860	23/08/2013	Servicio eléctrico
33861	23/08/2013	Servicio eléctrico
33862	23/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
33863	23/08/2013	Gobiernos locales
33864	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33865	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33868	23/08/2013	PROFE
33870	23/08/2013	Infracciones
33871	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33873	23/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33875	23/08/2013	Servicio eléctrico
33876	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33879	23/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
33881	23/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33882	23/08/2013	Infracciones
33883	23/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33884	23/08/2013	Asalto, robo, hurto
33899	23/08/2013	Obras sociales
33902	23/08/2013	Protección al consumidor
33910	23/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
33919	23/08/2013	Servicio de gas
33920	23/08/2013	Servicio de gas
33929	23/08/2013	Consultas generales
33939	23/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
33941	23/08/2013	Otras políticas sociales



33944	23/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
33946	23/08/2013	Vivienda
33950	23/08/2013	Infracciones
33953	23/08/2013	Gobiernos locales
33954	23/08/2013	Servicio eléctrico
33955	23/08/2013	Infracciones
33957	23/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
33958	26/08/2013	Consultas generales
33959	26/08/2013	Telefonía fija
33960	26/08/2013	Servicio de agua
33962	26/08/2013	Telefonía fija
33976	26/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
33989	26/08/2013	Otras políticas sociales
33995	26/08/2013	Pendiente de Nomenciar
34000	26/08/2013	Pendiente de Nomenciar
34002	26/08/2013	Servicio de telefonía móvil
34017	26/08/2013	Consultas generales
34023	26/08/2013	Gobiernos locales
34028	26/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
34038	26/08/2013	Usuarios de seguros
34044	26/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34047	26/08/2013	Consultas generales
34049	26/08/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
34053	26/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
34056	26/08/2013	Servicio de gas
34059	26/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
34064	26/08/2013	Consultas generales
34069	26/08/2013	Pendiente de Nomenciar
34070	26/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
34078	26/08/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
34079	26/08/2013	Obras sociales
34081	26/08/2013	Violencia y conflictos
34082	26/08/2013	Obras sociales
34085	26/08/2013	Pendiente de Nomenciar
34090	26/08/2013	Usuarios de seguros
34097	26/08/2013	Servicio de gas
34099	26/08/2013	PROFE
34103	26/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34121	26/08/2013	Infraestructura pública
34127	26/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34131	26/08/2013	Consultas generales
34132	26/08/2013	Consultas generales
34133	26/08/2013	Gobiernos locales
34135	26/08/2013	Niñez y juventud
34136	26/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34137	26/08/2013	Servicio eléctrico
34139	26/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34140	27/08/2013	PROFE
34141	27/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34142	27/08/2013	Tratamiento médico e intervenciones



34143	27/08/2013	Servicio eléctrico
34145	27/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
34147	27/08/2013	Obras sociales
34149	27/08/2013	Consultas generales
34151	27/08/2013	Infracciones
34154	27/08/2013	Servicio de agua
34155	27/08/2013	Servicio eléctrico
34157	27/08/2013	Gobiernos locales
34158	27/08/2013	Inconvenientes educación
34162	27/08/2013	Obras sociales
34163	27/08/2013	Adicciones
34164	27/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34165	27/08/2013	Obras sociales
34167	27/08/2013	Servicio eléctrico
34169	27/08/2013	Consultas generales
34170	27/08/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
34172	27/08/2013	Servicio de telefonía móvil
34174	27/08/2013	Consultas generales
34178	27/08/2013	Infracciones
34180	27/08/2013	Violencia y conflictos
34185	27/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34198	27/08/2013	Consultas generales
34199	27/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34200	27/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
34202	27/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34205	27/08/2013	Infracciones
34211	27/08/2013	Infracciones
34214	27/08/2013	Obras sociales
34215	27/08/2013	Educación privada
34216	27/08/2013	Administración central
34217	27/08/2013	Consultas generales
34218	27/08/2013	Contaminación acústica
34219	27/08/2013	Servicio eléctrico
34220	27/08/2013	Problemas entre particulares
34221	27/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34223	27/08/2013	Obras sociales
34224	27/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34227	27/08/2013	Administración central
34233	27/08/2013	Obras sociales
34237	27/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
34247	27/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
34250	27/08/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
34254	27/08/2013	Administración central
34255	27/08/2013	Gobiernos locales
34263	27/08/2013	Obras sociales
34272	27/08/2013	Infracciones
34275	27/08/2013	Consultas generales
34279	27/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34281	27/08/2013	Infracciones
34290	27/08/2013	ARBA - impuesto automotor



34293	27/08/2013	Servicio de agua
34294	27/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
34295	27/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
34296	27/08/2013	Obras sociales
34297	27/08/2013	Inconvenientes viales
34298	27/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34299	27/08/2013	Obras sociales
34302	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34303	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34304	28/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34309	27/08/2013	Inconvenientes educación
34310	28/08/2013	Infracciones
34314	27/08/2013	Infracciones
34315	28/08/2013	Infracciones
34318	28/08/2013	Servicio eléctrico
34319	28/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
34321	28/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34322	28/08/2013	PROFE
34323	28/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
34326	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34327	28/08/2013	Obras sociales
34329	28/08/2013	Vivienda
34330	28/08/2013	Servicio de agua
34338	28/08/2013	Vivienda
34346	28/08/2013	Obras sociales
34348	28/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
34354	28/08/2013	Obras sociales
34356	28/08/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
34362	28/08/2013	Servicio de agua
34369	28/08/2013	Obras sociales
34375	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34377	28/08/2013	Consultas generales
34388	28/08/2013	Infracciones
34392	28/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34395	28/08/2013	Telefonía fija
34396	28/08/2013	Planeamiento urbano
34397	28/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34420	28/08/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
34457	28/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34458	28/08/2013	Pensiones de Guerra
34459	28/08/2013	Vivienda
34460	28/08/2013	Administración central
34461	28/08/2013	Consultas generales
34463	28/08/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
34467	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34474	28/08/2013	Obras sociales
34476	28/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34477	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34482	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34483	28/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



34486	28/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34488	28/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34492	28/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34496	28/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34502	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34504	28/08/2013	Consultas generales
34505	28/08/2013	Consultas generales
34507	28/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34508	28/08/2013	Consultas generales
34519	29/08/2013	Consultas generales
34520	29/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34525	29/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34534	29/08/2013	Educación universitaria
34538	29/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34540	29/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34545	29/08/2013	Servicio eléctrico
34547	29/08/2013	Servicio de telefonía móvil
34571	29/08/2013	ARBA - ingresos brutos
34579	29/08/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
34595	29/08/2013	Tarjetas de crédito
34601	29/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34615	29/08/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
34620	29/08/2013	Vivienda
34623	29/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
34628	29/08/2013	Obras sociales
34630	29/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34634	29/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34635	29/08/2013	Telefonía fija
34637	29/08/2013	Consultas generales
34644	29/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34646	29/08/2013	ARBA - ingresos brutos
34649	29/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34650	29/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34653	29/08/2013	Consultas generales
34654	29/08/2013	Obras sociales
34655	29/08/2013	Infracciones
34656	29/08/2013	PROFE
34658	29/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34659	29/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34660	29/08/2013	Infracciones
34661	29/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34662	29/08/2013	Infracciones
34663	29/08/2013	Inconvenientes impositivos
34664	29/08/2013	Otras quejas sobre identidad
34665	29/08/2013	Tarjetas de crédito
34666	29/08/2013	Consultas generales
34668	29/08/2013	Consultas generales
34671	28/08/2013	Protección al consumidor
34678	29/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34687	29/08/2013	Jubilaciones y pensiones



34700	29/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
34701	29/08/2013	Gobiernos locales
34702	29/08/2013	ARBA - ingresos brutos
34706	29/08/2013	Infracciones
34715	29/08/2013	Salud reproductiva
34724	29/08/2013	Obras sociales
34729	14/05/2013	DNI y pasaporte
34733	30/08/2013	Violencia y conflictos
34746	30/08/2013	Obras sociales
34753	30/08/2013	Asignación universal por hijo
34755	30/08/2013	Infracciones
34758	30/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34762	30/08/2013	Protección al consumidor
34764	26/07/2013	Consultas generales
34765	30/08/2013	Gobiernos locales
34772	30/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34774	30/08/2013	Consultas generales
34788	30/08/2013	Servicio eléctrico
34790	30/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
34801	30/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
34802	30/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
34803	30/08/2013	Desaparición de niños o jóvenes
34804	30/08/2013	Servicio eléctrico
34805	30/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34806	30/08/2013	Servicio eléctrico
34809	30/08/2013	Inconvenientes viales
34810	30/08/2013	Consultas generales
34811	30/08/2013	ARBA - impuesto automotor
34815	30/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34819	30/08/2013	Consultas generales
34837	30/08/2013	Telefonía fija
34838	30/08/2013	Gobiernos locales
34839	30/08/2013	Infracciones
34840	30/08/2013	Servicio de internet
34841	30/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34847	30/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34853	30/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34854	30/08/2013	ARBA - impuesto automotor
34862	30/08/2013	Servicio de agua
34863	30/08/2013	Obras sociales
34865	30/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
34869	30/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34878	30/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
34879	30/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
34893	30/08/2013	Servicio de agua
34896	30/08/2013	Protección al consumidor
34902	30/08/2013	Infracciones
34904	30/08/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
34907	30/08/2013	Obras sociales
34918	30/08/2013	Obras sociales



34919	30/08/2013	Obras sociales
34927	29/08/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
34929	02/09/2013	Obras sociales
34934	02/09/2013	Telefonía fija
34944	02/09/2013	Consultas generales
34949	02/09/2013	Obras sociales
34954	02/09/2013	Correos y encomiendas
34955	02/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
34956	02/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34957	02/09/2013	Servicio de agua
34958	02/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
34959	02/09/2013	Consultas generales
34960	02/09/2013	Pendiente de Nomenclar
34961	02/09/2013	Pendiente de Nomenclar
34962	02/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
34963	02/09/2013	Asalto, robo, hurto
34967	02/09/2013	Servicio eléctrico
34972	02/09/2013	Gobiernos locales
34975	02/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
34978	21/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34981	02/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
34989	02/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34990	02/09/2013	Jubilaciones y pensiones
34991	02/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35008	02/09/2013	Obras sociales
35011	02/09/2013	Trayecto escolar
35013	02/09/2013	Infracciones
35014	02/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35020	02/09/2013	Consultas generales
35021	02/09/2013	Servicios de medicina prepaga
35022	02/09/2013	Infracciones
35024	02/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
35048	02/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35051	02/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35053	02/09/2013	Servicio de agua
35056	02/09/2013	Servicio de agua
35061	02/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35070	02/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35071	02/09/2013	Servicio de agua
35076	02/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35087	02/09/2013	Obras sociales
35091	02/09/2013	Gobiernos locales
35094	02/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
35095	02/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
35099	02/09/2013	Consultas generales
35100	02/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35101	02/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35102	02/09/2013	ARBA - impuesto automotor
35106	03/09/2013	Asignación universal por hijo
35109	03/09/2013	Consultas generales



35110	03/09/2013	Servicio eléctrico
35113	03/09/2013	Obras sociales
35122	03/09/2013	Servicio eléctrico
35123	03/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35130	30/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35135	03/09/2013	Obras sociales
35143	18/07/2013	Servicio de agua
35152	03/09/2013	Consultas generales
35154	03/09/2013	Gobiernos locales
35156	03/09/2013	Violencia y conflictos
35157	03/09/2013	Gobiernos locales
35158	03/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35159	03/09/2013	Tarjetas de crédito
35160	03/09/2013	Infracciones
35161	03/09/2013	Gobiernos locales
35163	03/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35164	03/09/2013	Trayecto escolar
35165	03/09/2013	Infracciones
35169	03/09/2013	Obras sociales
35178	03/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35180	03/09/2013	Gobiernos locales
35184	03/09/2013	Salud reproductiva
35192	03/09/2013	Comercio de electrodomésticos
35198	03/09/2013	Obras sociales
35200	03/09/2013	PROFE
35205	03/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35211	03/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35212	03/09/2013	Servicio de agua
35215	03/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
35216	03/09/2013	Infracciones
35217	03/09/2013	Obras sociales
35218	03/09/2013	Gobiernos locales
35219	03/09/2013	Obras sociales
35221	04/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35227	04/09/2013	Consultas generales
35234	04/09/2013	Servicio de televisión por cable y digital
35236	04/09/2013	Servicio de telefonía móvil
35240	04/09/2013	ARBA - ingresos brutos
35246	04/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35247	04/09/2013	Vivienda
35248	04/09/2013	Gobiernos locales
35249	04/09/2013	Infracciones
35250	04/09/2013	Vivienda
35253	04/09/2013	Obras sociales
35254	04/09/2013	Consultas generales
35255	04/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
35257	04/09/2013	ARBA - impuesto automotor
35258	04/09/2013	Obras sociales
35262	04/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35265	04/09/2013	Problemas entre particulares



35269	04/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
35276	04/09/2013	Consultas generales
35278	04/09/2013	Infracciones
35279	04/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
35285	04/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
35288	04/09/2013	Infracciones
35295	04/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35296	04/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
35306	04/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35309	04/09/2013	Inconvenientes viales
35313	04/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35315	04/09/2013	Obras sociales
35316	04/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35318	04/09/2013	Consultas generales
35320	04/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35324	04/09/2013	Telefonía fija
35331	04/09/2013	Obras sociales
35334	04/09/2013	Vivienda
35339	04/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
35346	04/09/2013	Inconvenientes educación
35362	04/09/2013	Telefonía fija
35363	04/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35364	04/09/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
35368	04/09/2013	Servicio de agua
35369	05/09/2013	Rectificación DNI
35370	05/09/2013	Infracciones
35371	05/09/2013	Consultas generales
35372	05/09/2013	Consultas generales
35374	05/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35377	05/09/2013	Desastres naturales
35381	05/09/2013	Divorcios y sucesiones
35383	05/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35392	05/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35395	05/09/2013	Inconvenientes viales
35398	05/09/2013	Violencia y conflictos
35400	05/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35401	05/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
35402	05/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35404	05/09/2013	Servicio de agua
35409	05/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35418	05/09/2013	Situaciones de discriminación
35432	05/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35435	05/09/2013	Consultas generales
35450	05/09/2013	Consultas generales
35454	05/09/2013	Consultas generales
35473	05/09/2013	Consultas generales
35482	05/09/2013	Transporte público de pasajeros
35493	05/09/2013	Obras sociales
35510	05/09/2013	Consultas generales
35513	05/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



35523	05/09/2013	Servicio de internet
35525	05/09/2013	Alimentaria
35526	05/09/2013	Trayecto escolar
35559	05/09/2013	Obras sociales
35581	05/09/2013	Riesgos del trabajo
35585	05/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35586	05/09/2013	Obras sociales
35587	05/09/2013	Servicios de medicina prepaga
35588	06/09/2013	ARBA - impuesto automotor
35589	06/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35590	06/09/2013	Obras sociales
35591	06/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
35603	06/09/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
35604	06/09/2013	Infracciones
35605	06/09/2013	Infracciones
35609	06/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35615	06/09/2013	Consultas generales
35618	06/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
35619	06/09/2013	Administración central
35620	06/09/2013	Vivienda
35621	06/09/2013	Administración central
35623	06/09/2013	Asignación universal por hijo
35624	06/09/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
35625	06/09/2013	PROFE
35626	06/09/2013	Obras sociales
35628	04/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35629	06/09/2013	Infraestructura y recursos educativos
35631	06/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35632	06/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
35633	06/09/2013	Vivienda
35634	06/09/2013	Defensa civil
35636	06/09/2013	Gobiernos locales
35637	06/09/2013	Infracciones
35638	06/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
35639	06/09/2013	Vivienda
35640	06/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35642	06/09/2013	Vivienda
35643	06/09/2013	Asignación universal por hijo
35644	06/09/2013	Consultas generales
35645	06/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
35646	06/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35649	05/09/2013	Infracciones
35650	06/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35651	06/09/2013	Inconvenientes impositivos
35652	05/09/2013	Otros inconvenientes medioambientales
35653	06/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35654	06/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
35655	06/09/2013	Infracciones
35656	06/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35657	06/09/2013	Correos y encomiendas



35658	06/09/2013	Obras sociales
35659	06/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
35660	06/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35661	06/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35663	06/09/2013	Infracciones
35664	06/09/2013	Administración central
35665	06/09/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
35666	06/09/2013	Telefonía fija
35675	09/09/2013	Consultas generales
35694	09/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
35721	09/09/2013	Infracciones
35730	09/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35731	09/09/2013	Infraestructura y recursos educativos
35732	09/09/2013	Servicio de televisión por cable y digital
35733	09/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35734	09/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
35735	09/09/2013	Inconvenientes educación
35736	09/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35738	09/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35739	09/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35741	09/09/2013	Inconvenientes impositivos
35743	09/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35746	09/09/2013	Servicio eléctrico
35749	09/09/2013	Servicio eléctrico
35752	09/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35753	09/09/2013	Otras políticas sociales
35755	09/09/2013	Tarjetas de crédito
35756	09/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35757	09/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35758	09/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
35768	09/09/2013	Obras sociales
35770	09/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35775	09/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
35781	09/09/2013	Administración central
35787	09/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35790	09/09/2013	Asignación universal por hijo
35793	09/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35794	09/09/2013	Servicio de gas
35797	09/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35800	09/09/2013	Vivienda
35805	09/09/2013	Otras políticas sociales
35806	09/09/2013	Servicio de agua
35807	09/09/2013	Otras políticas sociales
35808	09/09/2013	Servicio de telefonía móvil
35809	09/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35810	09/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
35814	09/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35816	09/09/2013	Gobiernos locales
35817	09/09/2013	Consultas generales
35819	09/09/2013	Tercera edad



35822	09/09/2013	Servicio de agua
35825	09/09/2013	Infracciones
35826	09/09/2013	Servicio eléctrico
35829	10/09/2013	Servicio de agua
35830	10/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35831	10/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35832	10/09/2013	Servicio de agua
35833	10/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35834	10/09/2013	Vivienda
35835	10/09/2013	Servicio de agua
35836	10/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35838	10/09/2013	Usuarios de seguros
35839	09/09/2013	Obras sociales
35840	10/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35845	10/09/2013	Telefonía fija
35847	10/09/2013	Correos y encomiendas
35849	10/09/2013	Consultas generales
35851	10/09/2013	Transporte público de pasajeros
35856	10/09/2013	Servicio eléctrico
35859	10/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35861	10/09/2013	Obras sociales
35865	10/09/2013	Contaminación acústica
35866	10/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35867	10/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35868	10/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35869	10/09/2013	Obras sociales
35871	10/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35872	10/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35876	10/09/2013	Servicio eléctrico
35878	10/09/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
35879	10/09/2013	PROFE
35887	10/09/2013	Infracciones
35888	10/09/2013	Servicio eléctrico
35889	10/09/2013	Obras sociales
35890	10/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35891	10/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35892	10/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35893	10/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35894	10/09/2013	Infracciones
35895	10/09/2013	Consultas generales
35896	10/09/2013	Inconvenientes impositivos
35897	10/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35899	10/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35901	10/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
35911	10/09/2013	Problemas entre particulares
35915	10/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
35916	26/05/2013	Inconvenientes viales
35917	01/09/2013	Inconvenientes viales
35919	10/09/2013	Trayecto escolar
35921	10/09/2013	Telefonía fija



35933	10/09/2013	Gobiernos locales
35935	10/09/2013	Otras políticas sociales
35936	10/09/2013	Gobiernos locales
35941	10/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35944	10/09/2013	Atención a emigrantes
35945	09/09/2013	Obras sociales
35946	10/09/2013	Gobiernos locales
35947	11/09/2013	Consultas generales
35951	11/09/2013	Prestaciones por desempleo
35952	11/09/2013	Asignación universal por hijo
35953	11/09/2013	Obras sociales
35954	11/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35956	11/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35957	11/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35958	11/09/2013	Pendiente de Nomenclar
35959	11/09/2013	Telefonía fija
35960	11/09/2013	Vivienda
35964	11/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35965	11/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35967	11/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35968	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35970	11/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35971	11/09/2013	Infracciones
35975	11/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35978	11/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35979	11/09/2013	Servicio eléctrico
35981	11/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35982	11/09/2013	Consultas generales
35984	11/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
35986	11/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
35987	11/09/2013	Administración central
35988	11/09/2013	PROFE
35989	11/09/2013	Vivienda
35990	11/09/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
35991	11/09/2013	Violencia y conflictos
35992	11/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35994	12/09/2013	Telefonía fija
35998	12/09/2013	Servicio de agua
36000	12/09/2013	Infracciones
36001	12/09/2013	Problemas entre particulares
36002	12/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36003	12/09/2013	Servicio de agua
36004	12/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36006	12/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36007	12/09/2013	Salud reproductiva
36008	11/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36009	12/09/2013	Adicciones
36010	12/09/2013	Otras políticas sociales
36011	12/09/2013	Tarjetas de crédito
36012	12/09/2013	Administración central



36013	12/09/2013	Pendiente de Nomenciar
36014	12/09/2013	Inconvenientes viales
36015	12/09/2013	Inconvenientes viales
36016	12/09/2013	PROFE
36018	12/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36019	12/09/2013	Desastres naturales
36021	12/09/2013	Pendiente de Nomenciar
36022	12/09/2013	Consultas generales
36023	12/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36024	12/09/2013	ARBA - impuesto automotor
36025	12/09/2013	Desastres naturales
36026	12/09/2013	Contaminación electromagnética
36027	12/09/2013	Infracciones
36029	12/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36030	12/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36032	12/09/2013	Infracciones
36033	13/09/2013	Infracciones
36035	13/09/2013	Desastres naturales
36036	13/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36037	13/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36038	13/09/2013	Pendiente de Nomenciar
36039	13/09/2013	Telefonía fija
36040	13/09/2013	Servicio de internet
36042	13/09/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
36045	16/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36046	16/09/2013	Infracciones
36049	16/09/2013	PROFE
36050	16/09/2013	Obras sociales
36051	16/09/2013	Divorcios y sucesiones
36052	16/09/2013	Obras sociales
36054	16/09/2013	Consultas generales
36084	16/09/2013	Infracciones
36085	16/09/2013	Consultas generales
36086	16/09/2013	Inconvenientes viales
36087	16/09/2013	Administración central
36088	16/09/2013	Servicio de agua
36089	16/09/2013	Vivienda
36091	17/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36092	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36093	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36094	17/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36095	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36096	13/09/2013	Obras sociales
36097	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36098	17/09/2013	Servicio eléctrico
36099	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36100	17/09/2013	Servicio eléctrico
36101	17/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36102	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36103	17/09/2013	Servicio eléctrico



36106	17/09/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
36109	17/09/2013	Servicio de internet
36118	17/09/2013	Infracciones
36122	17/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36126	17/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36129	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36130	17/09/2013	Telefonía fija
36131	17/09/2013	Gobiernos locales
36132	17/09/2013	Obras sociales
36133	17/09/2013	Pendiente de Nomenciar
36135	17/09/2013	Consultas generales
36137	17/09/2013	Obras sociales
36138	17/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36144	17/09/2013	Subsidios
36147	17/09/2013	Consultas generales
36149	17/09/2013	PROFE
36150	17/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36151	17/09/2013	Consultas generales
36152	17/09/2013	Obras sociales
36153	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36154	17/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36155	17/09/2013	Infraestructura pública
36156	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36157	17/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36158	17/09/2013	Obras sociales
36160	17/09/2013	Consultas generales
36163	17/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36164	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36165	17/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36166	17/09/2013	Administración central
36167	17/09/2013	Servicio eléctrico
36168	17/09/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
36169	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36170	17/09/2013	Gobiernos locales
36171	17/09/2013	Infracciones
36173	17/09/2013	Inconvenientes impositivos
36174	17/09/2013	Infracciones
36175	17/09/2013	PROFE
36176	17/09/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
36177	17/09/2013	Obras sociales
36178	17/09/2013	DNI y pasaporte
36180	10/09/2013	Trayecto escolar
36182	17/09/2013	Obras sociales
36183	17/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36185	17/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36186	17/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36190	17/09/2013	Servicio de gas
36191	17/09/2013	Telefonía fija
36192	17/09/2013	Subsidios
36195	17/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad





36196	17/09/2013	Servicio de agua
36197	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36198	17/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36199	17/09/2013	Protección al consumidor
36201	17/09/2013	Servicio de agua
36202	18/09/2013	Inconvenientes impositivos
36204	18/09/2013	Servicio eléctrico
36212	18/09/2013	Servicio eléctrico
36216	18/09/2013	Pendiente de Nomenciar
36220	18/09/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
36222	18/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36224	18/09/2013	Gobiernos locales
36227	18/09/2013	Consultas generales
36228	18/09/2013	PROFE
36229	18/09/2013	Inconvenientes viales
36232	18/09/2013	Inconvenientes viales
36233	16/09/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
36236	18/09/2013	Gobiernos locales
36237	18/09/2013	Infracciones
36238	18/09/2013	Violencia y conflictos
36239	18/09/2013	Obras sociales
36240	18/09/2013	Infracciones
36245	18/09/2013	Consultas generales
36247	18/09/2013	Infracciones
36248	18/09/2013	Infracciones
36251	18/09/2013	Vivienda
36253	18/09/2013	Inconvenientes viales
36255	18/09/2013	Infracciones
36258	17/09/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
36259	18/09/2013	Servicio de gas
36260	18/09/2013	Vivienda
36261	18/09/2013	Divorcios y sucesiones
36262	18/09/2013	Vivienda
36263	18/09/2013	Vivienda
36264	18/09/2013	Otras políticas sociales
36266	18/09/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
36269	18/09/2013	Inconvenientes acceso al crédito
36271	18/09/2013	PROFE
36278	18/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36282	17/09/2013	Servicio eléctrico
36287	18/09/2013	Vivienda
36290	18/09/2013	Vivienda
36294	18/09/2013	Asignación universal por hijo
36304	18/09/2013	Servicio eléctrico
36306	17/09/2013	Obras sociales
36307	18/09/2013	Vivienda
36309	18/09/2013	Servicio de agua
36312	18/09/2013	Otras políticas sociales
36317	18/09/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
36319	18/09/2013	Vivienda



36320	18/09/2013	Vivienda
36321	18/09/2013	Vivienda
36322	16/09/2013	Gobiernos locales
36323	18/09/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
36324	18/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36326	18/09/2013	Administración central
36330	18/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36344	18/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36345	18/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36349	18/09/2013	Situaciones de discriminación
36352	18/09/2013	Situaciones de discriminación
36356	18/09/2013	Protección al consumidor
36357	18/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36359	18/09/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
36361	18/09/2013	Servicio eléctrico
36364	18/09/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
36365	18/09/2013	Telefonía fija
36370	18/09/2013	Servicio eléctrico
36371	18/09/2013	Infracciones
36372	18/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36373	18/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36374	19/09/2013	Infracciones
36375	19/09/2013	Obras sociales
36376	19/09/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
36377	19/09/2013	Divorcios y sucesiones
36380	19/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36398	19/09/2013	Telefonía fija
36401	19/09/2013	Servicio de gas
36404	19/09/2013	Obras sociales
36410	19/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36411	19/09/2013	Problemas entre particulares
36416	19/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
36418	19/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36419	19/09/2013	DNI y pasaporte
36420	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36421	19/09/2013	Otras políticas sociales
36422	19/09/2013	Otras políticas sociales
36423	19/09/2013	Infracciones
36425	19/09/2013	Servicio de agua
36427	19/09/2013	Obras sociales
36428	19/09/2013	Alimentaria
36429	19/09/2013	Asignación universal por hijo
36430	19/09/2013	Vivienda
36431	19/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36432	19/09/2013	Inconvenientes viales
36434	19/09/2013	Asignación universal por hijo
36435	19/09/2013	Infracciones
36436	20/09/2013	Servicio de agua
36437	20/09/2013	Consultas generales
36438	20/09/2013	Infracciones



36439	20/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36440	20/09/2013	Contaminación electromagnética
36441	20/09/2013	Derecho de la calidad de vida
36442	20/09/2013	Consultas generales
36443	20/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
36444	20/09/2013	Servicio eléctrico
36446	20/09/2013	Correos y encomiendas
36447	20/09/2013	Protección al ciudadano
36448	20/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36449	20/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36450	20/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36451	20/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36455	20/09/2013	Consultas generales
36456	20/09/2013	Infracciones
36457	20/09/2013	Infracciones
36458	20/09/2013	Inconvenientes viales
36459	20/09/2013	Servicio de agua
36460	20/09/2013	Servicio eléctrico
36463	20/09/2013	Tercera edad
36464	20/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36465	20/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36467	20/09/2013	Infracciones
36468	23/09/2013	Infracciones
36469	23/09/2013	Consultas generales
36470	23/09/2013	Protección al consumidor
36471	23/09/2013	Consultas generales
36473	23/09/2013	Correos y encomiendas
36474	23/09/2013	Infracciones
36475	23/09/2013	Consultas generales
36476	23/09/2013	Inconvenientes viales
36477	23/09/2013	Asignación universal por hijo
36478	23/09/2013	Servicio de agua
36479	23/09/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
36480	23/09/2013	Obras sociales
36484	23/09/2013	Obras sociales
36486	23/09/2013	Servicio eléctrico
36488	23/09/2013	Infracciones
36491	23/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36496	23/09/2013	Infraestructura y recursos educativos
36501	23/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36508	23/09/2013	Servicio eléctrico
36510	23/09/2013	Servicio de agua
36513	23/09/2013	Inconvenientes viales
36518	23/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36520	23/09/2013	Inconvenientes impositivos
36527	11/09/2013	Pasaporte
36528	23/09/2013	Gobiernos locales
36530	11/09/2013	Actualización DNI
36531	23/09/2013	Consultas generales
36533	23/09/2013	Telefonía fija



36536	11/09/2013	Reposición DNI
36537	23/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36539	23/09/2013	Infracciones
36541	23/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36545	23/09/2013	Obras sociales
36546	23/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36547	23/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36548	23/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36553	23/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36554	23/09/2013	Administración central
36555	23/09/2013	Planeamiento urbano
36556	23/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36558	23/09/2013	Consultas generales
36559	23/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36560	23/09/2013	PROFE
36561	23/09/2013	Consultas generales
36562	23/09/2013	Acceso al empleo público
36564	23/09/2013	Servicio eléctrico
36565	23/09/2013	Infracciones
36566	23/09/2013	Gobiernos locales
36567	23/09/2013	Servicios de medicina prepaga
36568	23/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36569	23/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36570	23/09/2013	Servicio de agua
36571	24/09/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
36572	24/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36573	24/09/2013	Servicio eléctrico
36575	24/09/2013	Consultas generales
36577	24/09/2013	Obras sociales
36578	24/09/2013	Obras sociales
36579	24/09/2013	Obras sociales
36580	24/09/2013	Obras sociales
36581	24/09/2013	Tarjetas de crédito
36585	24/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36586	24/09/2013	Consultas generales
36588	24/09/2013	Gobiernos locales
36589	24/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36590	24/09/2013	Obras sociales
36591	24/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36592	24/09/2013	Telefonía fija
36593	24/09/2013	Administración central
36596	24/09/2013	Consultas generales
36597	24/09/2013	Inconvenientes viales
36599	24/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36600	24/09/2013	Obras sociales
36602	24/09/2013	Comercio de electrodomésticos
36603	24/09/2013	Servicio eléctrico
36604	24/09/2013	Infracciones
36605	24/09/2013	Gobiernos locales
36606	24/09/2013	Consultas generales



36607	24/09/2013	Usuarios de seguros
36608	24/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36609	24/09/2013	Infracciones
36610	24/09/2013	Infracciones
36611	24/09/2013	Otras políticas sociales
36612	24/09/2013	Servicio de agua
36613	24/09/2013	Infracciones
36615	24/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36616	24/09/2013	Otros inconvenientes medioambientales
36617	24/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36618	24/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36619	24/09/2013	Otros inconvenientes medioambientales
36620	24/09/2013	Obras sociales
36622	24/09/2013	Obras sociales
36623	24/09/2013	Servicio de agua
36624	24/09/2013	Inconvenientes viales
36625	24/09/2013	Obras sociales
36626	24/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36627	24/09/2013	Tasa SUM
36628	24/09/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
36629	24/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36630	24/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36631	24/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36632	24/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36633	24/09/2013	Obras sociales
36635	24/09/2013	Obras sociales
36636	25/09/2013	Servicio eléctrico
36637	23/09/2013	Ninez y juventud
36639	22/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36640	25/09/2013	Telefonía fija
36641	25/09/2013	Servicio de gas
36642	21/09/2013	Inconvenientes impositivos
36643	25/09/2013	Servicio eléctrico
36644	25/09/2013	Otras políticas sociales
36645	20/09/2013	Violencia y conflictos
36646	25/09/2013	Dificultades para la circulación
36648	25/09/2013	Infracciones
36649	20/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36650	25/09/2013	Obras sociales
36651	25/09/2013	Telefonía fija
36652	20/09/2013	Ninez y juventud
36653	25/09/2013	Inconvenientes viales
36654	25/09/2013	Violencia y conflictos
36655	22/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36656	25/09/2013	Protección de los datos personales
36657	25/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36658	25/09/2013	Servicio de agua
36659	25/09/2013	Servicio de agua
36660	25/09/2013	Obras sociales
36662	25/09/2013	Inconvenientes viales



36663	25/09/2013	Servicio eléctrico
36665	25/09/2013	Desastres naturales
36666	24/09/2013	Educación privada
36667	25/09/2013	Inconvenientes viales
36668	25/09/2013	Trayecto escolar
36669	25/09/2013	Inconvenientes viales
36670	25/09/2013	PROFE
36671	25/09/2013	Inconvenientes viales
36672	25/09/2013	Tercera edad
36674	25/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36675	20/09/2013	Trayecto escolar
36676	25/09/2013	Inconvenientes viales
36677	25/09/2013	Contaminación acústica
36678	25/09/2013	Asignación universal por hijo
36679	25/09/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
36680	25/09/2013	Servicio de agua
36681	25/09/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
36682	25/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36683	25/09/2013	Telefonía fija
36684	25/09/2013	Vivienda
36685	25/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36686	25/09/2013	Inconvenientes viales
36687	25/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36688	25/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36689	25/09/2013	Protección de los datos personales
36690	25/09/2013	Inconvenientes viales
36691	25/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36692	25/09/2013	Consultas generales
36693	25/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36694	25/09/2013	Otras políticas sociales
36695	25/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
36696	25/09/2013	Servicio eléctrico
36697	25/09/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
36698	25/09/2013	PROFE
36700	25/09/2013	Infracciones
36701	25/09/2013	Obras sociales
36703	25/09/2013	Infracciones
36704	25/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36706	25/09/2013	Vivienda
36707	25/09/2013	Protección al ciudadano
36708	25/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36710	25/09/2013	Vivienda
36711	25/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36712	25/09/2013	Vivienda
36715	25/09/2013	Vivienda
36720	26/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36721	26/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36722	26/09/2013	Gobiernos locales
36723	26/09/2013	Protección al consumidor
36724	26/09/2013	Inconvenientes viales



36725	26/09/2013	Servicio eléctrico
36726	26/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36728	26/09/2013	Situaciones de discriminación
36729	26/09/2013	Consultas generales
36730	26/09/2013	Gobiernos locales
36731	26/09/2013	Vivienda
36732	26/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36733	26/09/2013	Problemas entre particulares
36734	26/09/2013	Administración central
36735	26/09/2013	PROFE
36736	26/09/2013	Infracciones
36740	26/09/2013	ARBA - impuesto automotor
36742	26/09/2013	Consultas generales
36743	26/09/2013	Tarjetas de crédito
36744	26/09/2013	Infracciones
36746	26/09/2013	Situaciones de discriminación
36747	26/09/2013	Telefonía fija
36748	26/09/2013	Obras sociales
36749	26/09/2013	Riesgos del trabajo
36750	26/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
36752	26/09/2013	Gobiernos locales
36754	26/09/2013	Maltrato laboral
36755	26/09/2013	Consultas generales
36756	26/09/2013	Transporte público de pasajeros
36761	27/09/2013	Contaminación acústica
36762	27/09/2013	Problemas entre particulares
36763	27/09/2013	Infracciones
36764	27/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36765	27/09/2013	Tarjetas de crédito
36766	27/09/2013	Inconvenientes impositivos
36767	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36768	27/09/2013	Gobiernos locales
36769	27/09/2013	Consultas generales
36770	27/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36772	27/09/2013	Recursos de inconstitucionalidad
36773	27/09/2013	ARBA - impuesto automotor
36774	27/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36776	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36777	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36778	27/09/2013	Servicio eléctrico
36779	27/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36780	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36781	27/09/2013	Consultas generales
36782	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36783	27/09/2013	Inconvenientes impositivos
36784	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36786	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36787	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36788	27/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36789	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



36790	27/09/2013	Obras sociales
36791	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36792	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36793	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36794	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36795	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36796	27/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36797	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36798	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36799	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36801	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36802	27/09/2013	Situaciones de discriminación
36803	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36804	27/09/2013	Telefonía fija
36805	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36806	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36807	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36808	27/09/2013	Reposición DNI
36809	27/09/2013	Situaciones de discriminación
36810	27/09/2013	Tarjetas de crédito
36811	27/09/2013	Otras políticas sociales
36812	27/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36813	27/09/2013	Telefonía fija
36814	27/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36816	27/09/2013	Vivienda
36817	27/09/2013	Obras sociales
36818	27/09/2013	Infracciones
36820	30/09/2013	Pendiente de Nomenclar
36821	30/09/2013	Servicio de televisión por cable y digital
36822	30/09/2013	Pendiente de Nomenclar
36823	30/09/2013	Obras sociales
36824	30/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36825	30/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36826	30/09/2013	Acceso al empleo público
36828	30/09/2013	Servicio de agua
36829	30/09/2013	Consultas generales
36830	30/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36831	30/09/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
36832	30/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36833	30/09/2013	Servicio eléctrico
36835	30/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
36837	30/09/2013	Telefonía fija
36838	30/09/2013	Usuarios de seguros
36840	30/09/2013	Servicio de telefonía móvil
36841	30/09/2013	Consultas generales
36844	30/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36846	30/09/2013	Supresión identidad
36847	30/09/2013	Obras sociales
36848	30/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36849	30/09/2013	Inconvenientes impositivos



36850	30/09/2013	Servicio eléctrico
36851	30/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36852	30/09/2013	Usuarios de agencias de viajes y turismo
36853	30/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36854	30/09/2013	Infracciones
36855	30/09/2013	Gobiernos locales
36856	30/09/2013	Servicio eléctrico
36857	30/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36858	30/09/2013	Consultas generales
36859	30/09/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
36860	30/09/2013	Servicio de agua
36861	30/09/2013	Otras políticas sociales
36862	30/09/2013	Consultas generales
36863	30/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36864	30/09/2013	Transporte público de pasajeros
36865	30/09/2013	Gobiernos locales
36867	30/09/2013	Inconvenientes impositivos
36869	30/09/2013	Consultas generales
36870	30/09/2013	Protección al consumidor
36871	30/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36872	30/09/2013	Educación privada
36873	30/09/2013	Gobiernos locales
36874	30/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36875	30/09/2013	Servicio de televisión por cable y digital
36876	30/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36877	30/09/2013	Obras sociales
36878	30/09/2013	Infracciones
36881	30/09/2013	Servicio eléctrico
36882	30/09/2013	Vivienda
36883	30/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36884	30/09/2013	Infracciones
36885	30/09/2013	Consultas generales
36886	30/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36887	30/09/2013	Tratamiento médico e intervenciones
36888	30/09/2013	Obras sociales
36889	30/09/2013	Consultas generales
36890	30/09/2013	ARBA - impuesto automotor
36891	30/09/2013	Consultas generales
36892	30/09/2013	Divorcios y sucesiones
36893	30/09/2013	Tratamiento médico e intervenciones
36894	20/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36896	01/10/2013	Gobiernos locales
36897	01/10/2013	Telefonía fija
36901	01/10/2013	Obras sociales
36902	01/10/2013	Infracciones
36903	01/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
36906	01/10/2013	Infracciones
36907	01/10/2013	Divorcios y sucesiones
36908	01/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36909	01/10/2013	Problemas entre particulares



36910	01/10/2013	Telefonía fija
36911	01/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36912	01/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36913	01/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
36915	01/10/2013	Inconvenientes impositivos
36916	01/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
36918	01/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36919	01/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
36920	01/10/2013	Obras particulares
36921	01/10/2013	Infracciones
36922	01/10/2013	Obras sociales
36923	01/10/2013	Obras sociales
36924	01/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36925	01/10/2013	Servicio eléctrico
36926	01/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36927	01/10/2013	Consultas generales
36928	01/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
36929	01/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36931	20/09/2013	Actualización DNI
36933	01/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36937	01/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36946	01/10/2013	Otras políticas sociales
36947	01/10/2013	Infracciones
36949	01/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36951	01/10/2013	Riesgos del trabajo
36952	01/10/2013	Servicio de agua
36953	01/10/2013	Infracciones
36954	01/10/2013	Gobiernos locales
36955	01/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
36957	01/10/2013	Violencia y conflictos
36958	01/10/2013	Trayecto escolar
36959	01/10/2013	Servicio de internet
36960	01/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36961	01/10/2013	PROFE
36963	02/10/2013	Jubilaciones y pensiones
36965	02/10/2013	Servicio eléctrico
36971	02/10/2013	Problemas entre particulares
36974	02/10/2013	Violencia y conflictos
36979	02/10/2013	Telefonía fija
36983	02/10/2013	Inconvenientes impositivos
36998	24/09/2013	Reposición DNI
36999	20/09/2013	Reposición DNI
37000	26/09/2013	Reposición DNI
37001	20/09/2013	DNI y pasaporte
37016	02/10/2013	Otras políticas sociales
37019	02/10/2013	Tasa SUM
37023	02/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37024	02/10/2013	Inconvenientes viales
37033	02/10/2013	Consultas generales
37039	02/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



37051	02/10/2013	Infracciones
37052	02/10/2013	Infracciones
37053	02/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37059	02/10/2013	Infracciones
37062	02/10/2013	Vivienda
37067	02/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37069	02/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37071	02/10/2013	Protección al consumidor
37072	02/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37073	02/10/2013	ARBA - ingresos brutos
37074	02/10/2013	Obras sociales
37076	02/10/2013	Servicio eléctrico
37077	02/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37078	02/10/2013	Gobiernos locales
37081	02/10/2013	Consultas generales
37083	02/10/2013	Vivienda
37085	02/10/2013	Infracciones
37086	02/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37087	02/10/2013	Consultas generales
37088	02/10/2013	Acceso al empleo público
37089	02/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37090	02/10/2013	Salud reproductiva
37091	02/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37092	02/10/2013	Transporte público de pasajeros
37093	02/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37094	02/10/2013	Obras sociales
37095	03/10/2013	Gobiernos locales
37096	03/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37098	03/10/2013	Servicio de gas
37099	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37101	03/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37103	03/10/2013	Telefonía fija
37104	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37105	03/10/2013	Protección al consumidor
37106	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37108	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37109	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37110	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37112	03/10/2013	Obras sociales
37113	03/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37114	03/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37115	03/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37116	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37117	18/09/2013	DNI y pasaporte
37118	03/10/2013	Trayecto escolar
37119	03/10/2013	Consultas generales
37120	03/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37121	03/10/2013	Consultas generales
37124	03/10/2013	Situaciones de discriminación
37125	03/10/2013	Violencia y conflictos



37126	03/10/2013	Administración central
37127	03/10/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
37132	03/10/2013	PROFE
37133	03/10/2013	Infracciones
37144	18/09/2013	Actualización DNI
37146	18/09/2013	Reposición DNI
37147	03/10/2013	Obras sociales
37148	17/09/2013	DNI y pasaporte
37149	17/09/2013	DNI y pasaporte
37151	17/09/2013	DNI y pasaporte
37152	17/09/2013	DNI y pasaporte
37154	03/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
37155	03/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37156	03/10/2013	Servicio de agua
37158	03/10/2013	Servicio eléctrico
37160	03/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37162	03/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37163	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37165	03/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37166	03/10/2013	Infracciones
37167	03/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37168	03/10/2013	Servicio eléctrico
37169	03/10/2013	Divorcios y sucesiones
37170	03/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37172	04/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37173	04/10/2013	Servicio de agua
37174	04/10/2013	Infracciones
37175	04/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37176	04/10/2013	Infracciones
37177	04/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37178	04/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37180	04/10/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
37182	04/10/2013	Divorcios y sucesiones
37183	04/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37184	04/10/2013	Consultas generales
37185	04/10/2013	Violencia y conflictos
37186	04/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37187	04/10/2013	Telefonía fija
37188	04/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37189	04/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37190	04/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37191	04/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37192	04/10/2013	Inconvenientes impositivos
37194	04/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37196	04/10/2013	Servicio eléctrico
37198	04/10/2013	Obras sociales
37199	04/10/2013	Infracciones
37200	04/10/2013	Infracciones
37201	04/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
37202	04/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona



37203	04/10/2013	Consultas generales
37204	04/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37205	04/10/2013	Infracciones
37206	04/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37207	04/10/2013	Gobiernos locales
37208	04/10/2013	Servicio de agua
37209	04/10/2013	Infracciones
37210	04/10/2013	Obras sociales
37212	04/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37213	04/10/2013	Infracciones
37214	04/10/2013	Servicio de agua
37216	04/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37217	04/10/2013	Desastres naturales
37220	04/10/2013	Gobiernos locales
37221	06/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37222	07/10/2013	Otras quejas sobre identidad
37223	07/10/2013	Servicio de agua
37225	07/10/2013	Consultas generales
37226	07/10/2013	Infraestructura y recursos educativos
37229	07/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37230	07/10/2013	Consultas generales
37231	07/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
37233	07/10/2013	Transporte público de pasajeros
37234	07/10/2013	Otras políticas sociales
37235	07/10/2013	Transporte público de pasajeros
37237	07/10/2013	Obras sociales
37238	07/10/2013	Servicio de agua
37240	07/10/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
37242	07/10/2013	Obras sociales
37243	07/10/2013	Telefonía fija
37244	07/10/2013	Obras sociales
37245	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37246	07/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37247	07/10/2013	Servicio de agua
37248	07/10/2013	Servicio de agua
37249	07/10/2013	Servicio eléctrico
37250	07/10/2013	Servicio de gas
37251	07/10/2013	Administración central
37253	07/10/2013	Gobiernos locales
37254	07/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37256	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37258	07/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37259	07/10/2013	Infracciones
37260	07/10/2013	Gobiernos locales
37261	07/10/2013	Infracciones
37262	07/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37263	07/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37264	07/10/2013	Obras sociales
37265	07/10/2013	Consultas generales
37266	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



37267	07/10/2013	Consultas generales
37268	07/10/2013	Administración central
37270	07/10/2013	Divorcios y sucesiones
37271	07/10/2013	Consultas generales
37272	07/10/2013	Infracciones
37273	07/10/2013	Tarjetas de crédito
37274	07/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37275	07/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37276	07/10/2013	Ninez y juventud
37278	07/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37279	07/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37280	07/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37281	07/10/2013	Infracciones
37283	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37284	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37285	07/10/2013	Telefonía fija
37286	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37287	07/10/2013	Vivienda
37288	07/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
37292	07/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37296	07/10/2013	Infracciones
37297	07/10/2013	Gobiernos locales
37298	07/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37299	07/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37300	07/10/2013	Asignación universal por hijo
37301	07/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37303	07/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37305	08/10/2013	Consultas generales
37308	08/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37309	08/10/2013	Obras sociales
37310	08/10/2013	Infracciones
37321	08/10/2013	Obras sociales
37337	08/10/2013	PROFE
37342	08/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37353	08/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37361	04/10/2013	Reposición DNI
37381	08/10/2013	Infracciones
37384	08/10/2013	Consultas generales
37393	08/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37395	08/10/2013	Consultas generales
37396	08/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37397	08/10/2013	Obras sociales
37399	08/10/2013	Problemas entre particulares
37400	08/10/2013	Tarjetas de crédito
37401	08/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37402	08/10/2013	Infracciones
37403	08/10/2013	Gobiernos locales
37404	08/10/2013	Consultas generales
37405	08/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37407	08/10/2013	Otras políticas sociales



37408	08/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37409	08/10/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
37410	08/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37411	08/10/2013	Servicio eléctrico
37412	07/10/2013	Desastres naturales
37413	08/10/2013	Gobiernos locales
37416	08/10/2013	Infracciones
37417	08/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37418	08/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37420	08/10/2013	Ninez y juventud
37422	08/10/2013	Infracciones
37424	08/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37425	08/10/2013	Infracciones
37426	08/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37428	08/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37429	08/10/2013	Administración central
37430	08/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37431	08/10/2013	Inconvenientes educación
37432	08/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37433	09/10/2013	Consultas generales
37434	09/10/2013	Obras sociales
37435	09/10/2013	Telefonía fija
37437	09/10/2013	Protección al consumidor
37442	09/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37443	09/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37448	09/10/2013	Comercio de electrodomésticos
37450	09/10/2013	Obras sociales
37454	09/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37456	09/10/2013	Desastres naturales
37459	09/10/2013	Obras sociales
37461	09/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37462	09/10/2013	Infracciones
37464	09/10/2013	ARBA - impuesto automotor
37465	09/10/2013	Consultas generales
37466	09/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37471	09/10/2013	Inconvenientes viales
37476	09/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37497	09/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37504	09/10/2013	Obras sociales
37506	09/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37507	09/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37509	09/10/2013	Protección al consumidor
37510	09/10/2013	Obras sociales
37511	09/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37513	09/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37514	09/10/2013	Consultas generales
37516	09/10/2013	Obras sociales
37518	10/10/2013	Infracciones
37519	10/10/2013	Consultas generales
37520	10/10/2013	Consultas generales



37524	10/10/2013	Infracciones
37525	10/10/2013	Consultas generales
37527	10/10/2013	Divorcios y sucesiones
37528	10/10/2013	Tercera edad
37529	10/10/2013	Vivienda
37530	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37532	10/10/2013	Administración central
37534	10/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
37537	10/10/2013	Gobiernos locales
37538	10/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37539	10/10/2013	Desastres naturales
37541	10/10/2013	Infracciones
37542	10/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37544	10/10/2013	Tarjetas de crédito
37545	10/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37546	10/10/2013	Servicio de agua
37548	10/10/2013	Infracciones
37549	10/10/2013	Desaparición de niños o jóvenes
37550	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37551	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37552	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37554	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37555	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37556	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37557	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37558	10/10/2013	Violencia y conflictos
37559	10/10/2013	Consultas generales
37560	10/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37561	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37562	10/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37563	10/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37564	11/10/2013	Consultas generales
37565	11/10/2013	Infracciones
37566	11/10/2013	Infracciones
37567	11/10/2013	Protección al consumidor
37568	11/10/2013	Gobiernos locales
37569	11/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37570	11/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37572	11/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37574	11/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37575	11/10/2013	Tarjetas de crédito
37576	11/10/2013	PROFE
37578	11/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37579	11/10/2013	Servicio de agua
37581	11/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
37582	11/10/2013	Servicio eléctrico
37583	11/10/2013	Obras sociales
37584	11/10/2013	PROFE
37585	11/10/2013	Actualización DNI
37586	11/10/2013	Infraestructura y recursos educativos





37591	11/10/2013	Infracciones
37592	11/10/2013	Tarjetas de crédito
37593	11/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37594	11/10/2013	Consultas generales
37595	09/10/2013	Problemas entre particulares
37596	11/10/2013	Consultas generales
37597	11/10/2013	Obras sociales
37598	11/10/2013	Obras sociales
37599	11/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37600	11/10/2013	Usuarios de seguros
37601	11/10/2013	Servicio eléctrico
37603	11/10/2013	Inconvenientes educación
37604	11/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37605	11/10/2013	Planeamiento urbano
37606	11/10/2013	Consultas generales
37608	15/10/2013	Servicio de agua
37609	15/10/2013	Consultas generales
37610	15/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37612	15/10/2013	Consultas generales
37613	15/10/2013	Obras sociales
37614	15/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37615	15/10/2013	Administración central
37616	15/10/2013	Servicio eléctrico
37617	15/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37618	15/10/2013	Otras quejas sobre identidad
37619	15/10/2013	Tasa SUM
37621	15/10/2013	Atención a emigrantes
37623	15/10/2013	Obras sociales
37624	15/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37625	15/10/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
37626	15/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37627	15/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
37628	15/10/2013	Infracciones
37629	15/10/2013	Planeamiento urbano
37630	15/10/2013	Servicio eléctrico
37632	15/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37633	15/10/2013	Infracciones
37634	15/10/2013	Telefonía fija
37635	15/10/2013	Telefonía fija
37636	15/10/2013	Correos y encomiendas
37637	15/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37638	15/10/2013	Consultas generales
37639	15/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37641	15/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37642	15/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37643	15/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37644	15/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37646	15/10/2013	Consultas generales
37647	15/10/2013	Protección al consumidor
37648	15/10/2013	Gobiernos locales



37649	15/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37650	15/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37651	15/10/2013	Consultas generales
37652	15/10/2013	Obras sociales
37653	15/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37654	15/10/2013	Protección al consumidor
37656	15/10/2013	Administración central
37657	15/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37659	15/10/2013	Asignación universal por hijo
37660	15/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37661	15/10/2013	Otras quejas sobre identidad
37662	15/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37663	15/10/2013	Protección al consumidor
37665	15/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37667	15/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37668	15/10/2013	Desastres naturales
37669	15/10/2013	Servicio de agua
37670	15/10/2013	Obras sociales
37672	15/10/2013	Obras sociales
37673	15/10/2013	Dificultades para la circulación
37674	15/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37675	11/10/2013	Asalto, robo, hurto
37676	15/10/2013	Servicio eléctrico
37677	15/10/2013	Consultas generales
37680	15/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37681	15/10/2013	Maltrato laboral
37682	15/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37684	15/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37685	15/10/2013	Obras sociales
37686	15/10/2013	Obras sociales
37688	16/10/2013	Infracciones
37689	16/10/2013	Obras sociales
37690	16/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
37691	16/10/2013	Infracciones
37692	16/10/2013	Servicio eléctrico
37693	16/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37697	16/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37698	16/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37699	16/10/2013	Servicio de agua
37700	16/10/2013	Telefonía fija
37701	16/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37702	16/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37703	16/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
37704	16/10/2013	Consultas generales
37706	16/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37707	16/10/2013	Obras sociales
37710	16/10/2013	Consultas generales
37712	16/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37716	16/10/2013	Consultas generales
37721	16/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia



37725	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37727	16/10/2013	Servicio de agua
37730	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37733	16/10/2013	Infracciones
37735	16/10/2013	Consultas generales
37737	16/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37743	16/10/2013	Divorcios y sucesiones
37745	16/10/2013	Ninez y juventud
37748	16/10/2013	Violencia y conflictos
37750	17/10/2013	Servicio de agua
37753	17/10/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
37754	17/10/2013	Consultas generales
37760	17/10/2013	Consultas generales
37761	16/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37763	17/10/2013	Consultas generales
37766	17/10/2013	Consultas generales
37768	17/10/2013	Consultas generales
37769	17/10/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
37770	17/10/2013	Gobiernos locales
37772	17/10/2013	Administración central
37774	17/10/2013	Telefonía fija
37775	17/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37776	17/10/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
37777	17/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37779	17/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37780	17/10/2013	Protección al ciudadano
37781	17/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37782	17/10/2013	Gobiernos locales
37783	17/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37784	17/10/2013	Gobiernos locales
37785	17/10/2013	Infracciones
37786	17/10/2013	Consultas generales
37787	17/10/2013	Telefonía fija
37789	17/10/2013	Telefonía fija
37790	17/10/2013	Pendiente de Nomenciar
37791	17/10/2013	PROFE
37793	17/10/2013	Consultas generales
37794	17/10/2013	Pendiente de Nomenciar
37795	17/10/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
37796	17/10/2013	Tratamiento médico e intervenciones
37797	17/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37798	17/10/2013	Consultas generales
37800	17/10/2013	Obras sociales
37801	17/10/2013	PROFE
37802	17/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37803	17/10/2013	Servicio de gas
37804	17/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37805	17/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37806	17/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37808	17/10/2013	Obras sociales



37810	17/10/2013	Consultas generales
37811	17/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37812	17/10/2013	Habilitaciones para comercio e industria
37813	17/10/2013	Inconvenientes viales
37814	18/10/2013	Consultas generales
37815	17/10/2013	Consultas generales
37816	18/10/2013	Consultas generales
37817	18/10/2013	Otras quejas sobre identidad
37818	18/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37819	18/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37822	18/10/2013	Consultas generales
37823	18/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
37824	18/10/2013	Asignación universal por hijo
37826	18/10/2013	Servicio de agua
37827	18/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37829	18/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37830	18/10/2013	Obras sociales
37831	18/10/2013	Infracciones
37833	18/10/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
37834	18/10/2013	Tratamiento médico e intervenciones
37837	16/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37838	18/10/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
37839	18/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37840	16/10/2013	Reposición DNI
37844	18/10/2013	Telefonía fija
37849	18/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37850	18/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37851	18/10/2013	Gobiernos locales
37852	18/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37853	18/10/2013	Gobiernos locales
37855	18/10/2013	Telefonía fija
37858	18/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37859	18/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37860	18/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37861	18/10/2013	Servicio de gas
37864	21/10/2013	Consultas generales
37865	21/10/2013	Servicio de agua
37866	21/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37867	21/10/2013	Consultas generales
37868	21/10/2013	Servicio de agua
37869	21/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37871	21/10/2013	Usuarios de agencias de viajes y turismo
37872	21/10/2013	Telefonía fija
37873	21/10/2013	Pendiente de Nomenciar
37874	21/10/2013	Telefonía fija
37875	21/10/2013	Consultas generales
37876	21/10/2013	Servicio de gas
37877	21/10/2013	Consultas generales
37879	21/10/2013	Administración central
37880	21/10/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos



37881	21/10/2013	Consultas generales
37882	21/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37883	21/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37884	21/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37885	21/10/2013	Infracciones
37886	21/10/2013	Consultas generales
37887	21/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37888	21/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37889	21/10/2013	Situaciones de discriminación
37890	21/10/2013	Consultas generales
37891	21/10/2013	Consultas generales
37896	21/10/2013	Consultas generales
37898	21/10/2013	PROFE
37899	15/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37900	21/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37901	21/10/2013	Inconvenientes educación
37902	21/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37903	21/10/2013	Consultas generales
37905	21/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37906	21/10/2013	Consultas generales
37907	21/10/2013	Consultas generales
37909	21/10/2013	Vivienda
37910	21/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37911	21/10/2013	Administración central
37912	21/10/2013	Otros inconvenientes medioambientales
37913	21/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
37914	21/10/2013	Administración central
37915	21/10/2013	Consultas generales
37916	21/10/2013	Servicio de agua
37918	21/10/2013	Consultas generales
37919	21/10/2013	Obras sociales
37920	21/10/2013	Servicio eléctrico
37921	21/10/2013	Servicio de agua
37922	21/10/2013	Usuarios de agencias de viajes y turismo
37923	21/10/2013	Consultas generales
37924	21/10/2013	Infracciones
37925	21/10/2013	Obras sociales
37926	21/10/2013	Pendiente de Nomenclar
37943	21/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
37959	21/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37976	21/10/2013	Violencia y conflictos
37977	21/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37978	21/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37980	21/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37981	21/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37982	21/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
37984	21/10/2013	Servicios de medicina prepaga
37985	22/10/2013	Servicio de telefonía móvil
37986	22/10/2013	Infracciones
37988	22/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



37989	22/10/2013	Inconvenientes impositivos
37990	22/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37991	22/10/2013	Inconvenientes viales
37993	22/10/2013	Gobiernos locales
37994	22/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
37995	22/10/2013	Consultas generales
37996	22/10/2013	Infracciones
37997	22/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37998	22/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
38000	22/10/2013	Obras sociales
38001	22/10/2013	Servicio eléctrico
38004	22/10/2013	Consultas generales
38005	22/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38006	22/10/2013	Protección al consumidor
38007	22/10/2013	Telefonía fija
38008	22/10/2013	Telefonía fija
38009	22/10/2013	Servicio de agua
38013	22/10/2013	Telefonía fija
38014	22/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
38016	22/10/2013	Obras sociales
38017	22/10/2013	Consultas generales
38018	22/10/2013	ARBA - impuesto automotor
38019	22/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38020	22/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
38021	22/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38022	22/10/2013	Otros inconvenientes medioambientales
38023	22/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38024	22/10/2013	Inconvenientes viales
38025	22/10/2013	Infracciones
38026	22/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38027	22/10/2013	Consultas generales
38028	22/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38030	22/10/2013	Violencia y conflictos
38031	23/10/2013	Infracciones
38032	23/10/2013	Servicio de agua
38033	23/10/2013	Obras sociales
38035	23/10/2013	Inconvenientes viales
38037	23/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38038	23/10/2013	Protección al consumidor
38042	23/10/2013	Consultas generales
38043	23/10/2013	Administración central
38049	23/10/2013	Problemas entre particulares
38051	23/10/2013	Consultas generales
38053	23/10/2013	Obras sociales
38054	23/10/2013	Comercio de electrodomésticos
38055	22/10/2013	Violencia y conflictos
38056	23/10/2013	Consultas generales
38057	23/10/2013	Consultas generales
38062	23/10/2013	Administración central
38063	23/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)



38064	23/10/2013	Gobiernos locales
38066	23/10/2013	Servicio eléctrico
38067	23/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38068	23/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38070	23/10/2013	Servicio de telefonía móvil
38072	23/10/2013	Obras sociales
38073	23/10/2013	Servicio de telefonía móvil
38074	23/10/2013	Obras sociales
38075	23/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38076	23/10/2013	Gobiernos locales
38079	23/10/2013	Telefonía fija
38081	23/10/2013	Inconvenientes viales
38085	24/10/2013	ARBA - impuesto automotor
38087	24/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38088	24/10/2013	Planeamiento urbano
38090	24/10/2013	Administración central
38092	24/10/2013	Gobiernos locales
38094	24/10/2013	Transporte público de pasajeros
38095	24/10/2013	Consultas generales
38096	24/10/2013	Consultas generales
38097	24/10/2013	Infracciones
38098	24/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
38099	24/10/2013	Gobiernos locales
38100	24/10/2013	Obras sociales
38101	24/10/2013	Servicio de agua
38103	24/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38104	24/10/2013	Telefonía fija
38105	24/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38108	24/10/2013	Consultas generales
38111	24/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
38112	24/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38113	24/10/2013	Infraestructura y recursos educativos
38114	24/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38115	24/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38116	24/10/2013	Consultas generales
38117	24/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38121	24/10/2013	Otras políticas sociales
38123	24/10/2013	Consultas generales
38124	24/10/2013	Consultas generales
38125	24/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38127	24/10/2013	Desastres naturales
38128	24/10/2013	Ninez y juventud
38130	24/10/2013	Servicio de telefonía móvil
38136	24/10/2013	Infracciones
38137	24/10/2013	Obras sociales
38140	24/10/2013	Tarjetas de crédito
38141	25/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38142	25/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
38145	25/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38146	25/10/2013	Consultas generales



38148	25/10/2013	Telefonía fija
38150	25/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38153	25/10/2013	Servicio eléctrico
38154	25/10/2013	Consultas generales
38156	25/10/2013	Consultas generales
38157	25/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38158	25/10/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
38161	25/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
38163	25/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38164	25/10/2013	Servicio de gas
38165	25/10/2013	Ninez y juventud
38166	25/10/2013	Consultas generales
38167	25/10/2013	Infracciones
38168	25/10/2013	Salud reproductiva
38169	25/10/2013	Situaciones de discriminación
38171	25/10/2013	Obras sociales
38172	25/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
38173	25/10/2013	Obras sociales
38175	25/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38177	25/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38179	25/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38180	25/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38181	28/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38182	28/10/2013	Telefonía fija
38183	28/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38184	28/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38185	28/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38186	28/10/2013	Consultas generales
38187	28/10/2013	Protección al consumidor
38188	28/10/2013	Obras sociales
38189	28/10/2013	Comercio de electrodomésticos
38190	28/10/2013	Protección al consumidor
38191	28/10/2013	Obras sociales
38192	28/10/2013	Consultas generales
38193	28/10/2013	Consultas generales
38194	28/10/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
38195	28/10/2013	Consultas generales
38196	28/10/2013	Infracciones
38197	28/10/2013	Servicio eléctrico
38198	28/10/2013	Inconvenientes impositivos
38199	28/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38200	28/10/2013	Consultas generales
38201	28/10/2013	Consultas generales
38202	28/10/2013	Infracciones
38203	28/10/2013	Pendiente de Nomenclar
38205	28/10/2013	Obras sociales
38207	28/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38212	28/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38213	28/10/2013	Obras sociales
38216	28/10/2013	Consultas generales



38217	28/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
38218	28/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38220	28/10/2013	Protección al ciudadano
38221	28/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
38223	28/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38224	28/10/2013	Alimentaria
38225	28/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38226	28/10/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
38250	29/10/2013	Servicio eléctrico
38260	29/10/2013	Consultas generales
38261	29/10/2013	Servicio de agua
38272	29/10/2013	Obras sociales
38274	29/10/2013	Telefonía fija
38275	29/10/2013	Divorcios y sucesiones
38276	29/10/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
38278	29/10/2013	Obras sociales
38279	29/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38280	29/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38281	29/10/2013	Pensiones de Guerra
38283	29/10/2013	Problemas entre particulares
38284	29/10/2013	Acceso al empleo público
38285	29/10/2013	Infraestructura pública
38286	29/10/2013	Obras sociales
38288	29/10/2013	Inconvenientes educación
38290	29/10/2013	Usuarios de seguros
38292	29/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38294	29/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38295	29/10/2013	Servicio eléctrico
38299	29/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
38300	29/10/2013	Desastres naturales
38306	29/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
38308	29/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38309	29/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38310	29/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38311	30/10/2013	Pendiente de Nomenclar
38319	30/10/2013	Gobiernos locales
38321	30/10/2013	PROFE
38331	30/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38332	30/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38333	30/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38334	30/10/2013	Obras sociales
38335	30/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38336	30/10/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
38337	30/10/2013	Servicio de agua
38338	30/10/2013	Obras sociales
38343	30/10/2013	Pendiente de Nomenclar
38345	30/10/2013	Usuarios de seguros
38346	30/10/2013	Servicio de telefonía móvil
38348	30/10/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38349	30/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda



38350	30/10/2013	Ayuda escolar
38351	30/10/2013	Habilitaciones para comercio e industria
38352	30/10/2013	Obras sociales
38353	30/10/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
38354	30/10/2013	Situaciones de discriminación
38356	30/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38357	30/10/2013	Obras sociales
38359	30/10/2013	Servicio eléctrico
38363	30/10/2013	Gobiernos locales
38364	30/10/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
38365	30/10/2013	Acceso y matriculación educativa
38368	30/10/2013	Ninez y juventud
38369	30/10/2013	Gobiernos locales
38370	30/10/2013	Pasaporte
38372	30/10/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
38373	30/10/2013	Usuarios de seguros
38374	30/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38375	31/10/2013	ARBA - impuesto automotor
38376	31/10/2013	Infracciones
38382	31/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38383	31/10/2013	Administración central
38384	31/10/2013	Telefonía fija
38385	31/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38389	31/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38390	31/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
38392	31/10/2013	Administración central
38393	31/10/2013	Administración central
38394	31/10/2013	Consultas generales
38395	31/10/2013	Administración central
38399	31/10/2013	Servicio de agua
38400	31/10/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
38401	31/10/2013	Consultas generales
38402	31/10/2013	Inconvenientes impositivos
38403	31/10/2013	Consultas generales
38405	31/10/2013	Infracciones
38406	31/10/2013	Consultas generales
38407	31/10/2013	Infracciones
38408	31/10/2013	Obras sociales
38409	31/10/2013	Servicio de telefonía móvil
38411	31/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
38412	31/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
38416	31/10/2013	Protección al consumidor
38436	31/10/2013	Gobiernos locales
38475	31/10/2013	Infracciones
38476	31/10/2013	Servicio eléctrico
38478	31/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
38479	31/10/2013	Consultas generales
38480	31/10/2013	Consultas generales
38491	01/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38501	01/11/2013	Servicio de gas



38504	01/11/2013	Consultas generales
38507	01/11/2013	Gobiernos locales
38521	01/11/2013	Consultas generales
38527	01/11/2013	Obras sociales
38537	01/11/2013	Infracciones
38538	01/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38539	01/11/2013	Obras sociales
38541	01/11/2013	Gobiernos locales
38542	01/11/2013	Infracciones
38543	01/11/2013	Obras sociales
38544	01/11/2013	Protección al consumidor
38546	01/11/2013	Obras sociales
38547	01/11/2013	Servicio eléctrico
38548	01/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38549	01/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38550	01/11/2013	Servicio de agua
38551	01/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38552	01/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38553	01/11/2013	Servicio de agua
38554	01/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38555	01/11/2013	Obras sociales
38556	01/11/2013	Infracciones
38557	01/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38558	01/11/2013	Gobiernos locales
38562	01/11/2013	Consultas generales
38563	01/11/2013	Consultas generales
38564	01/11/2013	Infracciones
38566	04/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38568	04/11/2013	Contaminación acústica
38569	04/11/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
38570	04/11/2013	Gobiernos locales
38572	04/11/2013	Obras sociales
38573	04/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38574	04/11/2013	Infracciones
38575	04/11/2013	Gobiernos locales
38576	04/11/2013	Servicio eléctrico
38579	04/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38580	04/11/2013	Asignación universal por hijo
38582	04/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38584	04/11/2013	Inconvenientes viales
38585	04/11/2013	Planeamiento urbano
38588	04/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38591	04/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38594	04/11/2013	Infracciones
38595	04/11/2013	PROFE
38596	04/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38597	04/11/2013	Obras sociales
38600	04/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38601	04/11/2013	Gobiernos locales
38602	04/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital



38603	04/11/2013	Dificultades para la circulación
38606	04/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38607	04/11/2013	Inconvenientes viales
38608	04/11/2013	Otras quejas sobre identidad
38609	04/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38610	04/11/2013	Infracciones
38611	04/11/2013	Obras sociales
38612	04/11/2013	Desastres naturales
38613	04/11/2013	Inconvenientes viales
38614	04/11/2013	Administración central
38615	04/11/2013	Problemas entre particulares
38616	04/11/2013	Obras sociales
38618	04/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38619	04/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38620	04/11/2013	Infracciones
38621	04/11/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
38622	04/11/2013	PROFE
38625	04/11/2013	Obras sociales
38627	04/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38628	04/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38631	04/11/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
38634	04/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38635	05/11/2013	Infracciones
38637	05/11/2013	Consultas generales
38638	05/11/2013	Infracciones
38639	05/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38640	05/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38641	05/11/2013	Obras sociales
38642	05/11/2013	Obras sociales
38643	05/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38644	05/11/2013	Infracciones
38645	05/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38646	05/11/2013	Protección al consumidor
38647	05/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
38648	05/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38650	05/11/2013	Consultas generales
38652	04/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38653	31/10/2013	Obras sociales
38656	04/11/2013	Obras sociales
38658	05/11/2013	Infracciones
38660	05/11/2013	Asignación universal por hijo
38661	05/11/2013	Consultas generales
38662	05/11/2013	Servicio de agua
38664	05/11/2013	Inconvenientes impositivos
38665	31/10/2013	Protección al consumidor
38668	05/11/2013	ARBA - ingresos brutos
38670	05/11/2013	Gobiernos locales
38672	05/11/2013	Tasa SUM
38673	05/11/2013	Obras sociales
38675	05/11/2013	Gobiernos locales



38676	05/11/2013	Consultas generales
38677	05/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38678	05/11/2013	Consultas generales
38680	05/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38683	05/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38684	05/11/2013	PROFE
38685	05/11/2013	Obras sociales
38686	05/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38687	05/11/2013	Violencia y conflictos
38691	05/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
38693	05/11/2013	Infracciones
38694	05/11/2013	Gobiernos locales
38695	05/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38696	05/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38697	05/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38700	05/11/2013	Servicio de gas
38701	05/11/2013	Consultas generales
38702	05/11/2013	Gobiernos locales
38703	05/11/2013	Servicio de agua
38705	05/11/2013	Otras quejas sobre identidad
38706	05/11/2013	Infracciones
38707	05/11/2013	Salud reproductiva
38708	05/11/2013	Servicio de agua
38709	05/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38710	06/11/2013	Obras sociales
38711	06/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38712	06/11/2013	Consultas generales
38714	06/11/2013	Trayecto escolar
38715	06/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38716	06/11/2013	Servicio eléctrico
38717	06/11/2013	Servicio de agua
38718	06/11/2013	Infracciones
38720	06/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38721	06/11/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
38722	06/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38723	06/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38724	06/11/2013	Consultas generales
38727	06/11/2013	Obras sociales
38729	06/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38730	06/11/2013	Consultas generales
38731	06/11/2013	Consultas generales
38733	06/11/2013	Servicio de telefonía móvil
38734	06/11/2013	Comercio de electrodomésticos
38739	06/11/2013	Consultas generales
38740	06/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38741	06/11/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
38742	06/11/2013	Servicio eléctrico
38743	06/11/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
38744	06/11/2013	Obras sociales
38746	06/11/2013	Derecho y atención de los pacientes



38747	06/11/2013	Consultas generales
38748	06/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38749	06/11/2013	Vivienda
38750	06/11/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
38751	06/11/2013	Obras sociales
38752	06/11/2013	Inconvenientes impositivos
38756	06/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38757	06/11/2013	Gobiernos locales
38759	06/11/2013	Vivienda
38762	07/11/2013	Consultas generales
38763	07/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38764	07/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38767	07/11/2013	Obras sociales
38769	07/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38773	07/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38774	07/11/2013	ARBA - impuesto automotor
38775	07/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
38777	07/11/2013	Pendiente de Nomenclar
38778	07/11/2013	Servicio eléctrico
38780	07/11/2013	Telefonía fija
38781	07/11/2013	Obras sociales
38783	07/11/2013	Consultas generales
38784	07/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38786	07/11/2013	Pendiente de Nomenclar
38788	07/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38789	07/11/2013	Infracciones
38790	07/11/2013	Protección al consumidor
38791	07/11/2013	Consultas generales
38793	07/11/2013	Servicio de agua
38794	07/11/2013	Infracciones
38796	07/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38797	07/11/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38799	07/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38800	07/11/2013	Gobiernos locales
38802	08/11/2013	Servicio de agua
38804	08/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38805	08/11/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
38806	08/11/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
38808	08/11/2013	Subsidios
38809	08/11/2013	Consultas generales
38810	08/11/2013	Servicio de agua
38811	08/11/2013	Servicio de agua
38812	08/11/2013	Servicio de agua
38814	08/11/2013	Servicio de agua
38819	08/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
38820	08/11/2013	Servicio eléctrico
38823	08/11/2013	Consultas generales
38824	08/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38825	08/11/2013	PROFE
38826	08/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria



38827	08/11/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
38828	08/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38831	08/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38832	08/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38835	08/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38837	08/11/2013	Infracciones
38840	08/11/2013	Tratamiento médico e intervenciones
38843	08/11/2013	Gobiernos locales
38844	08/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38846	11/11/2013	Servicios de medicina prepaga
38848	11/11/2013	Violencia y conflictos
38856	11/11/2013	Infracciones
38858	11/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38859	11/11/2013	Consultas generales
38861	11/11/2013	Problemas entre particulares
38864	11/11/2013	Telefonía fija
38865	11/11/2013	Servicio de agua
38866	11/11/2013	Consultas generales
38868	11/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38870	11/11/2013	Infracciones
38871	11/11/2013	Asignación universal por hijo
38872	11/11/2013	Obras sociales
38873	11/11/2013	Consultas generales
38874	11/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38875	11/11/2013	Vivienda
38876	11/11/2013	Obras sociales
38877	11/11/2013	Infracciones
38878	11/11/2013	Obras sociales
38880	11/11/2013	Violencia y conflictos
38881	11/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38883	11/11/2013	Subsidios
38884	11/11/2013	Administración central
38885	11/11/2013	Consultas generales
38887	11/11/2013	Obras sociales
38888	11/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38889	11/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38890	11/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38893	11/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38894	11/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38897	11/11/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
38906	11/11/2013	Educación privada
38909	11/11/2013	Gobiernos locales
38913	11/11/2013	Servicio de agua
38914	11/11/2013	Infracciones
38915	11/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38916	11/11/2013	Consultas generales
38917	11/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38918	11/11/2013	Obras sociales
38919	11/11/2013	Servicio eléctrico
38920	11/11/2013	Obras sociales



38921	11/11/2013	Usuarios de seguros
38922	12/11/2013	Consultas generales
38923	12/11/2013	Consultas generales
38925	12/11/2013	Pendiente de Nomenclar
38927	12/11/2013	Administración central
38928	12/11/2013	Otras quejas sobre identidad
38929	12/11/2013	Gobiernos locales
38930	12/11/2013	Servicio eléctrico
38932	12/11/2013	Pendiente de Nomenclar
38933	12/11/2013	Asignación universal por hijo
38934	12/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38935	12/11/2013	Telefonía fija
38937	12/11/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38938	12/11/2013	Gobiernos locales
38939	12/11/2013	Infracciones
38940	12/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38941	12/11/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38942	12/11/2013	Gobiernos locales
38943	12/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38944	12/11/2013	Pendiente de Nomenclar
38946	12/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38948	12/11/2013	Acceso y matriculación educativa
38949	12/11/2013	Gobiernos locales
38950	12/11/2013	Acceso al empleo público
38952	12/11/2013	Planes de empleo
38953	12/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38954	12/11/2013	Infracciones
38955	12/11/2013	Consultas generales
38956	12/11/2013	Obras sociales
38958	12/11/2013	Transporte público de pasajeros
38960	12/11/2013	Consultas generales
38963	12/11/2013	Consultas generales
38964	12/11/2013	Consultas generales
38965	12/11/2013	Servicio de telefonía móvil
38966	12/11/2013	Consultas generales
38967	12/11/2013	Prestaciones por desempleo
38968	12/11/2013	Telefonía fija
38970	12/11/2013	Servicio de agua
38971	12/11/2013	Telefonía fija
38972	12/11/2013	Obras sociales
38973	12/11/2013	Obras sociales
38975	12/11/2013	Usuarios de agencias de viajes y turismo
38977	12/11/2013	Educación universitaria
38978	12/11/2013	Servicio de agua
38979	12/11/2013	Asignación universal por hijo
38981	13/11/2013	Tarjetas de crédito
38982	13/11/2013	Obras sociales
38983	13/11/2013	Acceso al empleo público
38984	13/11/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
38986	13/11/2013	Gobiernos locales





38988	13/11/2013	Salud reproductiva
38989	13/11/2013	Servicio de internet
38993	13/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38994	13/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38995	13/11/2013	Consultas generales
38996	13/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
38997	13/11/2013	Usuarios de seguros
38998	13/11/2013	Infracciones
38999	13/11/2013	Obras sociales
39000	13/11/2013	Telefonía fija
39001	13/11/2013	Consultas generales
39002	13/11/2013	Consultas generales
39004	13/11/2013	Inconvenientes viales
39005	13/11/2013	Servicio de transporte aéreo
39007	13/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39008	13/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39011	13/11/2013	Educación universitaria
39014	13/11/2013	Obras sociales
39015	13/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39016	13/11/2013	Gobiernos locales
39019	13/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39020	13/11/2013	Obras particulares
39023	13/11/2013	Obras sociales
39024	13/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39025	13/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39027	13/11/2013	Inconvenientes viales
39028	13/11/2013	Telefonía fija
39029	13/11/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
39031	13/11/2013	Consultas generales
39032	13/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39033	13/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39034	13/11/2013	Obras sociales
39035	14/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39036	14/11/2013	Gobiernos locales
39037	14/11/2013	Telefonía fija
39038	14/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39039	14/11/2013	Servicio de agua
39041	14/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39043	14/11/2013	Obras sociales
39044	14/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39045	14/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39046	14/11/2013	Obras sociales
39050	13/11/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
39053	14/11/2013	Problemas entre particulares
39055	13/11/2013	Obras particulares
39056	14/11/2013	Inconvenientes viales
39057	12/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39058	12/11/2013	Obras sociales
39059	14/11/2013	Protección del patrimonio urbano
39060	14/11/2013	Servicio eléctrico



39063	13/11/2013	Infraestructura pública
39064	14/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39065	14/11/2013	Pueblos originarios
39066	14/11/2013	Gobiernos locales
39068	13/11/2013	Protección al consumidor
39069	14/11/2013	Servicio de gas
39070	14/11/2013	Inconvenientes viales
39071	14/11/2013	Infracciones
39072	14/11/2013	Telefonía fija
39073	14/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39074	13/11/2013	Protección al consumidor
39075	14/11/2013	Acceso y matriculación educativa
39077	14/11/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
39078	14/11/2013	Servicio eléctrico
39079	14/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39080	14/11/2013	Transporte público de pasajeros
39081	14/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39082	14/11/2013	Consultas generales
39083	14/11/2013	Administración central
39084	14/11/2013	Subsidios
39085	14/11/2013	Servicio eléctrico
39087	14/11/2013	Consultas generales
39088	14/11/2013	Consultas generales
39090	14/11/2013	Servicio de agua
39091	14/11/2013	Habilitaciones para comercio e industria
39092	14/11/2013	Acceso al empleo público
39095	14/11/2013	Gobiernos locales
39096	14/11/2013	Tarjetas de crédito
39097	14/11/2013	Problemas entre particulares
39098	14/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39099	14/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39100	14/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39101	14/11/2013	Obras sociales
39103	15/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39105	15/11/2013	Obras sociales
39106	15/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39108	15/11/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
39110	15/11/2013	Obras sociales
39112	14/11/2013	Telefonía fija
39113	15/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39115	14/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39116	14/11/2013	Gobiernos locales
39117	14/11/2013	Vivienda
39118	15/11/2013	Transporte público de pasajeros
39119	14/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39120	15/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39122	15/11/2013	Obras sociales
39123	15/11/2013	Obras sociales
39124	15/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39125	15/11/2013	Gobiernos locales



39128	15/11/2013	Servicio de transporte aéreo
39129	15/11/2013	Obras sociales
39130	15/11/2013	Telefonía fija
39131	15/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39132	15/11/2013	Consultas generales
39133	15/11/2013	Obras sociales
39134	15/11/2013	Gobiernos locales
39135	15/11/2013	Obras sociales
39136	15/11/2013	Consultas generales
39137	15/11/2013	Consultas generales
39139	15/11/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
39140	15/11/2013	Servicio eléctrico
39141	15/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39142	15/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39143	15/11/2013	Servicios de medicina prepaga
39144	15/11/2013	Consultas generales
39145	15/11/2013	Usuarios de seguros
39146	15/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39148	15/11/2013	Consultas generales
39149	15/11/2013	Obras sociales
39150	15/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39154	15/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39155	15/11/2013	Infracciones
39156	15/11/2013	Infracciones
39157	15/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39158	15/11/2013	Educación privada
39159	15/11/2013	Obras sociales
39162	15/11/2013	Violencia y conflictos
39163	15/11/2013	PROFE
39164	15/11/2013	Servicio eléctrico
39166	18/11/2013	Consultas generales
39168	18/11/2013	Telefonía fija
39169	18/11/2013	Obras sociales
39170	18/11/2013	Consultas generales
39171	18/11/2013	Servicio eléctrico
39172	18/11/2013	Pensiones de Guerra
39173	18/11/2013	Infracciones
39174	18/11/2013	Consultas generales
39175	18/11/2013	Consultas generales
39176	18/11/2013	Obras sociales
39177	18/11/2013	Asignación universal por hijo
39178	18/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39179	18/11/2013	Gobiernos locales
39180	18/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39183	18/11/2013	Inconvenientes impositivos
39184	18/11/2013	Inconvenientes educación
39185	18/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39187	18/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39188	18/11/2013	Obras sociales
39190	18/11/2013	Administración central



39193	18/11/2013	Administración central
39194	18/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39197	18/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39199	18/11/2013	Servicio eléctrico
39200	18/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39201	18/11/2013	Obras sociales
39202	18/11/2013	Gobiernos locales
39203	18/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39204	18/11/2013	Inconvenientes impositivos
39206	18/11/2013	Protección al consumidor
39207	18/11/2013	Servicio eléctrico
39208	18/11/2013	Obras sociales
39210	18/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39211	18/11/2013	Infracciones
39212	18/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39213	18/11/2013	Consultas generales
39215	18/11/2013	Administración central
39216	18/11/2013	Obras sociales
39217	18/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39218	18/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39219	18/11/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
39220	18/11/2013	Obras sociales
39221	18/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39222	18/11/2013	Servicio eléctrico
39223	18/11/2013	Consultas generales
39225	18/11/2013	Telefonía fija
39226	18/11/2013	Acceso al empleo público
39231	19/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39232	14/11/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
39233	14/11/2013	Otras políticas sociales
39234	19/11/2013	Servicio de agua
39235	15/11/2013	Telefonía fija
39236	15/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39237	19/11/2013	Gobiernos locales
39238	19/11/2013	Consultas generales
39240	19/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39241	19/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39242	19/11/2013	Infracciones
39243	19/11/2013	Transporte público de pasajeros
39244	19/11/2013	Inconvenientes impositivos
39245	19/11/2013	Consultas generales
39246	19/11/2013	Servicio eléctrico
39247	19/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39248	19/11/2013	Servicio eléctrico
39249	19/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39250	19/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39251	19/11/2013	Infracciones
39252	19/11/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
39253	19/11/2013	Obras sociales
39254	19/11/2013	Tratamiento médico e intervenciones



39255	19/11/2013	Obras sociales
39256	19/11/2013	Infracciones
39257	17/11/2013	Obras sociales
39258	20/11/2013	Obras sociales
39261	20/11/2013	Servicio eléctrico
39262	20/11/2013	Infracciones
39263	18/11/2013	Infracciones
39265	20/11/2013	Consultas generales
39269	15/11/2013	Protección al consumidor
39271	20/11/2013	Consultas generales
39272	20/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39273	20/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39274	20/11/2013	PROFE
39275	20/11/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
39277	20/11/2013	Transporte público de pasajeros
39280	20/11/2013	Comercio de electrodomésticos
39282	20/11/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
39285	20/11/2013	Acceso y matriculación educativa
39287	20/11/2013	Ninez y juventud
39288	20/11/2013	Tratamiento médico e intervenciones
39289	20/11/2013	Servicio de gas
39291	20/11/2013	Tarjetas de crédito
39292	20/11/2013	Obras sociales
39293	20/11/2013	Vivienda
39294	20/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39295	20/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39300	20/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39302	20/11/2013	Obras sociales
39303	20/11/2013	Administración central
39304	20/11/2013	Otras quejas sobre identidad
39307	21/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39308	21/11/2013	Servicio de agua
39309	18/11/2013	Vivienda
39310	21/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39311	18/11/2013	Infracciones
39312	18/11/2013	Obras sociales
39313	21/11/2013	Subsidios
39314	21/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39315	21/11/2013	Consultas generales
39317	21/11/2013	Gobiernos locales
39319	21/11/2013	Planeamiento urbano
39320	21/11/2013	Asalto, robo, hurto
39321	19/11/2013	Servicio eléctrico
39322	20/11/2013	Inconvenientes referido a comercio e industria
39323	21/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39324	21/11/2013	Gobiernos locales
39325	21/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39326	21/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39327	21/11/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
39329	21/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia



39330	21/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39331	21/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39333	21/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39334	21/11/2013	Obras sociales
39336	21/11/2013	Servicio eléctrico
39337	21/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39338	21/11/2013	Infracciones
39339	21/11/2013	Tasa SUM
39342	21/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39346	21/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39349	21/11/2013	Obras sociales
39350	21/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39351	21/11/2013	Defensa civil
39353	21/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39355	21/11/2013	Administración central
39357	21/11/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
39358	21/11/2013	Inconvenientes impositivos
39361	21/11/2013	Protección al consumidor
39362	21/11/2013	Infraestructura pública
39364	21/11/2013	Servicio de gas
39367	21/11/2013	Violencia y conflictos
39368	22/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39370	22/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39371	22/11/2013	Infracciones
39372	22/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39376	22/11/2013	Servicio de agua
39377	22/11/2013	Infracciones
39378	22/11/2013	Telefonía fija
39379	22/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39381	22/11/2013	Consultas generales
39384	22/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39385	22/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39393	22/11/2013	Obras sociales
39394	22/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39397	22/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39398	22/11/2013	Gobiernos locales
39399	22/11/2013	Tasa SUM
39402	26/11/2013	Consultas generales
39403	26/11/2013	Consultas generales
39404	26/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39405	26/11/2013	Problemas entre particulares
39406	26/11/2013	Obras sociales
39407	26/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39408	26/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39410	26/11/2013	Transporte público de pasajeros
39411	26/11/2013	Violencia y conflictos
39413	26/11/2013	Servicio de agua
39414	26/11/2013	Situaciones de discriminación
39416	26/11/2013	Infracciones
39419	26/11/2013	Telefonía fija



39420	26/11/2013	Subsidios
39423	26/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39424	26/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39425	26/11/2013	Ayuda escolar
39430	26/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39434	26/11/2013	Gobiernos locales
39438	26/11/2013	Otras políticas sociales
39446	26/11/2013	Asignación universal por hijo
39451	26/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39465	26/11/2013	Subsidios
39466	26/11/2013	Gobiernos locales
39473	26/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39474	26/11/2013	Gobiernos locales
39479	26/11/2013	Pueblos originarios
39480	26/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39490	26/11/2013	Divorcios y sucesiones
39497	26/11/2013	Gobiernos locales
39501	26/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39513	26/11/2013	Obras sociales
39514	26/11/2013	Obras sociales
39515	27/11/2013	Gobiernos locales
39517	27/11/2013	Trayecto escolar
39519	27/11/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
39520	27/11/2013	Situaciones de discriminación
39522	27/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39523	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39524	27/11/2013	Consultas generales
39526	27/11/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
39527	27/11/2013	Obras sociales
39528	27/11/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
39529	27/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39530	27/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39532	27/11/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
39533	27/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39534	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39535	27/11/2013	Consultas generales
39537	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39538	27/11/2013	Infraestructura pública
39539	27/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39540	27/11/2013	Obras sociales
39542	27/11/2013	Gobiernos locales
39547	27/11/2013	Gobiernos locales
39548	27/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39549	27/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39550	27/11/2013	Consultas generales
39563	27/11/2013	Servicio de transporte fluvial
39566	27/11/2013	Vivienda
39568	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39570	27/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39576	27/11/2013	Obras sociales



39577	27/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39579	27/11/2013	Servicio eléctrico
39583	27/11/2013	Administración central
39586	27/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39588	27/11/2013	Contaminación acústica
39589	27/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39590	27/11/2013	Obras sociales
39591	27/11/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
39592	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39593	27/11/2013	Trayecto escolar
39594	27/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39596	27/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39597	27/11/2013	Divorcios y sucesiones
39601	27/11/2013	Servicio de agua
39603	27/11/2013	Planeamiento urbano
39607	28/11/2013	Transporte público de pasajeros
39610	28/11/2013	Obras sociales
39611	28/11/2013	Obras sociales
39612	28/11/2013	Servicio de agua
39613	28/11/2013	Infracciones
39614	28/11/2013	Consultas generales
39615	28/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39616	28/11/2013	Consultas generales
39618	28/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39619	28/11/2013	Infraestructura pública
39620	28/11/2013	Infracciones
39621	28/11/2013	Servicio eléctrico
39622	28/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39623	28/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39624	28/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39628	28/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39632	28/11/2013	Gobiernos locales
39633	28/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39634	28/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39635	27/11/2013	Consultas generales
39638	28/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39642	28/11/2013	Servicios de medicina prepaga
39644	28/11/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
39652	28/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39656	28/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39658	28/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39660	28/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39671	28/11/2013	Situaciones de discriminación
39681	28/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39683	28/11/2013	Servicio de agua
39689	28/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39704	28/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39705	28/11/2013	Infracciones
39707	28/11/2013	Problemas entre particulares
39708	28/11/2013	Pendiente de Nomenclar



39709	28/11/2013	Infracciones
39710	28/11/2013	Tasa SUM
39711	28/11/2013	Obras sociales
39712	28/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39714	29/11/2013	Correos y encomiendas
39715	29/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39716	29/11/2013	Obras sociales
39718	29/11/2013	Infraestructura pública
39719	29/11/2013	Consultas generales
39720	29/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39721	29/11/2013	Otras quejas sobre identidad
39722	29/11/2013	Gobiernos locales
39726	29/11/2013	Gobiernos locales
39727	29/11/2013	Obras sociales
39728	29/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39730	29/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39731	29/11/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
39732	29/11/2013	Ninez y juventud
39734	29/11/2013	Administración central
39736	29/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39738	29/11/2013	Gobiernos locales
39739	29/11/2013	Gobiernos locales
39741	29/11/2013	Servicio de agua
39742	29/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39745	29/11/2013	Ninez y juventud
39748	29/11/2013	Servicio de agua
39758	29/11/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
39762	29/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39765	29/11/2013	Servicio de gas
39775	29/11/2013	Reposición DNI
39777	29/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39778	29/11/2013	Administración central
39779	29/11/2013	Situaciones de discriminación
39780	29/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39783	29/11/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
39784	29/11/2013	Impuestos AFIP
39785	29/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39786	29/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39790	29/11/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
39791	29/11/2013	Inconvenientes educación
39792	29/11/2013	Administración central
39793	29/11/2013	Vivienda
39796	29/11/2013	Dificultades para la circulación
39797	29/11/2013	PROFE
39799	29/11/2013	Servicio de agua
39802	29/11/2013	Inconvenientes impositivos
39805	02/12/2013	Gobiernos locales
39807	02/12/2013	PROFE
39809	02/12/2013	Consultas generales
39810	02/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



39811	02/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
39812	02/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
39813	02/12/2013	Jubilaciones y pensiones
39814	02/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39815	02/12/2013	Infracciones
39816	02/12/2013	Consultas generales
39817	02/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39818	02/12/2013	Consultas generales
39820	02/12/2013	Gobiernos locales
39821	02/12/2013	PROFE
39823	02/12/2013	Gobiernos locales
39824	02/12/2013	Consultas generales
39828	02/12/2013	Servicio de gas
39829	02/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39831	02/12/2013	Servicio eléctrico
39833	02/12/2013	PROFE
39834	02/12/2013	Gobiernos locales
39835	02/12/2013	Gobiernos locales
39836	02/12/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
39838	02/12/2013	Servicio de telefonía móvil
39839	02/12/2013	Consultas generales
39840	02/12/2013	Ninez y juventud
39841	02/12/2013	Servicio de gas
39842	29/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39845	02/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39846	02/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
39848	29/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39849	02/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39850	02/12/2013	Consultas generales
39851	28/11/2013	Servicio eléctrico
39856	02/12/2013	Servicio de telefonía móvil
39857	02/12/2013	Situaciones de discriminación
39858	02/12/2013	Servicio de telefonía móvil
39860	02/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39861	02/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
39864	02/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39866	02/12/2013	Servicio de agua
39867	02/12/2013	Tajetas telefónicas
39868	02/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39869	02/12/2013	Salud reproductiva
39870	02/12/2013	Usuarios de seguros
39871	02/12/2013	Obras sociales
39872	03/12/2013	Consultas generales
39874	03/12/2013	Obras sociales
39875	03/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39876	03/12/2013	Gobiernos locales
39877	03/12/2013	Servicios de medicina prepaga
39878	03/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39879	03/12/2013	Consultas generales
39880	03/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria



39881	03/12/2013	Servicio de internet
39883	03/12/2013	Servicio eléctrico
39885	03/12/2013	Servicio eléctrico
39888	03/12/2013	Comercio de electrodomésticos
39889	03/12/2013	Comercio de electrodomésticos
39891	03/12/2013	Pendiente de Nomenclar
39892	03/12/2013	Pendiente de Nomenclar
39893	03/12/2013	Telefonía fija
39894	03/12/2013	Servicio de gas
39895	03/12/2013	Servicio de agua
39896	03/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39897	03/12/2013	Consultas generales
39898	03/12/2013	Infraacciones
39899	03/12/2013	ARBA - impuesto automotor
39900	03/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39905	03/12/2013	Gobiernos locales
39907	03/12/2013	Administración central
39908	03/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39909	03/12/2013	Administración central
39910	03/12/2013	Servicio eléctrico
39911	03/12/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
39912	03/12/2013	Servicio eléctrico
39913	03/12/2013	Gobiernos locales
39915	03/12/2013	Servicio eléctrico
39916	03/12/2013	Consultas generales
39917	03/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
39918	03/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39920	03/12/2013	Divorcios y sucesiones
39921	03/12/2013	PROFE
39922	03/12/2013	Servicio de agua
39923	03/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39924	03/12/2013	Servicio eléctrico
39925	03/12/2013	Servicio de telefonía móvil
39927	03/12/2013	Servicio eléctrico
39929	03/12/2013	Obras sociales
39930	03/12/2013	Consultas generales
39932	03/12/2013	Correos y encomiendas
39933	03/12/2013	Dificultades para la circulación
39934	03/12/2013	Tarjetas de crédito
39937	04/12/2013	Violencia y conflictos
39938	04/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39939	04/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
39940	04/12/2013	Acceso al empleo público
39942	04/12/2013	Obras sociales
39943	04/12/2013	Consultas generales
39944	04/12/2013	Consultas generales
39945	04/12/2013	Consultas generales
39946	04/12/2013	Servicio eléctrico
39947	04/12/2013	Consultas generales
39949	04/12/2013	Obras sociales



39950	04/12/2013	Consultas generales
39951	04/12/2013	Problemas entre particulares
39952	04/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
39953	04/12/2013	Consultas generales
39954	04/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39955	26/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39956	04/12/2013	Planeamiento urbano
39957	04/12/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
39958	04/12/2013	Servicio eléctrico
39959	04/12/2013	Servicio eléctrico
39962	04/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
39964	04/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
39965	04/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
39966	03/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39968	03/12/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
39969	04/12/2013	Protección al consumidor
39970	04/12/2013	Inconvenientes viales
39971	04/12/2013	Ninez y juventud
39973	04/12/2013	Inconvenientes educación
39974	04/12/2013	Consultas generales
39975	04/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39976	04/12/2013	Jubilaciones y pensiones
39977	04/12/2013	Transporte público de pasajeros
39978	04/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39979	04/12/2013	Servicio eléctrico
39980	03/12/2013	Problemas entre particulares
39982	03/12/2013	Protección al consumidor
39983	04/12/2013	Servicio eléctrico
39984	04/12/2013	Jubilaciones y pensiones
39985	04/12/2013	Problemas entre particulares
39986	04/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39987	04/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
39988	04/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39989	04/12/2013	Obras sociales
39990	04/12/2013	PROFE
39991	04/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
39992	04/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39993	04/12/2013	Servicio de gas
39995	04/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39996	04/12/2013	Tarjetas telefónicas
39997	04/12/2013	Consultas generales
40000	04/12/2013	Consultas generales
40001	04/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40002	04/12/2013	Servicio eléctrico
40003	04/12/2013	Obras sociales
40004	04/12/2013	Servicio eléctrico
40005	04/12/2013	Tarjetas de crédito
40006	04/12/2013	Servicio eléctrico
40007	04/12/2013	Servicio eléctrico
40008	04/12/2013	Violencia y conflictos



40010	05/12/2013	Obras particulares
40011	05/12/2013	Consultas generales
40012	05/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40013	05/12/2013	Gobiernos locales
40015	05/12/2013	Consultas generales
40016	05/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40018	05/12/2013	Gobiernos locales
40019	05/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40021	05/12/2013	Divorcios y sucesiones
40022	05/12/2013	Consultas generales
40024	05/12/2013	Servicio de agua
40025	05/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40026	05/12/2013	Protección al consumidor
40028	05/12/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
40030	05/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40031	05/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40032	05/12/2013	Infracciones
40034	05/12/2013	Infracciones
40035	05/12/2013	Servicio de agua
40036	05/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40039	05/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40040	05/12/2013	Servicio eléctrico
40041	05/12/2013	Obras sociales
40042	05/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40043	05/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40044	05/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40047	05/12/2013	Trayecto escolar
40049	05/12/2013	Violencia y conflictos
40061	05/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40063	05/12/2013	Servicio eléctrico
40065	05/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40068	05/12/2013	Obras sociales
40071	05/12/2013	Servicio de agua
40073	05/12/2013	Servicio de agua
40075	04/12/2013	Obras sociales
40078	05/12/2013	Gobiernos locales
40079	06/12/2013	Consultas generales
40080	05/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40081	06/12/2013	Violencia y conflictos
40083	06/12/2013	Inconvenientes viales
40084	02/12/2013	Gobiernos locales
40088	06/12/2013	Contaminación acústica
40090	06/12/2013	PROFE
40092	06/12/2013	Obras sociales
40093	06/12/2013	Infraestructura pública
40095	06/12/2013	Divorcios y sucesiones
40097	06/12/2013	DNI y pasaporte
40098	06/12/2013	Consultas generales
40099	06/12/2013	Servicio eléctrico
40100	06/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo



40101	06/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40102	06/12/2013	Servicio de agua
40112	06/12/2013	Gobiernos locales
40116	06/12/2013	Servicio eléctrico
40125	06/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40132	06/12/2013	Obras sociales
40134	06/12/2013	Gobiernos locales
40138	05/12/2013	Consultas generales
40140	06/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
40143	06/12/2013	Tratamiento médico e intervenciones
40144	06/12/2013	Gobiernos locales
40146	06/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40147	06/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40149	06/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40156	06/12/2013	PROFE
40160	06/12/2013	Violencia y conflictos
40162	06/12/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
40164	06/12/2013	Servicio eléctrico
40174	06/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40184	06/12/2013	Servicio eléctrico
40185	09/12/2013	Servicio eléctrico
40187	09/12/2013	Servicio eléctrico
40188	09/12/2013	Gobiernos locales
40189	09/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40191	09/12/2013	Consultas generales
40193	09/12/2013	Administración central
40195	09/12/2013	Gobiernos locales
40197	09/12/2013	Consultas generales
40198	09/12/2013	Infracciones
40199	09/12/2013	Gobiernos locales
40200	09/12/2013	Gobiernos locales
40201	05/12/2013	Vivienda
40202	09/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40204	09/12/2013	Vulneración de derechos durante la última dictadura
40205	09/12/2013	Servicio eléctrico
40207	04/12/2013	Obras sociales
40208	09/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40209	09/12/2013	Infracciones
40210	09/12/2013	Tarjetas de crédito
40211	09/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40212	03/12/2013	Servicio eléctrico
40214	09/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40215	09/12/2013	Violencia y conflictos
40216	09/12/2013	Consultas generales
40217	09/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40219	09/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40222	09/12/2013	Obras sociales
40223	09/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40224	09/12/2013	Obras sociales
40225	09/12/2013	Servicio de gas



40226	09/12/2013	Infracciones
40228	09/12/2013	Telefonía fija
40231	09/12/2013	Dificultades para la circulación
40243	09/12/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
40244	09/12/2013	Reposición DNI
40245	09/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40257	09/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40258	09/12/2013	Tratamiento médico e intervenciones
40265	09/12/2013	Obras sociales
40266	09/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40279	09/12/2013	Acceso al empleo público
40296	09/12/2013	Tratamiento médico e intervenciones
40297	09/12/2013	Reposición DNI
40301	09/12/2013	Servicio eléctrico
40304	09/12/2013	Obras sociales
40310	09/12/2013	Pasaporte
40311	09/12/2013	Servicio eléctrico
40332	09/12/2013	Obras sociales
40333	09/12/2013	Consultas generales
40335	09/12/2013	Administración central
40337	09/12/2013	Telefonía fija
40338	10/12/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
40339	10/12/2013	Infracciones
40340	10/12/2013	PROFE
40341	10/12/2013	Vivienda
40343	10/12/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
40344	10/12/2013	PROFE
40347	10/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40348	10/12/2013	Servicio eléctrico
40350	10/12/2013	Vivienda
40352	10/12/2013	Servicio eléctrico
40354	10/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40355	10/12/2013	Telefonía fija
40356	10/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40357	10/12/2013	Consultas generales
40358	10/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40359	10/12/2013	Servicio eléctrico
40363	10/12/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
40364	10/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40365	10/12/2013	Gobiernos locales
40366	10/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40372	10/12/2013	Trayecto escolar
40374	10/12/2013	Obras sociales
40376	10/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40380	10/12/2013	Servicio eléctrico
40383	10/12/2013	Servicio eléctrico
40385	10/12/2013	Servicio eléctrico
40387	10/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40389	10/12/2013	Divorcios y sucesiones
40390	10/12/2013	Vivienda



40392	10/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
40395	10/12/2013	Inconvenientes viales
40396	10/12/2013	Telefonía fija
40399	11/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40400	11/12/2013	Gobiernos locales
40402	11/12/2013	Telefonía fija
40403	11/12/2013	Infracciones
40405	11/12/2013	PROFE
40406	11/12/2013	Consultas generales
40407	11/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40408	11/12/2013	Obras sociales
40409	11/12/2013	Protección al ciudadano
40410	11/12/2013	Protección al consumidor
40411	11/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40413	11/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40414	11/12/2013	Gobiernos locales
40415	11/12/2013	Servicio de agua
40418	11/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40419	11/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40421	11/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40422	11/12/2013	Usuarios de seguros
40423	11/12/2013	Consultas generales
40425	11/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40426	11/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40430	11/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40431	11/12/2013	Consultas generales
40432	11/12/2013	Problemas entre particulares
40435	11/12/2013	Gobiernos locales
40437	11/12/2013	ARBA - ingresos brutos
40439	11/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40440	11/12/2013	Gobiernos locales
40443	11/12/2013	Obras sociales
40444	11/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40449	11/12/2013	Obras sociales
40451	11/12/2013	Telefonía fija
40452	12/12/2013	Transporte público de pasajeros
40454	12/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40455	12/12/2013	Telefonía fija
40456	12/12/2013	Servicio de agua
40457	12/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40458	12/12/2013	Gobiernos locales
40459	12/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40460	12/12/2013	Obras sociales
40461	12/12/2013	PROFE
40462	12/12/2013	Telefonía fija
40463	12/12/2013	Tarjetas de crédito
40464	12/12/2013	Obras sociales
40465	12/12/2013	PROFE
40466	12/12/2013	Infracciones
40468	12/12/2013	Telefonía fija





40469	12/12/2013	Contaminación electromagnética
40470	12/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
40471	12/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40472	12/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
40473	12/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40475	12/12/2013	Infraacciones
40477	12/12/2013	Infraacciones
40479	12/12/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
40480	12/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40482	12/12/2013	Obras sociales
40483	12/12/2013	Administración central
40484	12/12/2013	Vivienda
40485	12/12/2013	Situaciones de discriminación
40486	12/12/2013	Consultas generales
40487	12/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40488	12/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40489	12/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40490	12/12/2013	Inconvenientes viales
40491	12/12/2013	Inconvenientes viales
40492	12/12/2013	Obras sociales
40494	12/12/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
40495	12/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40496	12/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40497	12/12/2013	Telefonía fija
40498	12/12/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
40501	12/12/2013	Obras sociales
40502	12/12/2013	Servicio eléctrico
40505	12/12/2013	Servicio eléctrico
40507	13/12/2013	Obras sociales
40508	13/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40509	13/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40511	13/12/2013	Consultas generales
40513	13/12/2013	Servicio eléctrico
40514	13/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40515	13/12/2013	Obras sociales
40516	13/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40517	13/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40518	13/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40520	13/12/2013	Protección al ciudadano
40521	13/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40522	13/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40523	13/12/2013	Servicio eléctrico
40524	13/12/2013	Servicio de agua
40527	13/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40528	13/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40529	13/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40530	13/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40531	13/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40536	13/12/2013	Vivienda
40537	13/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia



40539	13/12/2013	Obras sociales
40541	16/12/2013	Servicio eléctrico
40542	16/12/2013	Servicio eléctrico
40543	16/12/2013	Consultas generales
40544	16/12/2013	Servicio eléctrico
40545	16/12/2013	Gobiernos locales
40546	16/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40547	16/12/2013	Telefonía fija
40548	16/12/2013	Gobiernos locales
40549	16/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40550	16/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40551	16/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40552	16/12/2013	Divorcios y sucesiones
40553	16/12/2013	Obras sociales
40554	16/12/2013	Servicio eléctrico
40558	16/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40559	16/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40560	16/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40563	16/12/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
40564	16/12/2013	Obras sociales
40566	16/12/2013	Consultas generales
40568	16/12/2013	Servicio de gas
40569	16/12/2013	Obras sociales
40571	16/12/2013	PROFE
40572	16/12/2013	Servicio de agua
40574	16/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40575	16/12/2013	Obras sociales
40576	16/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40577	16/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40578	16/12/2013	Obras sociales
40579	16/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40580	16/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40583	16/12/2013	Servicio eléctrico
40585	16/12/2013	Servicio eléctrico
40586	16/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40588	16/12/2013	Servicio eléctrico
40590	16/12/2013	Servicios de medicina prepaga
40592	16/12/2013	Servicio eléctrico
40594	17/12/2013	Servicio eléctrico
40597	17/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
40598	17/12/2013	Servicios de medicina prepaga
40600	17/12/2013	Consultas generales
40601	17/12/2013	Servicio de agua
40602	17/12/2013	Servicio eléctrico
40603	17/12/2013	Situaciones de discriminación
40604	17/12/2013	Consultas generales
40606	17/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40607	17/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40609	17/12/2013	Protección al consumidor
40610	17/12/2013	Telefonía fija



40611	17/12/2013	Contaminación electromagnética
40612	17/12/2013	Violencia y conflictos
40613	17/12/2013	Consultas generales
40614	17/12/2013	Impuestos AFIP
40616	17/12/2013	Consultas generales
40617	17/12/2013	Servicio eléctrico
40618	17/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40619	17/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40620	17/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40621	17/12/2013	Servicio de agua
40622	17/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40624	17/12/2013	Administración central
40628	17/12/2013	Servicio eléctrico
40633	17/12/2013	Servicio eléctrico
40634	17/12/2013	Servicio de agua
40635	17/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40636	17/12/2013	Servicio eléctrico
40637	17/12/2013	Administración central
40638	17/12/2013	Servicio eléctrico
40639	17/12/2013	Servicio eléctrico
40640	17/12/2013	Administración central
40641	18/12/2013	PROFE
40642	18/12/2013	Servicio de agua
40643	17/12/2013	Tercera edad
40644	17/12/2013	Tarjetas de crédito
40645	17/12/2013	Servicio eléctrico
40646	18/12/2013	Servicio eléctrico
40650	17/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40652	18/12/2013	Gobiernos locales
40653	16/12/2013	Transporte público de pasajeros
40654	18/12/2013	Obras sociales
40655	18/12/2013	Servicio eléctrico
40656	18/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40657	18/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40659	16/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40660	18/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
40661	18/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40662	16/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40663	18/12/2013	Consultas generales
40664	16/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
40666	18/12/2013	Obras sociales
40667	18/12/2013	Consultas generales
40669	16/12/2013	Servicio de agua
40670	18/12/2013	Usuarios de seguros
40671	18/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40673	18/12/2013	Asignación universal por hijo
40675	18/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40677	18/12/2013	Correos y encomiendas
40678	16/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40682	17/12/2013	Quejas consumidores otros servicios



40683	18/12/2013	Consultas generales
40684	17/12/2013	Inconvenientes viales
40685	17/12/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
40686	18/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40687	18/12/2013	Consultas generales
40689	18/12/2013	Desastres naturales causados por el hombre
40693	18/12/2013	Telefonía fija
40695	18/12/2013	Inconvenientes viales
40696	18/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40698	18/12/2013	Servicio de agua
40699	19/12/2013	Pasaporte
40700	19/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
40703	19/12/2013	Gobiernos locales
40704	19/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
40705	19/12/2013	Servicio eléctrico
40706	19/12/2013	Correos y encomiendas
40713	19/12/2013	Servicio eléctrico
40714	19/12/2013	Servicio eléctrico
40715	19/12/2013	Servicio eléctrico
40716	19/12/2013	Servicio eléctrico
40717	19/12/2013	PROFE
40718	19/12/2013	Consultas generales
40721	19/12/2013	Servicio de agua
40722	19/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40723	19/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40724	19/12/2013	Violencia y conflictos
40726	19/12/2013	Protección al consumidor
40728	19/12/2013	Servicio eléctrico
40729	19/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40730	19/12/2013	Gobiernos locales
40731	19/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40733	17/12/2013	Servicio de agua
40734	17/12/2013	Infracciones
40735	19/12/2013	Servicio de gas
40737	19/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
40739	19/12/2013	Gobiernos locales
40742	19/12/2013	Planeamiento urbano
40745	19/12/2013	Subsidios
40746	19/12/2013	Obras sociales
40747	19/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40748	19/12/2013	Consultas generales
40749	19/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40750	19/12/2013	Consultas generales
40751	19/12/2013	Servicio de gas
40752	19/12/2013	Usuarios de seguros
40753	19/12/2013	Servicio eléctrico
40756	19/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40757	19/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40758	19/12/2013	Servicio eléctrico
40759	19/12/2013	Transporte público de pasajeros



40761	19/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40763	19/12/2013	Infracciones
40765	19/12/2013	Tratamiento médico e intervenciones
40766	20/12/2013	Servicio eléctrico
40770	20/12/2013	Servicio eléctrico
40771	20/12/2013	Consultas generales
40773	20/12/2013	Contaminación electromagnética
40774	20/12/2013	Obras sociales
40776	20/12/2013	Protección al consumidor
40778	20/12/2013	Administración central
40780	20/12/2013	Telefonía fija
40782	20/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40783	20/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40784	20/12/2013	Asignación universal por hijo
40786	20/12/2013	Consultas generales
40789	20/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40790	20/12/2013	Obras sociales
40791	20/12/2013	Servicio eléctrico
40793	20/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40795	20/12/2013	Servicio eléctrico
40797	20/12/2013	Violencia y conflictos
40800	20/12/2013	Trayecto escolar
40801	20/12/2013	Servicio de agua
40803	20/12/2013	Servicio eléctrico
40806	20/12/2013	PROFE
40807	20/12/2013	Servicio eléctrico
40808	23/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40810	19/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40811	19/12/2013	Consultas generales
40812	19/12/2013	Gobiernos locales
40813	19/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40815	23/12/2013	Consultas generales
40816	23/12/2013	Obras sociales
40817	23/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40818	19/12/2013	PROFE
40820	23/12/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
40821	19/12/2013	Gobiernos locales
40822	23/12/2013	Obras sociales
40823	23/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40825	23/12/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
40826	23/12/2013	Infracciones
40828	23/12/2013	Protección al consumidor
40829	23/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40832	23/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40835	23/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40836	23/12/2013	Servicio eléctrico
40838	23/12/2013	Tarjetas de crédito
40839	23/12/2013	Infracciones
40840	23/12/2013	Consultas generales
40842	23/12/2013	Obras sociales



40844	23/12/2013	Obras sociales
40848	27/12/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
40849	20/12/2013	Trayecto escolar
40855	27/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40857	27/12/2013	Consultas generales
40859	27/12/2013	Problemas entre particulares
40860	27/12/2013	Ninez y juventud
40862	27/12/2013	Gobiernos locales
40863	27/12/2013	Usuarios de seguros
40864	27/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40865	27/12/2013	Consultas generales
40866	27/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40867	27/12/2013	Servicio eléctrico
40868	27/12/2013	Transporte público de pasajeros
40870	27/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40872	27/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40873	27/12/2013	Consultas generales
40874	27/12/2013	Servicio eléctrico
40875	27/12/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
40876	27/12/2013	Telefonía fija
40879	27/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40880	27/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
40881	20/12/2013	Subsidios
40882	27/12/2013	Servicio de agua
40884	27/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40885	27/12/2013	Servicio de agua
40887	27/12/2013	Inconvenientes impositivos
40889	27/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40890	27/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40892	27/12/2013	Telefonía fija
40899	27/12/2013	Consultas generales
40900	30/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40901	30/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40902	30/12/2013	Consultas generales
40903	30/12/2013	Servicio de agua
40904	30/12/2013	Servicio eléctrico
40905	30/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40906	30/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40907	30/12/2013	Servicio eléctrico
40908	30/12/2013	PROFE
40909	30/12/2013	Obras sociales
40911	30/12/2013	Inconvenientes educación
40912	30/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40914	30/12/2013	Servicio eléctrico
40915	30/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40916	30/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40917	30/12/2013	Servicio eléctrico
40918	30/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40919	30/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40920	30/12/2013	Servicio de agua



40921	30/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
40922	30/12/2013	Obras sociales
40923	30/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40924	30/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40925	30/12/2013	Servicio eléctrico
40926	30/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40927	30/12/2013	Servicio eléctrico
40928	30/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40929	30/12/2013	ARBA - impuesto automotor
40930	30/12/2013	Gobiernos locales
40931	30/12/2013	Servicio eléctrico
40932	30/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40933	30/12/2013	Gobiernos locales
40935	27/12/2013	Servicio de gas
40936	30/12/2013	ARBA - impuesto automotor
40937	30/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40938	30/12/2013	Telefonía fija
40939	30/12/2013	Servicio eléctrico
40942	03/01/2014	Obras sociales
40943	03/01/2014	Servicio eléctrico
40948	03/01/2014	Violencia y conflictos
40949	03/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40951	03/01/2014	PROFE
40952	03/01/2014	Inconvenientes impositivos
40953	03/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
40954	03/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40955	03/01/2014	Infracciones
40956	03/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
40957	03/01/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
40958	03/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40959	03/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40960	03/01/2014	Ninez y juventud
40961	03/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40964	03/01/2014	Planeamiento urbano
40965	03/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40967	03/01/2014	Obras sociales
40968	03/01/2014	Telefonía fija
40970	03/01/2014	Obras sociales
40971	03/01/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
40972	03/01/2014	Gobiernos locales
40973	03/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
40974	03/01/2014	Servicio de agua
40975	03/01/2014	Infracciones
40976	03/01/2014	Transporte público de pasajeros
40977	03/01/2014	Servicio eléctrico
40979	03/01/2014	Servicio eléctrico
40981	03/01/2014	Divorcios y sucesiones
40982	03/01/2014	Servicio eléctrico
40983	03/01/2014	Obras sociales
40985	03/01/2014	Violencia, acoso y coercion sobre la persona



40986	03/01/2014	Gobiernos locales
40987	03/01/2014	Obras sociales
40988	03/01/2014	Servicio de agua
40989	03/01/2014	Tarjetas de crédito
40990	03/01/2014	Servicio eléctrico
40991	03/01/2014	Transporte público de pasajeros
40992	03/01/2014	Servicio eléctrico
40993	03/01/2014	Ninez y juventud
40994	03/01/2014	Violencia, acoso y coercion sobre la persona
40995	03/01/2014	Inconvenientes impositivos
40997	06/01/2014	Obras sociales
40998	06/01/2014	Tarjetas de crédito
40999	06/01/2014	Infracciones
41000	06/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41001	06/01/2014	Obras sociales
41002	06/01/2014	Servicio eléctrico
41006	06/01/2014	Servicio de internet
41007	06/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41009	06/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41010	06/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41011	06/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41012	06/01/2014	Administración central
41013	06/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41014	06/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41015	06/01/2014	Gobiernos locales
41016	06/01/2014	Tratamiento médico e intervenciones
41017	06/01/2014	Servicio eléctrico
41018	06/01/2014	Obras sociales
41019	06/01/2014	Consultas generales
41020	06/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41021	06/01/2014	Tasa SUM
41022	06/01/2014	Consultas generales
41023	06/01/2014	Tasa SUM
41025	06/01/2014	Servicio eléctrico
41026	03/01/2014	Servicio eléctrico
41027	06/01/2014	Comercio de electrodomésticos
41028	03/01/2014	Consultas generales
41029	06/01/2014	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
41030	06/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41031	06/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41032	06/01/2014	Servicio eléctrico
41033	28/12/2013	Consultas generales
41034	06/01/2014	Obras sociales
41035	06/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41036	06/01/2014	Servicio de agua
41037	06/01/2014	Desastres naturales
41038	06/01/2014	Obras sociales
41040	28/12/2013	Servicio de agua
41041	06/01/2014	Servicios de medicina prepaga
41042	06/01/2014	Servicio eléctrico



41048	06/01/2014	Subsidios
41050	06/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41051	03/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41053	02/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41054	06/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41055	06/01/2014	Gobiernos locales
41058	06/01/2014	Servicio eléctrico
41059	06/01/2014	Consultas generales
41060	06/01/2014	Obras sociales
41061	28/12/2013	Servicio de televisión por cable y digital
41062	06/01/2014	Infracciones
41065	06/01/2014	Obras sociales
41067	06/01/2014	Obras sociales
41069	06/01/2014	Obras sociales
41070	06/01/2014	Infracciones
41071	06/01/2014	Infracciones
41074	06/01/2014	Inconvenientes impositivos
41076	06/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
41078	06/01/2014	Servicio de agua
41080	06/01/2014	Servicio eléctrico
41082	06/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41083	06/01/2014	Telefonía fija
41086	07/01/2014	Obras sociales
41089	07/01/2014	Violencia y conflictos
41091	07/01/2014	Consultas generales
41094	07/01/2014	Usuarios de seguros
41095	07/01/2014	Consultas generales
41096	07/01/2014	Servicio de agua
41097	07/01/2014	Servicio de gas
41098	07/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41099	07/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41100	07/01/2014	Consultas generales
41101	07/01/2014	Servicio de gas
41102	07/01/2014	Servicio de gas
41103	07/01/2014	Servicio de internet
41107	07/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41108	07/01/2014	Planeamiento urbano
41110	07/01/2014	Telefonía fija
41111	07/01/2014	Telefonía fija
41112	07/01/2014	Servicio eléctrico
41113	07/01/2014	Obras sociales
41114	07/01/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
41115	07/01/2014	Dificultades para la circulación
41117	07/01/2014	Servicio eléctrico
41118	07/01/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
41120	07/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41122	07/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41123	07/01/2014	Servicio de gas
41124	07/01/2014	Servicio de agua
41126	07/01/2014	Servicio de gas



41127	07/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
41129	06/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41130	06/01/2014	Obras sociales
41133	07/01/2014	Obras sociales
41134	06/01/2014	Servicio eléctrico
41135	06/01/2014	Obras sociales
41137	07/01/2014	Atención a ciudadanos extranjeros
41138	07/01/2014	Desastres naturales
41139	08/01/2014	Obras sociales
41141	08/01/2014	Problemas entre particulares
41142	08/01/2014	Servicio de agua
41143	08/01/2014	Servicio de gas
41152	07/01/2014	Transporte público de pasajeros
41153	08/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41154	08/01/2014	Telefonía fija
41155	08/01/2014	Obras sociales
41156	08/01/2014	PROFE
41157	08/01/2014	Servicio de agua
41158	08/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41159	08/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41160	08/01/2014	Consultas generales
41162	08/01/2014	Servicio de agua
41164	08/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41165	08/01/2014	Obras sociales
41168	08/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41170	08/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41171	08/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41173	08/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41174	08/01/2014	Administración central
41176	08/01/2014	Telefonía fija
41177	08/01/2014	Tratamiento médico e intervenciones
41179	08/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41182	08/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41183	07/01/2014	Transporte público de pasajeros
41184	08/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41185	08/01/2014	Infracciones
41186	08/01/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
41187	08/01/2014	Ninez y juventud
41188	06/01/2014	Otras políticas sociales
41189	08/01/2014	Consultas generales
41191	08/01/2014	Obras sociales
41194	08/01/2014	Servicio de gas
41197	08/01/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
41199	08/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41200	08/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41201	08/01/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
41202	08/01/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
41207	09/01/2014	Obras sociales
41208	09/01/2014	Vivienda
41209	09/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria



41212	08/01/2014	Obras sociales
41213	09/01/2014	Protección al consumidor
41215	09/01/2014	Desastres naturales
41216	09/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41217	09/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41218	09/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41219	06/01/2014	Transporte público de pasajeros
41220	09/01/2014	Servicio de gas
41221	09/01/2014	Inconvenientes viales
41222	09/01/2014	Servicio eléctrico
41223	09/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41225	09/01/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
41226	09/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41228	09/01/2014	Comercio de electrodomésticos
41230	09/01/2014	Obras sociales
41231	09/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41233	09/01/2014	Infracciones
41234	09/01/2014	Obras sociales
41235	09/01/2014	Servicio de agua
41237	09/01/2014	Inconvenientes viales
41238	09/01/2014	Servicio de agua
41239	09/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41241	09/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41243	09/01/2014	Obras sociales
41245	09/01/2014	Consultas generales
41246	09/01/2014	Obras sociales
41247	09/01/2014	Planes de empleo
41248	09/01/2014	Consultas generales
41250	09/01/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
41253	09/01/2014	Consultas generales
41254	09/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41255	09/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41259	09/01/2014	Obras sociales
41263	09/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41266	09/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41267	09/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41268	09/01/2014	Servicio eléctrico
41271	10/01/2014	Consultas generales
41272	10/01/2014	Telefonía fija
41273	10/01/2014	Servicio eléctrico
41275	10/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
41276	10/01/2014	Telefonía fija
41277	10/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41279	10/01/2014	Servicio de gas
41286	10/01/2014	Consultas generales
41287	10/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41288	10/01/2014	Gobiernos locales
41289	10/01/2014	Consultas generales
41290	10/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41292	10/01/2014	Gobiernos locales



41293	10/01/2014	Infracciones
41294	10/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41296	10/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41297	10/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41299	10/01/2014	Consultas generales
41301	10/01/2014	Infracciones
41302	10/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
41304	10/01/2014	Consultas generales
41305	10/01/2014	Gobiernos locales
41306	10/01/2014	Violencia y conflictos
41307	10/01/2014	Obras sociales
41308	10/01/2014	Servicio de agua
41310	10/01/2014	Servicio de agua
41311	10/01/2014	Inconvenientes viales
41312	10/01/2014	PROFE
41313	10/01/2014	Servicio de agua
41315	10/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41316	10/01/2014	Obras sociales
41317	10/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41319	13/01/2014	Consultas generales
41320	13/01/2014	Transporte público de pasajeros
41322	13/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41323	13/01/2014	Consultas generales
41324	13/01/2014	Consultas generales
41325	13/01/2014	Servicio eléctrico
41327	13/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41328	13/01/2014	Consultas generales
41330	13/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41332	13/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41333	13/01/2014	Protección al consumidor
41334	13/01/2014	Servicio eléctrico
41335	13/01/2014	Inconvenientes impositivos
41337	13/01/2014	Servicio eléctrico
41338	13/01/2014	Servicio de agua
41339	13/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41341	13/01/2014	Protección al consumidor
41342	13/01/2014	Consultas generales
41343	13/01/2014	Gobiernos locales
41345	13/01/2014	Servicio de agua
41346	13/01/2014	Servicio de telefonía móvil
41347	13/01/2014	Comercio de electrodomésticos
41349	08/01/2014	Tarjetas de crédito
41350	13/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41351	13/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41352	08/01/2014	Violencia y conflictos
41353	13/01/2014	Obras sociales
41354	13/01/2014	Obras sociales
41355	13/01/2014	Telefonía fija
41356	09/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41357	13/01/2014	Consultas generales



41358	13/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41359	08/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41360	13/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41361	13/01/2014	Telefonía fija
41362	10/01/2014	Gobiernos locales
41366	13/01/2014	Violencia y conflictos
41367	09/01/2014	Transporte público de pasajeros
41368	13/01/2014	Consultas generales
41371	13/01/2014	Gobiernos locales
41374	13/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41375	13/01/2014	Gobiernos locales
41376	13/01/2014	Transporte público de pasajeros
41377	13/01/2014	Gobiernos locales
41378	13/01/2014	Inconvenientes viales
41379	13/01/2014	Infracciones
41381	13/01/2014	Gobiernos locales
41384	13/01/2014	Inconvenientes impositivos
41385	13/01/2014	Obras sociales
41387	07/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41390	14/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41393	10/01/2014	Inconvenientes viales
41394	14/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41398	12/01/2014	Servicio de telefonía móvil
41403	14/01/2014	Obras sociales
41406	14/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41407	14/01/2014	Servicio de agua
41408	14/01/2014	Obras sociales
41409	14/01/2014	Telefonía fija
41410	14/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41411	14/01/2014	PROFE
41412	14/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41413	14/01/2014	Transporte público de pasajeros
41415	14/01/2014	Obras sociales
41418	14/01/2014	Servicio de agua
41420	14/01/2014	Consultas generales
41422	14/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41424	14/01/2014	Consultas generales
41428	14/01/2014	Infracciones
41430	14/01/2014	Protección al consumidor
41431	14/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41435	14/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41436	14/01/2014	Transporte público de pasajeros
41440	14/01/2014	Servicio de gas
41442	14/01/2014	Consultas generales
41445	14/01/2014	Inconvenientes viales
41449	14/01/2014	Servicio eléctrico
41451	14/01/2014	Servicio eléctrico
41452	14/01/2014	PROFE
41455	14/01/2014	Obras sociales
41457	14/01/2014	PROFE



41458	14/01/2014	Obras sociales
41459	14/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41460	14/01/2014	Dificultades para la circulación
41463	14/01/2014	Obras sociales
41464	14/01/2014	Gobiernos locales
41466	14/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41467	14/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41469	14/01/2014	Consultas generales
41470	14/01/2014	Obras sociales
41471	14/01/2014	Inconvenientes viales
41472	14/01/2014	Transporte público de pasajeros
41473	14/01/2014	Obras sociales
41475	14/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41476	14/01/2014	Dificultades para la circulación
41477	14/01/2014	Inconvenientes impositivos
41479	07/01/2014	Dificultades para la circulación
41480	15/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41481	15/01/2014	Consultas generales
41485	15/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41490	07/01/2014	Obras sociales
41492	15/01/2014	Consultas generales
41493	15/01/2014	Consultas generales
41495	15/01/2014	Consultas generales
41496	15/01/2014	Servicio eléctrico
41497	15/01/2014	Servicio eléctrico
41498	15/01/2014	Obras sociales
41499	15/01/2014	Obras sociales
41500	15/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41501	15/01/2014	Infracciones
41503	15/01/2014	Divorcios y sucesiones
41504	15/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41511	15/01/2014	Gobiernos locales
41512	15/01/2014	PROFE
41513	15/01/2014	Reposición DNI
41514	15/01/2014	Infracciones
41515	15/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41516	15/01/2014	Consultas generales
41517	15/01/2014	Telefonía fija
41518	15/01/2014	Consultas generales
41525	15/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41526	15/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41527	15/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41528	15/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41529	15/01/2014	Transporte público de pasajeros
41532	15/01/2014	Inconvenientes viales
41533	15/01/2014	Obras sociales
41535	16/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41536	16/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41537	16/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41538	16/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



41539	16/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41545	16/01/2014	Consultas generales
41547	16/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41549	16/01/2014	Consultas generales
41555	16/01/2014	Servicio eléctrico
41556	16/01/2014	Obras sociales
41567	16/01/2014	Obras sociales
41569	16/01/2014	PROFE
41571	16/01/2014	Obras sociales
41573	16/01/2014	Consultas generales
41574	16/01/2014	Consultas generales
41575	16/01/2014	PROFE
41576	16/01/2014	Servicio eléctrico
41578	16/01/2014	Servicio eléctrico
41579	16/01/2014	Consultas generales
41581	16/01/2014	PROFE
41582	16/01/2014	Servicio de telefonía móvil
41584	16/01/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
41585	16/01/2014	Consultas generales
41586	16/01/2014	Consultas generales
41587	16/01/2014	Consultas generales
41588	16/01/2014	PROFE
41589	16/01/2014	Gobiernos locales
41590	16/01/2014	Servicio eléctrico
41591	16/01/2014	Vivienda
41592	16/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41594	16/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41595	16/01/2014	Servicio eléctrico
41596	16/01/2014	PROFE
41597	16/01/2014	Obras sociales
41599	16/01/2014	Servicio eléctrico
41600	16/01/2014	Infracciones
41603	16/01/2014	Violencia y conflictos
41604	16/01/2014	Servicio eléctrico
41606	16/01/2014	Obras sociales
41607	16/01/2014	Obras sociales
41610	16/01/2014	Servicio de agua
41611	17/01/2014	Inconvenientes impositivos
41614	17/01/2014	Gobiernos locales
41615	17/01/2014	Consultas generales
41617	16/01/2014	Problemas entre particulares
41618	17/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41619	16/01/2014	Protección al consumidor
41620	17/01/2014	Infracciones
41621	17/01/2014	Infracciones
41622	17/01/2014	Gobiernos locales
41623	17/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41624	16/01/2014	Inconvenientes viales
41625	17/01/2014	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
41626	15/01/2014	Obras sociales



41627	17/01/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
41631	15/01/2014	Obras sociales
41633	17/01/2014	Tarjetas de crédito
41635	17/01/2014	Obras sociales
41636	14/01/2014	Otras quejas sobre identidad
41637	17/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41638	17/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41639	17/01/2014	Servicio eléctrico
41640	17/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41641	16/01/2014	Infracciones
41643	15/01/2014	Divorcios y sucesiones
41645	17/01/2014	Obras sociales
41646	17/01/2014	Obras sociales
41647	17/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41649	17/01/2014	Obras sociales
41651	17/01/2014	Servicio de agua
41653	17/01/2014	Infracciones
41655	17/01/2014	Servicio eléctrico
41657	17/01/2014	Servicio eléctrico
41658	17/01/2014	Gobiernos locales
41659	17/01/2014	Obras sociales
41661	17/01/2014	Consultas generales
41663	20/01/2014	Telefonía fija
41664	20/01/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
41665	20/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41666	20/01/2014	Servicio eléctrico
41667	20/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41668	20/01/2014	Salud reproductiva
41669	20/01/2014	Consultas generales
41670	20/01/2014	Servicio de agua
41671	20/01/2014	Servicio de agua
41672	20/01/2014	Comercio de electrodomésticos
41673	20/01/2014	Vivienda
41675	20/01/2014	Administración central
41676	20/01/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
41678	20/01/2014	Telefonía fija
41679	20/01/2014	Gobiernos locales
41680	20/01/2014	Servicio eléctrico
41681	20/01/2014	Gobiernos locales
41682	20/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41683	20/01/2014	Servicio eléctrico
41685	20/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41687	20/01/2014	Infracciones
41688	20/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41689	20/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41690	20/01/2014	Consultas generales
41691	20/01/2014	Obras sociales
41692	20/01/2014	Servicio eléctrico
41693	20/01/2014	Servicio eléctrico
41694	20/01/2014	Servicio eléctrico





41695	19/01/2014	Obras sociales
41696	20/01/2014	Servicio eléctrico
41697	20/01/2014	Telefonía fija
41698	20/01/2014	Servicio eléctrico
41699	20/01/2014	Servicio eléctrico
41700	20/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41701	20/01/2014	Servicio eléctrico
41702	20/01/2014	Servicio eléctrico
41703	20/01/2014	Consultas generales
41705	20/01/2014	Cesantías
41706	20/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41708	20/01/2014	Servicio de gas
41709	20/01/2014	Maltrato laboral
41710	20/01/2014	Gobiernos locales
41711	20/01/2014	Servicio de gas
41713	20/01/2014	Gobiernos locales
41716	20/01/2014	Infracciones
41717	20/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41718	20/01/2014	Obras sociales
41719	20/01/2014	Gobiernos locales
41720	20/01/2014	Servicio eléctrico
41723	20/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41725	20/01/2014	Gobiernos locales
41727	20/01/2014	Infraestructura pública
41728	20/01/2014	Servicio eléctrico
41729	20/01/2014	Consultas generales
41730	20/01/2014	Telefonía fija
41731	20/01/2014	Servicio de telefonía móvil
41732	20/01/2014	Telefonía fija
41733	20/01/2014	Gobiernos locales
41734	20/01/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
41735	20/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41736	20/01/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
41737	20/01/2014	Dificultades para la circulación
41738	20/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41739	21/01/2014	Servicio eléctrico
41740	21/01/2014	Consultas generales
41743	21/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41744	21/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41745	21/01/2014	Servicio de agua
41746	21/01/2014	Servicio eléctrico
41748	21/01/2014	Servicio eléctrico
41749	21/01/2014	PROFE
41750	21/01/2014	Transporte público de pasajeros
41755	21/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41757	21/01/2014	Consultas generales
41758	21/01/2014	Consultas generales
41759	21/01/2014	Consultas generales
41760	21/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41761	21/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia



41762	21/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41764	21/01/2014	Servicio eléctrico
41765	21/01/2014	Consultas generales
41766	21/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41767	21/01/2014	Transporte público de pasajeros
41768	21/01/2014	PROFE
41769	21/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41770	21/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41771	21/01/2014	Protección al ciudadano
41774	21/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41775	21/01/2014	Servicio de agua
41776	21/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41777	21/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41778	21/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41779	21/01/2014	Divorcios y sucesiones
41780	21/01/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
41781	21/01/2014	Asalto, robo, hurto
41782	21/01/2014	Obras sociales
41783	21/01/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
41784	21/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41785	21/01/2014	Servicio eléctrico
41786	21/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
41788	21/01/2014	Gobiernos locales
41789	21/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41790	21/01/2014	Servicio eléctrico
41792	22/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41793	22/01/2014	Telefonía fija
41794	22/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41798	22/01/2014	Servicio eléctrico
41799	22/01/2014	Consultas generales
41802	22/01/2014	Servicio eléctrico
41803	22/01/2014	Servicio de agua
41804	22/01/2014	Tarjetas de crédito
41805	22/01/2014	Telefonía fija
41806	22/01/2014	Infracciones
41807	22/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41809	22/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41811	22/01/2014	Obras sociales
41812	22/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41813	22/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41814	22/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41816	22/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41817	22/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41818	22/01/2014	Consultas generales
41819	22/01/2014	Salud reproductiva
41820	22/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41821	22/01/2014	Protección de los datos personales
41822	22/01/2014	Planeamiento urbano
41824	22/01/2014	Consultas generales
41825	22/01/2014	Vivienda



41827	22/01/2014	Inconvenientes impositivos
41829	22/01/2014	Consultas generales
41831	22/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41832	22/01/2014	Educación privada
41833	22/01/2014	PROFE
41835	22/01/2014	Obras sociales
41836	22/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41837	22/01/2014	Servicio eléctrico
41838	22/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41839	22/01/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
41841	22/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41842	22/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41847	22/01/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
41849	22/01/2014	Servicio eléctrico
41852	19/12/2013	Servicio eléctrico
41859	23/01/2014	Servicio de agua
41861	23/01/2014	Planeamiento urbano
41863	23/01/2014	Consultas generales
41864	23/01/2014	Obras sociales
41868	19/01/2014	Consultas generales
41869	23/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41870	23/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41871	23/01/2014	Gobiernos locales
41872	23/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41873	23/01/2014	Problemas entre particulares
41874	23/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41878	18/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41880	18/01/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
41881	23/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41882	23/01/2014	Servicio eléctrico
41883	23/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41886	23/01/2014	Protección al consumidor
41891	23/01/2014	Ninez y juventud
41893	23/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41894	23/01/2014	Servicio eléctrico
41895	23/01/2014	Obras sociales
41896	23/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41897	18/01/2014	Servicio de agua
41898	23/01/2014	Gobiernos locales
41901	23/01/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
41902	23/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41903	23/01/2014	Servicio eléctrico
41906	23/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41907	23/01/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
41911	23/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41912	23/01/2014	Servicio eléctrico
41917	23/01/2014	Servicio eléctrico
41918	23/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41919	23/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41920	23/01/2014	Servicio eléctrico



41922	23/01/2014	Servicio eléctrico
41923	23/01/2014	Servicio eléctrico
41924	23/01/2014	Servicio eléctrico
41925	23/01/2014	Gobiernos locales
41927	23/01/2014	Servicio eléctrico
41928	23/01/2014	Gobiernos locales
41929	23/01/2014	Consultas generales
41930	23/01/2014	Consultas generales
41936	24/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41937	24/01/2014	Protección al consumidor
41940	24/01/2014	Comercio de electrodomésticos
41945	22/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
41946	24/01/2014	Gobiernos locales
41947	24/01/2014	Obras sociales
41948	24/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41949	20/01/2014	Servicio eléctrico
41950	24/01/2014	Gobiernos locales
41951	24/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41952	21/01/2014	Gobiernos locales
41953	21/01/2014	Servicio eléctrico
41955	24/01/2014	Servicio eléctrico
41956	19/01/2014	Servicio eléctrico
41957	20/01/2014	Gobiernos locales
41959	24/01/2014	Servicio eléctrico
41961	24/01/2014	Servicio eléctrico
41962	24/01/2014	Servicio eléctrico
41967	24/01/2014	Servicio de telefonía móvil
41969	24/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41974	24/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41976	24/01/2014	Transporte público de pasajeros
41977	24/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41983	24/01/2014	Servicio eléctrico
41985	27/01/2014	PROFE
41986	27/01/2014	Servicio de agua
41987	27/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41988	27/01/2014	Servicio de agua
41989	27/01/2014	Consultas generales
41990	27/01/2014	Gobiernos locales
41991	27/01/2014	Servicio de agua
41992	27/01/2014	PROFE
41993	27/01/2014	Gobiernos locales
41994	27/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41995	27/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41996	27/01/2014	Servicio eléctrico
41997	27/01/2014	Servicio de agua
41999	27/01/2014	Correos y encomiendas
42002	27/01/2014	Pendiente de Nomenclar
42003	27/01/2014	Desastres naturales
42004	27/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42005	27/01/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal



42006	27/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42007	27/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42010	27/01/2014	Servicio eléctrico
42012	27/01/2014	Telefonía fija
42014	27/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
42016	27/01/2014	Servicio eléctrico
42017	27/01/2014	Inconvenientes impositivos
42018	27/01/2014	Protección al consumidor
42020	27/01/2014	Violencia y conflictos
42022	27/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42023	27/01/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
42024	27/01/2014	Obras sociales
42025	27/01/2014	Riesgos del trabajo
42027	27/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42028	27/01/2014	Impuestos AFIP
42029	27/01/2014	Riesgos del trabajo
42030	27/01/2014	Tarjetas de crédito
42034	27/01/2014	PROFE
42038	27/01/2014	Servicio eléctrico
42040	27/01/2014	Vivienda
42041	27/01/2014	Obras sociales
42044	27/01/2014	Servicio eléctrico
42045	27/01/2014	Servicio eléctrico
42046	27/01/2014	Administración central
42047	27/01/2014	Obras sociales
42048	27/01/2014	Obras sociales
42049	27/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42050	27/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
42051	28/01/2014	Obras sociales
42052	28/01/2014	Obras sociales
42053	28/01/2014	PROFE
42054	28/01/2014	Consultas generales
42055	28/01/2014	Subsidios
42056	28/01/2014	Consultas generales
42057	28/01/2014	Servicio eléctrico
42058	28/01/2014	Consultas generales
42059	28/01/2014	Consultas generales
42060	28/01/2014	Telefonía fija
42062	28/01/2014	Servicio de agua
42063	28/01/2014	Problemas entre particulares
42064	28/01/2014	Servicio eléctrico
42065	28/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42068	28/01/2014	Inconvenientes referido a comercio e industria
42069	28/01/2014	Consultas generales
42072	28/01/2014	Servicio eléctrico
42074	28/01/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
42075	28/01/2014	Servicio eléctrico
42076	28/01/2014	Consultas generales
42077	27/01/2014	Administración central
42078	23/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia



42079	28/01/2014	Transporte público de pasajeros
42081	27/01/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
42082	28/01/2014	Servicio de internet
42086	28/01/2014	Servicio de agua
42088	28/01/2014	Ninez y juventud
42089	28/01/2014	Obras sociales
42090	28/01/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
42094	28/01/2014	Obras sociales
42096	28/01/2014	Servicio de agua
42100	29/01/2014	Infracciones
42101	29/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42102	29/01/2014	Telefonía fija
42103	29/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42104	29/01/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
42105	29/01/2014	Administración central
42107	29/01/2014	Consultas generales
42111	29/01/2014	Servicio de gas
42112	29/01/2014	Servicio de agua
42113	29/01/2014	Educación privada
42114	29/01/2014	Servicio de gas
42119	22/01/2014	Transporte público de pasajeros
42120	29/01/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
42121	29/01/2014	Consultas generales
42124	22/01/2014	Infracciones
42125	29/01/2014	Transporte público de pasajeros
42128	29/01/2014	Administración central
42130	29/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42131	29/01/2014	Riesgos del trabajo
42133	29/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42135	29/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42136	29/01/2014	Servicio eléctrico
42137	29/01/2014	PROFE
42139	29/01/2014	Servicio eléctrico
42141	29/01/2014	Telefonía fija
42142	29/01/2014	Salud reproductiva
42144	29/01/2014	Tratamiento médico e intervenciones
42146	29/01/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
42147	29/01/2014	Telefonía fija
42148	29/01/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
42149	29/01/2014	Obras sociales
42150	29/01/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
42152	29/01/2014	Subsidios
42153	29/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42154	29/01/2014	Telefonía fija
42155	29/01/2014	ARBA - impuesto automotor
42156	29/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42158	29/01/2014	Servicio de gas
42161	29/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42162	29/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42163	29/01/2014	Telefonía fija



42164	30/01/2014	Telefonía fija
42165	30/01/2014	Consultas generales
42166	30/01/2014	Gobiernos locales
42167	30/01/2014	Obras sociales
42168	30/01/2014	Usuarios de agencias de viajes y turismo
42169	30/01/2014	Consultas generales
42170	30/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42171	30/01/2014	Consultas generales
42173	30/01/2014	Pendiente de Nomenciar
42174	30/01/2014	Situaciones de discriminación
42176	30/01/2014	Obras sociales
42179	30/01/2014	Telefonía fija
42181	30/01/2014	Consultas generales
42183	30/01/2014	Obras sociales
42185	30/01/2014	Gobiernos locales
42186	30/01/2014	Telefonía fija
42187	30/01/2014	Telefonía fija
42191	30/01/2014	Gobiernos locales
42194	30/01/2014	Servicio eléctrico
42195	30/01/2014	Obras sociales
42197	30/01/2014	Consultas generales
42198	30/01/2014	Servicio eléctrico
42201	30/01/2014	Obras sociales
42203	30/01/2014	Usuarios de seguros
42205	30/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42208	30/01/2014	Pendiente de Nomenciar
42209	30/01/2014	Servicio eléctrico
42212	30/01/2014	Dificultades para la circulación
42215	30/01/2014	Infracciones
42221	25/11/2013	Infracciones
42222	31/01/2014	Servicio eléctrico
42223	31/01/2014	Servicio de telefonía móvil
42224	31/01/2014	Consultas generales
42229	31/01/2014	Infracciones
42230	31/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42231	31/01/2014	Telefonía fija
42232	31/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42234	31/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
42235	31/01/2014	Obras sociales
42236	31/01/2014	Consultas generales
42237	30/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42238	31/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42242	31/01/2014	Protección al consumidor
42243	31/01/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
42244	31/01/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
42245	31/01/2014	Tarjetas de crédito
42246	31/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
42247	31/01/2014	Ninez y juventud
42249	31/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42250	31/01/2014	Servicio de internet



42252	31/01/2014	Vivienda
42253	31/01/2014	Servicio eléctrico
42256	31/01/2014	Ninez y juventud
42257	31/01/2014	Acceso al empleo público
42263	02/02/2014	Inconvenientes impositivos
42268	03/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42270	03/02/2014	Servicio de agua
42271	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42272	03/02/2014	Consultas generales
42277	03/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42279	03/02/2014	Protección al consumidor
42283	03/02/2014	Servicio eléctrico
42285	03/02/2014	Protección al ciudadano
42286	03/02/2014	PROFE
42287	03/02/2014	Protección al ciudadano
42288	03/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42291	03/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42293	03/02/2014	Protección al ciudadano
42295	03/02/2014	Obras sociales
42296	03/02/2014	Divorcios y sucesiones
42299	03/02/2014	Servicio eléctrico
42300	29/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42303	03/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42306	03/02/2014	Otras políticas sociales
42307	03/02/2014	Consultas generales
42309	03/02/2014	Vivienda
42310	03/02/2014	Inconvenientes educación
42312	03/02/2014	Telefonía fija
42315	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42316	03/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42317	03/02/2014	Servicio de telefonía móvil
42357	03/02/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
42374	03/02/2014	Adicciones
42377	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42378	04/02/2014	Consultas generales
42380	04/02/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
42382	04/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42383	04/02/2014	Ninez y juventud
42384	04/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42387	04/02/2014	Violencia y conflictos
42388	04/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42390	04/02/2014	Infracciones
42391	04/02/2014	Consultas generales
42393	04/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42394	04/02/2014	Infracciones
42397	04/02/2014	Servicio de agua
42400	04/02/2014	Servicios de medicina prepaga
42402	04/02/2014	Pendiente de Nomenciar
42403	04/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42404	04/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona



42405	04/02/2014	Gobiernos locales
42408	04/02/2014	Telefonía fija
42410	04/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42411	04/02/2014	Acceso y matriculación educativa
42412	04/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42413	04/02/2014	Obras sociales
42414	04/02/2014	Inconvenientes viales
42416	04/02/2014	Violencia y conflictos
42423	04/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42429	04/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42430	04/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42433	04/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42437	04/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42441	04/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42450	04/02/2014	Consultas generales
42458	04/02/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
42487	04/02/2014	Telefonía fija
42493	04/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42514	05/02/2014	Infracciones
42516	05/02/2014	Problemas entre particulares
42523	05/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
42529	05/02/2014	Servicio de internet
42530	05/02/2014	Servicio eléctrico
42531	05/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42533	05/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42534	05/02/2014	Rectificación DNI
42539	05/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42541	05/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
42543	05/02/2014	Protección al consumidor
42547	05/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42554	05/02/2014	Infracciones
42569	05/02/2014	Servicio eléctrico
42570	05/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42586	05/02/2014	Obras sociales
42604	05/02/2014	Servicio eléctrico
42610	05/02/2014	Infracciones
42611	05/02/2014	Desastres naturales
42613	03/02/2014	Obras sociales
42615	06/02/2014	Telefonía fija
42617	06/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42618	06/02/2014	Servicio de agua
42620	06/02/2014	Servicios de medicina prepaga
42621	30/01/2014	Telefonía fija
42625	06/02/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
42627	06/02/2014	Servicio de agua
42628	06/02/2014	Vivienda
42629	30/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42634	06/02/2014	Consultas generales
42635	06/02/2014	Servicio eléctrico
42639	06/02/2014	Consultas generales



42641	06/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42643	06/02/2014	Telefonía fija
42645	06/02/2014	Servicio eléctrico
42647	06/02/2014	Tarjetas de crédito
42649	06/02/2014	Servicio eléctrico
42652	06/02/2014	Transporte público de pasajeros
42656	06/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42657	06/02/2014	Consultas generales
42659	06/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42666	06/02/2014	Servicio de internet
42670	06/02/2014	Servicio eléctrico
42722	07/02/2014	Infracciones
42724	07/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42728	03/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
42729	07/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42730	07/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42731	07/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42734	07/02/2014	Consultas generales
42738	07/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42750	07/02/2014	Desastres naturales
42752	07/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42756	07/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42759	07/02/2014	Desastres naturales
42760	07/02/2014	Inconvenientes educación
42761	06/02/2014	Infracciones
42763	10/02/2014	Servicio de agua
42767	10/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42768	10/02/2014	Protección del patrimonio urbano
42770	10/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42773	10/02/2014	Telefonía fija
42777	10/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42781	30/01/2014	Telefonía fija
42782	10/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42783	10/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42784	10/02/2014	Consultas generales
42785	10/02/2014	Servicio eléctrico
42787	10/02/2014	Servicio eléctrico
42788	10/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42789	03/02/2014	Asalto, robo, hurto
42790	10/02/2014	Telefonía fija
42791	10/02/2014	Consultas generales
42794	10/02/2014	Servicio eléctrico
42797	10/02/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
42798	10/02/2014	Servicio eléctrico
42802	10/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42809	10/02/2014	Obras sociales
42810	10/02/2014	Servicio eléctrico
42813	10/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42814	10/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42818	10/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



42819	10/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42820	10/02/2014	Servicio de agua
42822	10/02/2014	Tarjetas de crédito
42823	10/02/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
42824	10/02/2014	Consultas generales
42825	10/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42826	10/02/2014	Servicio de gas
42827	10/02/2014	Servicio eléctrico
42828	10/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42830	10/02/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
42831	10/02/2014	Transporte público de pasajeros
42832	10/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42835	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42837	11/02/2014	Servicio de gas
42839	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42840	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42843	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42844	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42846	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42847	11/02/2014	Transporte público de pasajeros
42848	11/02/2014	Consultas generales
42852	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42853	11/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42858	11/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42861	11/02/2014	Transporte público de pasajeros
42863	11/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42866	11/02/2014	Servicio eléctrico
42867	10/02/2014	Consultas generales
42869	11/02/2014	Obras sociales
42870	11/02/2014	Transporte público de pasajeros
42872	10/02/2014	Consultas generales
42873	11/02/2014	PROFE
42881	05/02/2014	Servicio de gas
42883	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42884	11/02/2014	Administración central
42885	11/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42888	11/02/2014	Consultas generales
42889	11/02/2014	Administración central
42890	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42891	11/02/2014	Servicio eléctrico
42894	11/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42895	11/02/2014	Tarjetas de crédito
42897	11/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42901	11/02/2014	Servicio de telefonía móvil
42902	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42903	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42904	11/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42907	11/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42909	11/02/2014	Servicio eléctrico
42911	12/02/2014	Servicio de gas



42913	12/02/2014	Reposición DNI
42914	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42918	12/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42919	12/02/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
42922	12/02/2014	Consultas generales
42926	12/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42928	12/02/2014	Usuarios de seguros
42930	12/02/2014	Dificultades para la circulación
42933	12/02/2014	Consultas generales
42935	12/02/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
42940	12/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42941	12/02/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
42944	12/02/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
42946	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42947	12/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42948	10/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42956	12/02/2014	Gobiernos locales
42957	12/02/2014	Protección al consumidor
42961	12/02/2014	Obras sociales
42962	12/02/2014	Quejas consumidores otros servicios
42963	12/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42965	12/02/2014	Obras sociales
42966	12/02/2014	Consultas generales
42969	12/02/2014	Violencia y conflictos
42971	12/02/2014	Servicios de medicina prepaga
42972	12/02/2014	Consultas generales
42973	12/02/2014	Protección al consumidor
42976	12/02/2014	Infracciones
42978	12/02/2014	Obras sociales
42981	12/02/2014	ARBA - impuesto automotor
42984	12/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42985	12/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42986	12/02/2014	Desastres naturales
42990	12/02/2014	PROFE
42995	13/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42997	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43000	13/02/2014	Servicio de internet
43002	13/02/2014	Infracciones
43007	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43011	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43012	13/02/2014	Servicio eléctrico
43013	13/02/2014	Consultas generales
43014	13/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
43016	13/02/2014	Protección al consumidor
43017	13/02/2014	Consultas generales
43018	13/02/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
43022	13/02/2014	Protección al consumidor
43026	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43029	13/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43034	13/02/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad



43035	13/02/2014	Consultas generales
43036	13/02/2014	Tarjetas de crédito
43039	13/02/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
43040	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43041	13/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43042	13/02/2014	Obras sociales
43045	13/02/2014	ARBA - impuesto automotor
43046	13/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43051	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43052	13/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43055	13/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
43056	13/02/2014	Usuarios de seguros
43057	13/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
43058	13/02/2014	Gobiernos locales
43059	13/02/2014	Servicio de internet
43062	13/02/2014	Servicios de medicina prepaga
43064	13/02/2014	Tarjetas de crédito
43071	13/02/2014	Planes de empleo
43072	13/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43074	13/02/2014	Obras sociales
43076	14/02/2014	Telefonía fija
43077	14/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43080	14/02/2014	Consultas generales
43081	14/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43085	14/02/2014	Infracciones
43088	14/02/2014	Consultas generales
43089	14/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43090	14/02/2014	Problemas entre particulares
43091	14/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
43092	14/02/2014	ARBA - impuesto automotor
43094	14/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
43096	14/02/2014	Consultas generales
43099	10/02/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
43100	14/02/2014	Consultas generales
43102	14/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
43103	14/02/2014	Administración central
43106	14/02/2014	Servicio de agua
43111	14/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43120	17/02/2014	Tasa SUM
43122	17/02/2014	Gobiernos locales
43125	17/02/2014	Consultas generales
43128	17/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
43129	17/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43131	17/02/2014	Transporte público de pasajeros
43133	17/02/2014	Administración central
43134	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43135	14/02/2014	Planeamiento urbano
43137	17/02/2014	Servicio de agua
43138	17/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43140	17/02/2014	Vivienda



43146	17/02/2014	Obras sociales
43147	17/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43151	17/02/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
43152	17/02/2014	Inconvenientes impositivos
43157	17/02/2014	Gobiernos locales
43159	17/02/2014	Divorcios y sucesiones
43161	17/02/2014	Tarjetas de crédito
43162	17/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43165	17/02/2014	Protección al consumidor
43166	17/02/2014	Gobiernos locales
43169	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43171	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43173	17/02/2014	Infracciones
43175	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43177	17/02/2014	Transporte público de pasajeros
43178	17/02/2014	Asignación universal por hijo
43179	17/02/2014	ARBA - impuesto automotor
43181	17/02/2014	Planes de empleo
43183	17/02/2014	Comercio de electrodomésticos
43186	17/02/2014	Gobiernos locales
43190	17/02/2014	Consultas generales
43196	17/02/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
43200	17/02/2014	Servicio de telefonía móvil
43213	18/02/2014	Consultas generales
43218	18/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43223	18/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43225	18/02/2014	Vivienda
43227	18/02/2014	Quejas consumidores otros servicios
43228	18/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43229	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43231	18/02/2014	Consultas generales
43236	18/02/2014	Gobiernos locales
43242	18/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43243	18/02/2014	Consultas generales
43246	18/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43250	18/02/2014	Administración central
43253	18/02/2014	Administración central
43255	18/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43257	18/02/2014	Privacidad y acceso a la información
43259	18/02/2014	Infracciones
43262	18/02/2014	Obras sociales
43264	18/02/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
43268	18/02/2014	Telefonía fija
43270	18/02/2014	Consultas generales
43275	18/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
43277	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43278	18/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
43281	18/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43290	18/02/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
43304	19/02/2014	Servicio eléctrico



43305	19/02/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
43309	09/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43310	19/02/2014	Obras sociales
43313	19/02/2014	Tercera edad
43315	15/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43317	19/02/2014	Vivienda
43318	19/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43319	19/02/2014	Consultas generales
43320	19/02/2014	Administración central
43324	19/02/2014	Consultas generales
43334	19/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43342	19/02/2014	Violencia y conflictos
43350	19/02/2014	Administración central
43351	19/02/2014	Consultas generales
43352	19/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43353	19/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43358	19/02/2014	Consultas generales
43360	19/02/2014	Servicio de agua
43370	18/02/2014	Servicio de telefonía móvil
43380	19/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43385	19/02/2014	Consultas generales
43389	19/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43396	19/02/2014	Administración central
43397	19/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43399	19/02/2014	Transporte público de pasajeros
43402	19/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43403	19/02/2014	Gobiernos locales
43405	19/02/2014	Obras sociales
43407	19/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
43408	19/02/2014	Obras sociales
43409	19/02/2014	Infracciones
43410	19/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43411	19/02/2014	Servicio de transporte aéreo
43424	20/02/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
43427	20/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43444	20/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43446	20/02/2014	Consultas generales
43448	20/02/2014	Divorcios y sucesiones
43451	20/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43453	20/02/2014	Consultas generales
43460	20/02/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
43461	20/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
43467	19/02/2014	Obras sociales
43471	20/02/2014	Servicio eléctrico
43474	20/02/2014	Consultas generales
43476	20/02/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
43478	20/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43482	20/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43483	20/02/2014	Obras sociales
43490	20/02/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad



43492	20/02/2014	Servicio de gas
43496	20/02/2014	Tarjetas de crédito
43497	20/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43500	20/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43502	20/02/2014	Consultas generales
43506	20/02/2014	Servicio eléctrico
43508	20/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43509	20/02/2014	Obras sociales
43520	20/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43523	20/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43524	20/02/2014	DNI y pasaporte
43525	20/02/2014	Telefonía fija
43528	20/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43530	20/02/2014	Otros inconvenientes medioambientales
43533	20/02/2014	Protección al consumidor
43535	20/02/2014	Tarjetas de crédito
43536	20/02/2014	Obras sociales
43537	20/02/2014	Obras sociales
43540	20/02/2014	Gobiernos locales
43541	20/02/2014	Otras políticas sociales
43543	20/02/2014	Servicio de gas
43545	21/02/2014	Subsidios
43554	21/02/2014	Consultas generales
43560	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43567	21/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43568	21/02/2014	Vivienda
43569	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43570	21/02/2014	Servicio eléctrico
43575	21/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43579	21/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43583	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43584	21/02/2014	Servicio eléctrico
43596	21/02/2014	Infracciones
43600	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43603	21/02/2014	Obras sociales
43607	21/02/2014	Servicio de agua
43608	21/02/2014	Dificultades para la circulación
43612	21/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43616	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43621	21/02/2014	Tarjetas de crédito
43625	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43628	21/02/2014	ARBA - ingresos brutos
43632	21/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43633	21/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43636	21/02/2014	Desastres naturales
43642	21/02/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
43643	21/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43648	21/02/2014	Consultas generales
43649	21/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43651	21/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias





43653	21/02/2014	Pendiente de Nomendar
43654	21/02/2014	Consultas generales
43655	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43656	21/02/2014	Consultas generales
43657	21/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43659	21/02/2014	Telefonía fija
43660	21/02/2014	PROFE
43667	24/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43672	24/02/2014	Obras sociales
43687	24/02/2014	Consultas generales
43690	24/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43691	24/02/2014	Gobiernos locales
43692	24/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43699	24/02/2014	Pendiente de Nomendar
43700	24/02/2014	Servicio de telefonía móvil
43701	24/02/2014	Consultas generales
43704	24/02/2014	Subsidios
43709	19/02/2014	Consultas generales
43712	24/02/2014	Consultas generales
43715	24/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43721	24/02/2014	Consultas generales
43722	24/02/2014	Protección al consumidor
43724	24/02/2014	Consultas generales
43741	24/02/2014	Infracciones
43744	24/02/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
43746	24/02/2014	Consultas generales
43748	24/02/2014	Servicio eléctrico
43752	24/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43756	24/02/2014	Otras quejas sobre identidad
43757	24/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
43761	24/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43762	24/02/2014	PROFE
43777	24/02/2014	Gobiernos locales
43792	25/02/2014	Consultas generales
43794	25/02/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
43795	25/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43797	25/02/2014	Tercera edad
43807	25/02/2014	Telefonía fija
43809	25/02/2014	Pensiones por desaparecidos, exiliados y ex presos de la dictadura
43823	26/02/2014	Tercera edad
43827	26/02/2014	Obras sociales
43828	26/02/2014	Consultas generales
43832	26/02/2014	Consultas generales
43833	26/02/2014	Consultas generales
43840	26/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43842	26/02/2014	Problemas entre particulares
43849	26/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
43866	26/02/2014	Servicio de agua
43867	26/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43869	26/02/2014	Pensiones por desaparecidos, exiliados y ex presos de la dictadura



43874	26/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43882	26/02/2014	Consultas generales
43886	26/02/2014	Protección al consumidor
43888	26/02/2014	Telefonía fija
43889	26/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43892	26/02/2014	Consultas generales
43894	26/02/2014	Ayuda escolar
43900	26/02/2014	Tarjetas de crédito
43905	26/02/2014	Inconvenientes viales
43906	26/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43908	26/02/2014	Otras políticas sociales
43916	26/02/2014	Obras sociales
43919	26/02/2014	Infracciones
43930	26/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43934	26/02/2014	Denuncias contra funcionarios
43945	26/02/2014	Ninez y juventud
43948	26/02/2014	Infracciones
43950	26/02/2014	PROFE
43954	27/02/2014	Desastres naturales
43955	27/02/2014	Tercera edad
43956	27/02/2014	Infraestructura pública
43962	27/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43963	27/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43964	27/02/2014	Consultas generales
43970	27/02/2014	Pensiones de Guerra
43983	27/02/2014	Servicio de gas
43985	27/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43989	27/02/2014	Inconvenientes viales
43994	27/02/2014	Acceso y matriculación educativa
43997	26/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
43999	27/02/2014	Obras sociales
44001	27/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
44003	27/02/2014	Inconvenientes educación
44005	26/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
44009	27/02/2014	Obras sociales
44014	27/02/2014	Servicio eléctrico
44019	27/02/2014	Administración central
44027	27/02/2014	Consultas generales
44033	27/02/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
44034	27/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44038	27/02/2014	Servicio de telefonía móvil
44043	27/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44044	27/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44052	27/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44073	28/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
44074	28/02/2014	ARBA - impuesto automotor
44075	28/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44083	28/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44085	28/02/2014	Servicio eléctrico
44091	28/02/2014	Acceso y matriculación educativa



44121	28/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44137	28/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44143	28/02/2014	Desastres naturales
44147	28/02/2014	Violencia y conflictos
44149	28/02/2014	Vivienda
44155	28/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44159	28/02/2014	Pendiente de Nomenclar
44163	28/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44167	28/02/2014	Infracciones
44168	28/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44171	28/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44179	05/03/2014	Consultas generales
44190	05/03/2014	Acceso y matriculación educativa
44192	05/03/2014	Ninez y juventud
44196	05/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44197	27/02/2014	Dificultades para la circulación
44198	05/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44201	05/03/2014	Servicio eléctrico
44203	05/03/2014	ARBA - impuesto automotor
44215	05/03/2014	Inconvenientes impositivos
44221	05/03/2014	Consultas generales
44223	27/02/2014	Consultas generales
44227	05/03/2014	Consultas generales
44229	05/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44230	05/03/2014	Consultas generales
44232	05/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44235	05/03/2014	Asalto, robo, hurto
44255	05/03/2014	Gobiernos locales
44264	05/03/2014	Tarjetas de crédito
44267	05/03/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
44270	05/03/2014	Consultas generales
44279	05/03/2014	Desastres naturales
44285	05/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44286	05/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44288	05/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44291	05/03/2014	Educación privada
44302	05/03/2014	Contaminación acústica
44303	05/03/2014	Inconvenientes educación
44311	05/03/2014	Gobiernos locales
44312	05/03/2014	Usuarios de seguros
44314	05/03/2014	Gobiernos locales
44315	05/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
44318	06/03/2014	Habilitaciones para comercio e industria
44319	06/03/2014	Infracciones
44329	06/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
44338	06/03/2014	Servicio de telefonía móvil
44343	06/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44347	06/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44350	06/03/2014	Telefonía fija
44352	06/03/2014	Gobiernos locales



44357	06/03/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
44362	06/03/2014	Consultas generales
44365	06/03/2014	Asalto, robo, hurto
44368	06/03/2014	Consultas generales
44369	06/03/2014	Trámite cambio de domicilio
44370	06/03/2014	Servicio de telefonía móvil
44373	06/03/2014	Tarjetas de crédito
44382	06/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44384	06/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44390	06/03/2014	Inconvenientes impositivos
44393	06/03/2014	Consultas generales
44394	06/03/2014	Divorcios y sucesiones
44396	06/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44398	06/03/2014	Infracciones
44403	06/03/2014	Infracciones
44406	06/03/2014	Telefonía fija
44407	06/03/2014	Consultas generales
44416	06/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44418	06/03/2014	Usuarios de seguros
44432	06/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
44433	06/03/2014	Gobiernos locales
44435	06/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44443	06/03/2014	Infracciones
44448	06/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44451	06/03/2014	Contaminación electromagnética
44461	06/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44478	07/03/2014	Obras sociales
44491	07/03/2014	Administración central
44492	07/03/2014	Servicio eléctrico
44495	07/03/2014	Infracciones
44496	07/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
44503	07/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44506	07/03/2014	Planeamiento urbano
44509	07/03/2014	Gobiernos locales
44512	07/03/2014	Servicio de gas
44525	07/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44527	26/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44531	07/03/2014	Telefonía fija
44543	07/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44544	07/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44547	07/03/2014	Servicio de gas
44549	07/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44553	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44555	07/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44558	07/03/2014	Servicio eléctrico
44565	07/03/2014	PROFE
44568	07/03/2014	Infracciones
44577	10/03/2014	PROFE
44579	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44580	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público



44584	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44586	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44592	10/03/2014	Comercio de electrodomésticos
44606	10/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
44608	10/03/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
44613	04/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44614	10/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44616	07/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44620	03/02/2014	Contaminación acústica
44628	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44636	10/03/2014	Acceso y matriculación educativa
44642	10/03/2014	PROFE
44643	10/03/2014	Transporte público de pasajeros
44646	10/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44665	10/03/2014	Protección al consumidor
44668	10/03/2014	Consultas generales
44672	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44699	10/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44700	10/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44703	11/03/2014	Obras sociales
44705	11/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44725	11/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44727	11/03/2014	Gobiernos locales
44729	10/03/2014	Gobiernos locales
44730	11/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44740	11/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44742	11/03/2014	Violencia y conflictos
44748	11/03/2014	Servicio eléctrico
44749	11/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44756	10/03/2014	Consultas generales
44760	11/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44762	11/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44767	11/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44776	11/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44788	11/03/2014	Obras sociales
44789	11/03/2014	Obras sociales
44797	11/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44804	11/03/2014	Comercio de electrodomésticos
44813	11/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
44814	11/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44819	11/03/2014	Gobiernos locales
44821	11/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44822	11/03/2014	Infracciones
44825	10/03/2014	Inconvenientes educación
44832	01/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44834	12/03/2014	Usuarios de agencias de viajes y turismo
44838	12/03/2014	Infracciones
44841	12/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44843	12/03/2014	Telefonía fija
44847	12/03/2014	Derechos y deberes del empleado público



44850	12/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
44853	12/03/2014	Consultas generales
44863	12/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44871	12/03/2014	Desastres naturales
44883	12/03/2014	Consultas generales
44885	12/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44898	12/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44901	12/03/2014	Infracciones
44902	12/03/2014	Gobiernos locales
44914	12/03/2014	Comercio de electrodomésticos
44915	12/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44928	13/03/2014	PROFE
44929	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44936	13/03/2014	Servicio de gas
44937	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44939	13/03/2014	Obras sociales
44942	13/03/2014	Comercio de electrodomésticos
44949	13/03/2014	Obras sociales
44957	13/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44960	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44963	11/03/2014	Otras quejas sobre identidad
44968	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44975	13/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44976	13/03/2014	Vivienda
44977	13/03/2014	Obras sociales
44979	13/03/2014	Consultas generales
44982	13/03/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
44983	13/03/2014	Consultas generales
44984	13/03/2014	Obras sociales
44987	13/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44989	13/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44993	13/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45002	11/03/2014	Salud reproductiva
45013	13/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
45018	13/03/2014	Consultas generales
45021	13/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45022	13/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
45026	13/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45034	13/03/2014	PROFE
45038	13/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45040	14/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
45050	14/03/2014	Servicio eléctrico
45057	14/03/2014	Obras sociales
45069	14/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45079	14/03/2014	Vivienda
45088	14/03/2014	Vivienda
45090	14/03/2014	Vivienda
45093	14/03/2014	Consultas generales
45097	14/03/2014	PROFE
45101	14/03/2014	Consultas generales



45102	14/03/2014	Administración central
45105	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45106	14/03/2014	Administración central
45115	14/03/2014	Gobiernos locales
45127	17/03/2014	Vivienda
45131	17/03/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
45136	13/03/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
45137	13/03/2014	Gobiernos locales
45138	17/03/2014	Obras sociales
45139	17/03/2014	Vivienda
45140	17/03/2014	Vivienda
45142	17/03/2014	Vivienda
45144	17/03/2014	Vivienda
45146	17/03/2014	Vivienda
45149	17/03/2014	Inconvenientes viales
45151	17/03/2014	Servicio eléctrico
45155	13/03/2014	PROFE
45158	17/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45171	17/03/2014	Otras políticas sociales
45173	17/03/2014	Servicio de telefonía móvil
45174	17/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
45192	17/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45194	17/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45199	17/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45210	17/03/2014	Administración central
45227	17/03/2014	Consultas generales
45228	17/03/2014	Gobiernos locales
45250	17/03/2014	Transporte público de pasajeros
45253	17/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45260	18/03/2014	Infracciones
45262	18/03/2014	Infracciones
45265	18/03/2014	Infracciones
45276	18/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45282	18/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45293	17/03/2014	Gobiernos locales
45295	18/03/2014	Subsidios
45303	17/03/2014	Trayecto escolar
45307	18/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
45309	14/03/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
45318	11/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
45334	18/03/2014	Violencia y conflictos
45335	13/03/2014	Tarjetas de crédito
45347	12/03/2014	Protección al consumidor
45352	18/03/2014	Obras sociales
45353	18/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45386	18/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45391	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45397	19/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45401	19/03/2014	Otras políticas sociales
45403	18/03/2014	Problemas entre particulares



45405	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45408	19/03/2014	Protección al consumidor
45412	19/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45423	19/03/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
45424	19/03/2014	Inconvenientes impositivos
45428	19/03/2014	PROFE
45429	19/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45432	19/03/2014	Consultas generales
45447	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45458	19/03/2014	Vivienda
45459	19/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45461	19/03/2014	Vivienda
45463	19/03/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
45469	19/03/2014	Gobiernos locales
45480	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45483	19/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45495	19/03/2014	Gobiernos locales
45507	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45512	20/03/2014	Inconvenientes impositivos
45522	20/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
45524	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45525	20/03/2014	Gobiernos locales
45526	20/03/2014	Obras sociales
45527	20/03/2014	Vivienda
45529	20/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45538	18/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
45539	20/03/2014	Infracciones
45545	18/03/2014	Infraestructura pública
45546	20/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45554	20/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45558	20/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
45563	20/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
45564	20/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45581	20/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45582	20/03/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
45583	20/03/2014	Asignación universal por hijo
45585	20/03/2014	Consultas generales
45592	20/03/2014	Servicio de agua
45604	20/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45606	20/03/2014	Recursos de inconstitucionalidad
45610	19/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45621	19/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
45627	21/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45631	21/03/2014	Consultas generales
45633	21/03/2014	Tarjetas de crédito
45634	19/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45636	21/03/2014	Infracciones
45638	21/03/2014	Inconvenientes viales
45642	21/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45644	21/03/2014	Servicio de telefonía móvil



45645	21/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45648	21/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45655	21/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45656	21/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45660	21/03/2014	Infracciones
45682	25/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45684	25/03/2014	Acceso y matriculación educativa
45701	25/03/2014	Infracciones
45706	25/03/2014	Subsidios
45709	25/03/2014	Infracciones
45710	25/03/2014	Telefonía fija
45712	25/03/2014	Inconvenientes viales
45714	25/03/2014	Gobiernos locales
45716	25/03/2014	Gobiernos locales
45720	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45721	25/03/2014	Servicio eléctrico
45722	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45727	25/03/2014	Dificultades para la circulación
45734	25/03/2014	Inconvenientes viales
45737	25/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45739	25/03/2014	Obras sociales
45745	25/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
45748	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45749	25/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
45756	25/03/2014	Obras sociales
45759	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45761	21/03/2014	Inconvenientes educación
45773	25/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45777	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45784	26/03/2014	ARBA - impuesto automotor
45791	26/03/2014	Consultas generales
45793	26/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45802	26/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
45833	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45847	26/03/2014	Infracciones
45859	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45876	26/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45884	26/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45888	26/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45893	26/03/2014	Servicio de telefonía móvil
45897	26/03/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
45899	26/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45914	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45922	27/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45923	27/03/2014	Infracciones
45927	27/03/2014	Consultas generales
45930	27/03/2014	Consultas generales
45931	27/03/2014	Servicio de agua
45936	26/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45942	27/03/2014	Jubilaciones y pensiones



45947	27/03/2014	Consultas generales
45955	26/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45961	27/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45970	20/03/2014	Servicio de gas
45974	27/03/2014	Servicio de gas
45975	27/03/2014	Gobiernos locales
45977	27/03/2014	Protección al consumidor
45983	27/03/2014	Consultas generales
46002	27/03/2014	Pendiente de Nomenclar
46003	27/03/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
46006	27/03/2014	Infracciones
46016	27/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46021	27/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46023	27/03/2014	PROFE
46029	27/03/2014	Obras sociales
46030	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46031	27/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46032	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46034	27/03/2014	Inconvenientes impositivos
46038	27/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46039	27/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46054	28/03/2014	Consultas generales
46061	28/03/2014	Pendiente de Nomenclar
46063	28/03/2014	PROFE
46064	28/03/2014	PROFE
46073	28/03/2014	Obras sociales
46087	28/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
46088	28/03/2014	Infracciones
46092	28/03/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
46100	28/03/2014	Transporte público de pasajeros
46105	28/03/2014	Consultas generales
46128	28/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46134	28/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46137	28/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46148	28/03/2014	Contaminación electromagnética
46164	31/03/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
46168	31/03/2014	Consultas generales
46170	31/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46174	31/03/2014	PROFE
46181	31/03/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
46186	31/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
46196	31/03/2014	Riesgos del trabajo
46209	31/03/2014	Gobiernos locales
46211	28/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
46216	31/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46218	31/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46220	31/03/2014	Gobiernos locales
46221	28/03/2014	Comercio de electrodomésticos
46222	31/03/2014	Pendiente de Nomenclar
46229	28/03/2014	Servicio de agua



46242	31/03/2014	ARBA - impuesto automotor
46246	31/03/2014	Servicio eléctrico
46251	21/01/2014	DNI y pasaporte
46273	31/03/2014	Infracciones
46283	31/03/2014	Maltrato laboral
46291	31/03/2014	Desastres naturales
46298	31/03/2014	Protección al consumidor
46304	31/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46315	31/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46317	01/04/2014	Servicio de internet
46319	27/03/2014	Inconvenientes educación
46320	01/04/2014	Infracciones
46329	27/03/2014	Inconvenientes educación
46338	01/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46339	01/04/2014	Obras sociales
46340	01/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46346	31/03/2014	Consultas generales
46362	01/04/2014	Consultas generales
46369	31/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
46370	01/04/2014	Inconvenientes educación
46372	01/04/2014	Administración central
46379	01/04/2014	Servicio eléctrico
46384	28/03/2014	Consultas generales
46385	01/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46391	01/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46399	28/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
46406	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46407	01/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
46410	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46411	01/04/2014	Servicio de telefonía móvil
46412	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46413	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46415	01/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
46416	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46419	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46423	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46426	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46428	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46431	26/03/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
46432	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46434	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46435	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46441	01/04/2014	Infraestructura pública
46442	01/04/2014	PROFE
46444	01/04/2014	Desastres naturales
46446	01/04/2014	Obras sociales
46455	03/04/2014	Servicio de gas
46461	03/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46485	03/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
46488	03/04/2014	Servicio eléctrico



46497	03/04/2014	Pendiente de Nomenclar
46511	03/04/2014	Ninez y juventud
46549	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46552	03/04/2014	Infracciones
46563	03/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46569	03/04/2014	Gobiernos locales
46586	03/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46588	03/04/2014	Consultas generales
46607	03/04/2014	Desastres naturales
46610	03/04/2014	Desastres naturales
46614	03/04/2014	Desastres naturales
46617	03/04/2014	Gobiernos locales
46632	03/04/2014	Gobiernos locales
46662	03/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46685	03/04/2014	Gobiernos locales
46686	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46692	03/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
46726	29/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46732	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46735	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46805	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46815	04/04/2014	Administración central
46830	04/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46838	31/03/2014	Telefonía fija
46847	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46850	27/03/2014	Telefonía fija
46887	04/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46900	04/04/2014	Servicio de gas
46917	04/04/2014	Impuestos AFIP
46920	04/04/2014	Violencia y conflictos
46949	04/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46951	04/04/2014	Maltrato laboral
46962	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46965	04/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46967	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46976	04/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
46979	07/04/2014	Administración central
46999	07/04/2014	Gobiernos locales
47010	07/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47022	07/04/2014	Pendiente de Nomenclar
47034	07/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47036	07/04/2014	Administración central
47038	20/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
47042	07/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47053	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47054	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47081	07/04/2014	Otras políticas sociales
47084	03/04/2014	Problemas entre particulares
47088	07/04/2014	Desastres naturales
47092	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público



47099	07/04/2014	Servicio eléctrico
47100	07/04/2014	Violencia y conflictos
47102	03/04/2014	Problemas entre particulares
47110	07/04/2014	Violencia y conflictos
47111	03/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
47113	07/04/2014	Inconvenientes impositivos
47124	21/02/2014	Reposición DNI
47128	07/04/2014	Infracciones
47162	07/04/2014	Infracciones
47173	07/04/2014	Gobiernos locales
47203	07/04/2014	Contaminación acústica
47208	07/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47223	07/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47231	08/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47293	08/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
47312	08/04/2014	Telefonía fija
47318	08/04/2014	Gobiernos locales
47325	08/04/2014	Infracciones
47329	08/04/2014	PROFE
47337	08/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47343	08/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47401	08/04/2014	Desastres naturales
47408	08/04/2014	ARBA - impuesto automotor
47430	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47436	08/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47476	09/04/2014	Consultas generales
47479	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47482	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47483	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47484	09/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47489	09/04/2014	Pendiente de Nomendar
47505	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47514	09/04/2014	Pendiente de Nomendar
47516	09/04/2014	Divorcios y sucesiones
47519	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47529	18/02/2014	Pasaporte
47531	09/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
47534	09/04/2014	Educación universitaria
47535	09/04/2014	Gobiernos locales
47550	09/04/2014	Telefonía fija
47569	09/04/2014	Vivienda
47571	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47573	07/04/2014	Protección al consumidor
47584	09/04/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
47590	07/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
47595	09/04/2014	Servicio de gas
47601	07/04/2014	Propiedad intelectual y derechos de autor
47605	09/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
47619	09/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47627	09/04/2014	Servicios de medicina prepaga



47633	09/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
47636	09/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47644	09/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47657	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47678	10/04/2014	Administración central
47687	10/04/2014	Vivienda
47691	10/04/2014	Vivienda
47700	10/04/2014	Administración central
47701	08/04/2014	Inconvenientes viales
47709	10/04/2014	Inconvenientes educación
47723	10/04/2014	Educación privada
47738	08/01/2014	Reposición DNI
47745	10/04/2014	Servicio de agua
47755	10/04/2014	Administración central
47756	10/04/2014	Otras políticas sociales
47764	10/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47767	10/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47831	10/04/2014	Administración central
47866	10/04/2014	Administración central
47883	11/04/2014	Planeamiento urbano
47884	11/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
47889	11/04/2014	Inconvenientes educación
47903	11/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47914	11/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47920	11/04/2014	Educación privada
47921	11/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47927	09/04/2014	Obras sociales
47942	09/04/2014	Inconvenientes educación
47947	11/04/2014	Inconvenientes viales
47949	11/04/2014	Inconvenientes viales
47956	11/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47971	11/04/2014	Gobiernos locales
47978	10/04/2014	Vivienda
47994	11/04/2014	Consultas generales
47995	10/04/2014	Vivienda
48004	11/04/2014	Administración central
48007	11/04/2014	Vivienda
48025	11/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
48043	11/04/2014	Administración central
48046	11/04/2014	Administración central
48048	11/04/2014	Administración central
48049	11/04/2014	Administración central
48050	11/04/2014	Administración central
48051	11/04/2014	Administración central
48052	11/04/2014	Administración central
48075	14/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
48089	14/04/2014	Protección al consumidor
48141	14/04/2014	Planeamiento urbano
48148	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48161	14/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria



48178	11/04/2014	Divorcios y sucesiones
48222	10/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48223	14/04/2014	Asignación universal por hijo
48226	14/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
48268	14/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
48339	15/04/2014	Protección al consumidor
48342	15/04/2014	Gobiernos locales
48346	14/04/2014	Consultas generales
48351	15/04/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
48359	15/04/2014	Gobiernos locales
48370	14/04/2014	Divorcios y sucesiones
48371	15/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48375	15/04/2014	Inconvenientes educación
48378	13/04/2014	Vivienda
48380	15/04/2014	Servicio de telefonía móvil
48400	15/04/2014	Inconvenientes educación
48401	14/04/2014	Usuarios de seguros
48403	15/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48404	15/04/2014	Inconvenientes educación
48410	15/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
48425	15/04/2014	Inconvenientes educación
48428	15/04/2014	Inconvenientes educación
48430	15/04/2014	Inconvenientes educación
48462	15/04/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
48473	15/04/2014	PROFE
48546	15/04/2014	Divorcios y sucesiones
48548	15/04/2014	Planeamiento urbano
48598	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48610	16/04/2014	Servicio de telefonía móvil
48625	16/04/2014	Consultas generales
48627	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48628	16/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48639	16/04/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
48644	16/04/2014	Servicio eléctrico
48662	16/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
48674	16/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48676	16/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
48696	16/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
48788	16/04/2014	Consultas generales
48799	16/04/2014	Tarjetas de crédito
48811	16/04/2014	Gobiernos locales
48839	21/04/2014	Gobiernos locales
48849	21/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48912	21/04/2014	Asignación universal por hijo
48937	15/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48950	14/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
48966	21/04/2014	Políticas de prevención y promoción de la salud
48998	21/04/2014	Telefonía fija
49014	21/04/2014	Transporte público de pasajeros
49033	21/04/2014	Derecho y atención de los pacientes



49058	21/04/2014	Gobiernos locales
49116	22/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
49117	22/04/2014	Acceso y matriculación educativa
49134	22/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49138	22/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49176	22/04/2014	Protección al consumidor
49183	22/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49187	22/04/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
49195	22/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49197	22/04/2014	Inconvenientes viales
49204	22/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49212	22/04/2014	Obras sociales
49216	22/04/2014	Servicio de agua
49233	22/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49302	22/04/2014	Servicio de agua
49326	22/04/2014	Planeamiento urbano
49328	22/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49357	22/04/2014	Servicio de gas
49373	23/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49383	23/04/2014	Gobiernos locales
49392	22/04/2014	Transporte público de pasajeros
49396	23/04/2014	Infracciones
49404	23/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
49416	23/04/2014	Consultas generales
49431	23/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49517	23/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
49528	23/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49556	23/04/2014	Obras sociales
49693	24/04/2014	Servicio de gas
49736	24/04/2014	Consultas generales
49768	24/04/2014	Pendiente de Nomenclar
49787	24/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49845	24/04/2014	Divorcios y sucesiones
49882	24/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
49980	25/04/2014	Infracciones
50022	25/04/2014	Actualización DNI
50102	25/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50132	25/04/2014	Infracciones
50149	28/04/2014	Servicio de agua
50208	28/04/2014	Habilitaciones para comercio e industria
50228	28/04/2014	Inconvenientes educación
50233	28/04/2014	Servicio de agua
50253	28/04/2014	Inconvenientes educación
50265	28/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
50316	29/04/2014	Gobiernos locales
50324	29/04/2014	Gobiernos locales
50334	29/04/2014	Inconvenientes educación
50348	29/04/2014	Inconvenientes educación
50361	29/04/2014	Inconvenientes educación
50373	29/04/2014	Inconvenientes educación





50421	26/04/2014	Planeamiento urbano
50444	29/04/2014	Planeamiento urbano
50504	29/04/2014	Consultas generales
50524	29/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
50527	30/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
50542	29/04/2014	Desastres naturales
50553	30/04/2014	Administración central
50565	30/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50669	30/04/2014	Obras sociales
27440	20/05/2013	Desastres naturales
27892	28/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28038	03/06/2013	Consultas generales
28587	17/06/2013	Infracciones
28750	25/06/2013	Transporte público de pasajeros
29150	05/07/2013	Servicio eléctrico
29366	11/07/2013	Servicio eléctrico
29368	11/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29467	15/07/2013	Subsidios
29570	17/07/2013	Inconvenientes impositivos
29683	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29684	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29685	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29686	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29687	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29688	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29689	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29690	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29691	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29692	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29693	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29694	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29695	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29696	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29697	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29698	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29699	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29700	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29701	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29702	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29703	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29704	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29705	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29706	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29707	18/07/2013	Transporte público de pasajeros
29710	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29711	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29712	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29713	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29717	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29718	19/07/2013	Transporte público de pasajeros



29719	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29720	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29721	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29722	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29766	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29771	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29773	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29776	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29778	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29779	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29780	19/07/2013	Transporte público de pasajeros
29796	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29797	22/07/2013	Servicio de gas
29798	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29799	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29800	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29803	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29805	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29806	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29811	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29812	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29813	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29815	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29816	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29817	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29818	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29819	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29823	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29825	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29833	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29834	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29835	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29836	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29837	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29838	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29839	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29840	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29841	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29842	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29843	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29844	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29845	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29846	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29848	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29849	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29850	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29851	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29852	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29853	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29854	22/07/2013	Transporte público de pasajeros



29855	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29856	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29857	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29858	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29859	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29860	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29862	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29864	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29865	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29866	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29867	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29868	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29870	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29871	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29872	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29874	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29875	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29876	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29878	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29879	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29880	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29881	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29882	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29883	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29884	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29885	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29886	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29887	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29888	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29889	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29890	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29891	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29892	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29893	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29894	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29895	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29896	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29897	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29898	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29899	22/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
29900	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29901	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29902	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29903	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29904	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29905	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29906	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29907	22/07/2013	Transporte público de pasajeros
29915	23/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29955	23/07/2013	Pendiente de Nomenclar



29956	23/07/2013	Obras sociales
29959	23/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29962	23/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29964	23/07/2013	Servicio eléctrico
29965	23/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29967	23/07/2013	Protección al consumidor
29969	23/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30024	25/07/2013	Consultas generales
30026	25/07/2013	Servicio de agua
30189	31/05/2013	Actualización DNI
30191	29/05/2013	Reposición DNI
30197	30/05/2013	Reposición DNI
30199	30/05/2013	Reposición DNI
30201	30/05/2013	Reposición DNI
30202	30/05/2013	Reposición DNI
30203	30/07/2013	Reposición DNI
30204	30/05/2013	Pasaporte
30206	28/05/2013	Reposición DNI
30207	30/05/2013	Pasaporte
30208	28/05/2013	Reposición DNI
30209	30/05/2013	Reposición DNI
30210	28/05/2013	DNI y pasaporte
30211	30/05/2013	Pasaporte
30215	30/05/2013	Reposición DNI
30217	31/05/2013	Reposición DNI
30218	30/05/2013	Reposición DNI
30219	30/05/2013	Reposición DNI
30220	31/05/2013	Reposición DNI
30221	30/05/2013	Reposición DNI
30223	30/05/2013	Reposición DNI
30224	31/05/2013	Reposición DNI
30227	31/05/2013	Reposición DNI
30229	30/05/2013	Asalto, robo, hurto
30230	31/05/2013	Reposición DNI
30231	30/05/2013	Reposición DNI
30232	31/05/2013	Actualización DNI
30233	30/05/2013	Reposición DNI
30234	30/07/2013	Pasaporte
30235	30/05/2013	Reposición DNI
30236	30/05/2013	Reposición DNI
30237	31/05/2013	Actualización DNI
30238	30/05/2013	Reposición DNI
30240	31/05/2013	Reposición DNI
30241	30/05/2013	Reposición DNI
30242	31/05/2013	Reposición DNI
30245	31/05/2013	Reposición DNI
30246	30/05/2013	Reposición DNI
30248	30/05/2013	Actualización DNI
30249	30/05/2013	Reposición DNI
30250	30/07/2013	Reposición DNI



30251	30/07/2013	Reposición DNI
30252	31/05/2013	Reposición DNI
30254	30/05/2013	Reposición DNI
30255	30/05/2013	Reposición DNI
30256	31/05/2013	Reposición DNI
30257	29/05/2013	Reposición DNI
30269	24/05/2013	Reposición DNI
30270	27/05/2013	Reposición DNI
30271	27/05/2013	Reposición DNI
30272	27/05/2013	Reposición DNI
30276	27/05/2013	DNI y pasaporte
30277	27/05/2013	DNI y pasaporte
30278	27/05/2013	Rectificación DNI
30281	27/05/2013	Rectificación DNI
30283	27/05/2013	Reposición DNI
30285	27/05/2013	Actualización DNI
30286	27/05/2013	Reposición DNI
30287	27/05/2013	Reposición DNI
30289	28/05/2013	Reposición DNI
30291	28/05/2013	Reposición DNI
30297	28/05/2013	Reposición DNI
30298	28/05/2013	Reposición DNI
30302	28/05/2013	Reposición DNI
30305	28/05/2013	Reposición DNI
30306	29/05/2013	DNI y pasaporte
30307	29/05/2013	Pasaporte
30310	28/05/2013	Reposición DNI
30313	31/07/2013	Reposición DNI
30322	23/05/2013	DNI y pasaporte
30350	23/05/2013	Reposición DNI
30353	23/05/2013	Reposición DNI
30358	23/05/2013	Reposición DNI
30362	23/05/2013	Reposición DNI
30365	23/05/2013	Reposición DNI
30369	23/05/2013	Reposición DNI
30372	23/05/2013	Actualización DNI
30383	31/07/2013	Reposición DNI
30402	23/07/2013	Pasaporte
30430	21/05/2013	Reposición DNI
30432	21/05/2013	Reposición DNI
30436	23/05/2013	DNI y pasaporte
30437	23/05/2013	Pasaporte
30451	26/06/2013	Reposición DNI
30488	01/08/2013	Pendiente de Nomenclar
30520	21/05/2013	Reposición DNI
30522	20/05/2013	Reposición DNI
30527	21/05/2013	Reposición DNI
30529	21/05/2013	Reposición DNI
30531	21/05/2013	Actualización DNI
30534	21/05/2013	Actualización DNI



30537	21/05/2013	Reposición DNI
30540	21/05/2013	Reposición DNI
30541	21/05/2013	Reposición DNI
30544	16/05/2013	Reposición DNI
30546	23/05/2013	Pasaporte
30549	23/05/2013	Reposición DNI
30551	23/05/2013	Actualización DNI
30555	23/05/2013	Actualización DNI
30556	23/05/2013	Reposición DNI
30558	23/05/2013	Reposición DNI
30560	24/05/2013	Reposición DNI
30561	24/05/2013	Reposición DNI
30564	23/05/2013	Reposición DNI
30568	23/05/2013	Pasaporte
30599	01/05/2013	Actualización DNI
30623	01/08/2013	Pasaporte
30625	01/08/2013	Actualización DNI
30632	01/05/2013	Reposición DNI
30634	01/05/2013	Actualización DNI
30636	01/05/2013	Reposición DNI
30637	01/05/2013	Actualización DNI
30638	01/05/2013	Reposición DNI
30639	01/05/2013	Actualización DNI
30641	01/05/2013	Actualización DNI
30642	01/05/2013	Reposición DNI
30643	01/05/2013	Reposición DNI
30644	01/08/2013	Reposición DNI
30649	03/05/2013	Reposición DNI
30650	03/05/2013	Pasaporte
30652	03/05/2013	Reposición DNI
30654	03/05/2013	Reposición DNI
30655	03/05/2013	Reposición DNI
30657	03/05/2013	Actualización DNI
30658	03/05/2013	Reposición DNI
30659	03/05/2013	Reposición DNI
30660	04/05/2013	Reposición DNI
30661	04/05/2013	Reposición DNI
30662	02/05/2013	Reposición DNI
30663	03/05/2013	Reposición DNI
30664	03/05/2013	Reposición DNI
30665	03/05/2013	Reposición DNI
30667	03/05/2013	Reposición DNI
30669	03/05/2013	Reposición DNI
30670	03/05/2013	Reposición DNI
30673	02/08/2013	Reposición DNI
30674	03/05/2013	Reposición DNI
30676	03/05/2013	Reposición DNI
30677	03/05/2013	Reposición DNI
30679	02/05/2013	Reposición DNI
30681	02/05/2013	Reposición DNI



30683	02/08/2013	Reposición DNI
30684	02/05/2013	Actualización DNI
30720	01/05/2013	Actualización DNI
30722	02/08/2013	DNI y pasaporte
30724	21/05/2013	Reposición DNI
30725	01/05/2013	Reposición DNI
30726	03/05/2013	Reposición DNI
30727	21/05/2013	Reposición DNI
30728	01/05/2013	Actualización DNI
30730	03/05/2013	Reposición DNI
30736	01/05/2013	Pasaporte
30742	03/05/2013	Reposición DNI
30743	01/05/2013	Pasaporte
30745	03/05/2013	DNI y pasaporte
30746	01/05/2013	Actualización DNI
30748	03/05/2013	Pasaporte
30750	01/05/2013	Reposición DNI
30753	02/05/2013	Reposición DNI
30757	02/05/2013	DNI y pasaporte
30759	02/05/2013	Pasaporte
30774	18/05/2013	Reposición DNI
30776	18/05/2013	Pasaporte
30779	18/05/2013	Pasaporte
30782	18/05/2013	DNI y pasaporte
30794	18/05/2013	Actualización DNI
30796	18/05/2013	Reposición DNI
30797	17/05/2013	Pasaporte
30798	17/05/2013	DNI y pasaporte
30799	18/05/2013	Actualización DNI
30803	18/05/2013	Reposición DNI
30804	18/05/2013	Reposición DNI
30805	18/05/2013	Reposición DNI
30806	09/05/2013	Reposición DNI
30808	17/05/2013	Reposición DNI
30811	14/05/2013	DNI y pasaporte
30813	14/05/2013	Pasaporte
30814	17/05/2013	Reposición DNI
30817	17/05/2013	Reposición DNI
30818	16/05/2013	Reposición DNI
30821	17/05/2013	Reposición DNI
30824	17/05/2013	Reposición DNI
30829	07/05/2013	Reposición DNI
30832	07/05/2013	Actualización DNI
30836	06/05/2013	Reposición DNI
30837	07/05/2013	Reposición DNI
30838	07/05/2013	Reposición DNI
30839	07/05/2013	Reposición DNI
30841	07/05/2013	Reposición DNI
30842	08/05/2013	Reposición DNI
30843	08/05/2013	Reposición DNI



30844	07/05/2013	Reposición DNI
30845	07/05/2013	Pasaporte
30846	07/05/2013	DNI y pasaporte
30847	07/05/2013	Reposición DNI
30849	07/05/2013	Pasaporte
30850	07/05/2013	Reposición DNI
30851	07/05/2013	Reposición DNI
30852	07/05/2013	Actualización DNI
30853	07/05/2013	Reposición DNI
30854	07/05/2013	Pasaporte
30855	07/05/2013	DNI y pasaporte
30856	07/05/2013	Reposición DNI
30857	07/05/2013	Reposición DNI
30858	07/05/2013	Reposición DNI
30859	07/05/2013	Pasaporte
30860	07/05/2013	DNI y pasaporte
30868	02/05/2013	Reposición DNI
30869	03/05/2013	Actualización DNI
30870	03/05/2013	Reposición DNI
30871	02/05/2013	Reposición DNI
30872	01/05/2013	Actualización DNI
30875	01/05/2013	Reposición DNI
30877	03/05/2013	Reposición DNI
30881	03/05/2013	Reposición DNI
30883	03/05/2013	Reposición DNI
30889	02/05/2013	Actualización DNI
30891	01/05/2013	DNI y pasaporte
30894	02/05/2013	Reposición DNI
30895	02/05/2013	Reposición DNI
30898	02/05/2013	Reposición DNI
30952	04/08/2013	Reposición DNI
30955	04/05/2013	Actualización DNI
30956	04/05/2013	DNI y pasaporte
30957	03/05/2013	Reposición DNI
30959	04/05/2013	Reposición DNI
30960	03/05/2013	Reposición DNI
30962	04/05/2013	Reposición DNI
30964	04/05/2013	Reposición DNI
30965	03/05/2013	Reposición DNI
30972	03/05/2013	Reposición DNI
30975	03/05/2013	Reposición DNI
30979	03/05/2013	Reposición DNI
30999	06/05/2013	Reposición DNI
31001	06/05/2013	Reposición DNI
31009	06/05/2013	Reposición DNI
31011	06/05/2013	Reposición DNI
31014	06/05/2013	DNI y pasaporte
31016	06/05/2013	Pasaporte
31021	06/05/2013	Reposición DNI
31022	05/08/2013	Pasaporte



31025	06/05/2013	Actualización DNI
31032	06/05/2013	Pasaporte
31034	06/05/2013	DNI y pasaporte
31036	06/05/2013	Pasaporte
31041	06/05/2013	Reposición DNI
31044	06/05/2013	Reposición DNI
31045	06/05/2013	Reposición DNI
31046	06/05/2013	Reposición DNI
31047	06/05/2013	Reposición DNI
31048	04/05/2013	Reposición DNI
31049	04/05/2013	Pasaporte
31051	04/05/2013	Reposición DNI
31053	04/05/2013	Reposición DNI
31073	05/08/2013	Reposición DNI
31081	05/08/2013	DNI y pasaporte
31294	06/08/2013	Reposición DNI
31324	06/08/2013	Reposición DNI
31340	06/08/2013	Actualización DNI
31353	01/06/2013	Pasaporte
31354	01/06/2013	Reposición DNI
31355	01/06/2013	Pasaporte
31358	01/06/2013	DNI y pasaporte
31361	03/06/2013	Pasaporte
31362	03/06/2013	Reposición DNI
31366	03/06/2013	Reposición DNI
31367	03/06/2013	Reposición DNI
31368	04/06/2013	Reposición DNI
31370	01/05/2013	Actualización DNI
31372	04/06/2013	Actualización DNI
31374	01/06/2013	Reposición DNI
31376	24/05/2013	Actualización DNI
31377	01/06/2013	Reposición DNI
31378	01/06/2013	Actualización DNI
31379	01/06/2013	Reposición DNI
31381	01/06/2013	Reposición DNI
31382	01/06/2013	Reposición DNI
31383	01/06/2013	Reposición DNI
31384	31/05/2013	DNI y pasaporte
31385	31/05/2013	Pasaporte
31388	31/05/2013	Reposición DNI
31389	31/05/2013	DNI y pasaporte
31391	31/05/2013	Pasaporte
31393	31/05/2013	DNI y pasaporte
31396	31/05/2013	Pasaporte
31398	07/08/2013	Reposición DNI
31407	08/06/2013	DNI y pasaporte
31409	31/05/2013	Actualización DNI
31410	31/05/2013	Reposición DNI
31412	11/06/2013	Reposición DNI
31413	11/06/2013	Reposición DNI



31415	30/05/2013	Actualización DNI
31416	11/06/2013	Pasaporte
31417	11/06/2013	DNI y pasaporte
31418	11/06/2013	Reposición DNI
31419	08/06/2013	DNI y pasaporte
31420	11/06/2013	Reposición DNI
31421	11/06/2013	Reposición DNI
31422	10/06/2013	Reposición DNI
31423	10/06/2013	Reposición DNI
31424	10/06/2013	Pasaporte
31425	10/06/2013	Pasaporte
31426	10/06/2013	Pasaporte
31427	10/06/2013	Pasaporte
31428	10/06/2013	Pasaporte
31429	10/06/2013	Reposición DNI
31432	10/06/2013	Pasaporte
31433	12/06/2013	Actualización DNI
31434	11/06/2013	Reposición DNI
31435	11/06/2013	Reposición DNI
31437	11/06/2013	Reposición DNI
31439	10/06/2013	Reposición DNI
31440	21/05/2013	Reposición DNI
31441	10/06/2013	Reposición DNI
31443	10/06/2013	Actualización DNI
31444	10/06/2013	Reposición DNI
31461	10/06/2013	Pasaporte
31462	07/08/2013	Reposición DNI
31464	10/06/2013	Reposición DNI
31465	10/06/2013	Reposición DNI
31468	08/06/2013	Reposición DNI
31469	06/06/2013	Reposición DNI
31470	05/06/2013	Reposición DNI
31472	08/06/2013	Reposición DNI
31474	11/06/2013	Actualización DNI
31476	07/06/2013	Reposición DNI
31480	08/06/2013	Reposición DNI
31484	07/06/2013	DNI y pasaporte
31485	07/08/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
31487	08/06/2013	DNI y pasaporte
31489	08/06/2013	Reposición DNI
31493	04/05/2013	Actualización DNI
31495	06/06/2013	DNI y pasaporte
31496	05/06/2013	Pasaporte
31497	05/06/2013	Reposición DNI
31500	06/06/2013	DNI y pasaporte
31501	07/06/2013	Pasaporte
31503	07/06/2013	DNI y pasaporte
31504	06/06/2013	DNI y pasaporte
31505	07/08/2013	Reposición DNI
31506	07/06/2013	Actualización DNI



31508	07/06/2013	Actualización DNI
31509	05/06/2013	Actualización DNI
31510	06/06/2013	Actualización DNI
31511	07/06/2013	Reposición DNI
31512	07/06/2013	Actualización DNI
31513	06/06/2013	Reposición DNI
31516	06/06/2013	Reposición DNI
31518	06/06/2013	Reposición DNI
31520	06/06/2013	Actualización DNI
31524	06/06/2013	Reposición DNI
31528	06/06/2013	Reposición DNI
31530	11/06/2013	Reposición DNI
31538	07/06/2013	Reposición DNI
31540	07/06/2013	Reposición DNI
31542	07/06/2013	Reposición DNI
31544	28/05/2013	Reposición DNI
31545	07/08/2013	Actualización DNI
31546	04/06/2013	Reposición DNI
31547	05/06/2013	Reposición DNI
31548	04/06/2013	Reposición DNI
31549	04/06/2013	Reposición DNI
31550	04/06/2013	Actualización DNI
31551	05/06/2013	Reposición DNI
31552	05/06/2013	Reposición DNI
31553	05/06/2013	Reposición DNI
31554	05/06/2013	Reposición DNI
31574	07/08/2013	Obras sociales
31578	07/08/2013	Comercio de electrodomésticos
31580	07/08/2013	Protección al consumidor
31679	08/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
31680	08/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
31807	06/06/2013	Reposición DNI
31808	06/06/2013	DNI y pasaporte
31809	05/06/2013	Actualización DNI
31810	05/06/2013	Actualización DNI
31811	25/05/2013	Reposición DNI
31814	05/06/2013	Actualización DNI
31816	05/06/2013	Reposición DNI
31819	05/06/2013	Reposición DNI
31822	05/06/2013	Pasaporte
31826	05/06/2013	Pasaporte
31829	05/06/2013	Reposición DNI
31834	05/06/2013	DNI y pasaporte
31838	05/06/2013	DNI y pasaporte
31839	05/06/2013	DNI y pasaporte
31841	05/06/2013	Pasaporte
31843	05/06/2013	DNI y pasaporte
31848	05/06/2013	Reposición DNI
31851	09/05/2013	Reposición DNI
31855	09/05/2013	Reposición DNI



31856	06/06/2013	Reposición DNI
31857	06/06/2013	Actualización DNI
31858	07/06/2013	DNI y pasaporte
31860	07/06/2013	DNI y pasaporte
31863	07/06/2013	Reposición DNI
31867	07/06/2013	Reposición DNI
31873	07/06/2013	Reposición DNI
31875	07/06/2013	Reposición DNI
31878	07/06/2013	DNI y pasaporte
31883	07/06/2013	DNI y pasaporte
31885	07/06/2013	Reposición DNI
31888	06/06/2013	Actualización DNI
31901	07/06/2013	Actualización DNI
31903	04/06/2013	Reposición DNI
31906	04/06/2013	Reposición DNI
31908	04/06/2013	DNI y pasaporte
31909	04/06/2013	Reposición DNI
31910	04/06/2013	Reposición DNI
31912	04/06/2013	Reposición DNI
31913	04/06/2013	Actualización DNI
31914	04/06/2013	Reposición DNI
31915	05/06/2013	Reposición DNI
31916	01/06/2013	Reposición DNI
31938	09/08/2013	Reposición DNI
31949	07/08/2013	Reposición DNI
31976	09/08/2013	Consultas generales
32059	09/07/2013	Reposición DNI
32062	09/07/2013	Reposición DNI
32064	09/07/2013	Reposición DNI
32066	09/07/2013	Actualización DNI
32067	09/07/2013	Pasaporte
32070	09/07/2013	Reposición DNI
32073	09/07/2013	Reposición DNI
32076	09/08/2013	Reposición DNI
32078	09/07/2013	Reposición DNI
32080	06/07/2013	Reposición DNI
32081	06/07/2013	Actualización DNI
32082	14/06/2013	Reposición DNI
32085	14/06/2013	Reposición DNI
32086	14/06/2013	Pasaporte
32089	15/06/2013	Pasaporte
32091	15/06/2013	DNI y pasaporte
32092	15/06/2013	Pasaporte
32094	15/06/2013	DNI y pasaporte
32095	15/06/2013	Reposición DNI
32099	03/06/2013	Reposición DNI
32100	03/06/2013	Actualización DNI
32101	10/06/2013	Actualización DNI
32104	14/06/2013	Reposición DNI
32106	14/06/2013	Reposición DNI



32107	14/06/2013	Reposición DNI
32112	14/06/2013	Actualización DNI
32113	14/06/2013	Reposición DNI
32114	14/06/2013	Reposición DNI
32116	11/06/2013	Actualización DNI
32117	13/06/2013	Reposición DNI
32121	13/06/2013	Actualización DNI
32122	12/06/2013	Reposición DNI
32123	13/06/2013	Reposición DNI
32124	13/06/2013	Reposición DNI
32126	13/06/2013	Reposición DNI
32127	13/06/2013	Reposición DNI
32128	12/06/2013	DNI y pasaporte
32129	12/06/2013	Pasaporte
32131	12/06/2013	Reposición DNI
32132	12/06/2013	Reposición DNI
32133	12/06/2013	Reposición DNI
32134	12/06/2013	Reposición DNI
32136	12/06/2013	Reposición DNI
32137	12/06/2013	Pasaporte
32138	12/06/2013	Reposición DNI
32143	12/06/2013	Actualización DNI
32144	12/06/2013	Reposición DNI
32145	12/06/2013	Reposición DNI
32146	12/06/2013	Reposición DNI
32147	12/06/2013	Reposición DNI
32148	18/06/2013	Reposición DNI
32150	18/06/2013	Pasaporte
32151	18/06/2013	DNI y pasaporte
32152	18/06/2013	Reposición DNI
32153	18/06/2013	Reposición DNI
32154	18/06/2013	Pasaporte
32155	18/06/2013	Actualización DNI
32157	18/06/2013	Reposición DNI
32158	19/06/2013	Reposición DNI
32159	19/06/2013	DNI y pasaporte
32160	19/06/2013	Pasaporte
32161	19/06/2013	Reposición DNI
32162	17/06/2013	Reposición DNI
32164	17/06/2013	Reposición DNI
32165	18/06/2013	Reposición DNI
32166	18/06/2013	Reposición DNI
32167	18/06/2013	Reposición DNI
32168	13/06/2013	Pasaporte
32169	17/06/2013	Actualización DNI
32171	11/06/2013	Reposición DNI
32172	18/06/2013	Reposición DNI
32173	14/06/2013	Reposición DNI
32174	14/06/2013	Reposición DNI
32175	17/06/2013	Reposición DNI



32176	17/06/2013	Reposición DNI
32177	17/06/2013	Pasaporte
32178	17/06/2013	DNI y pasaporte
32179	17/06/2013	Reposición DNI
32180	17/06/2013	Reposición DNI
32181	17/06/2013	Reposición DNI
32184	17/06/2013	Reposición DNI
32185	17/06/2013	Actualización DNI
32187	17/06/2013	Reposición DNI
32188	17/06/2013	Reposición DNI
32190	17/06/2013	Reposición DNI
32192	14/06/2013	Reposición DNI
32193	15/06/2013	Reposición DNI
32194	15/06/2013	Pasaporte
32196	15/06/2013	DNI y pasaporte
32197	15/06/2013	Reposición DNI
32198	13/06/2013	Reposición DNI
32199	15/06/2013	Pasaporte
32200	15/06/2013	Reposición DNI
32201	14/06/2013	Reposición DNI
32202	14/06/2013	DNI y pasaporte
32203	14/06/2013	Pasaporte
32204	14/06/2013	Reposición DNI
32205	14/06/2013	Reposición DNI
32206	14/06/2013	Actualización DNI
32207	14/06/2013	Actualización DNI
32208	14/06/2013	Reposición DNI
32209	14/06/2013	Reposición DNI
32232	13/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32261	13/08/2013	Reposición DNI
32266	01/07/2013	Reposición DNI
32268	01/07/2013	Pasaporte
32270	02/07/2013	DNI y pasaporte
32271	02/07/2013	Pasaporte
32272	28/06/2013	Reposición DNI
32273	13/08/2013	Reposición DNI
32274	28/06/2013	Pasaporte
32276	29/06/2013	Reposición DNI
32277	03/07/2013	Reposición DNI
32278	19/06/2013	Pasaporte
32279	19/06/2013	Pasaporte
32280	29/06/2013	Pasaporte
32281	03/07/2013	DNI y pasaporte
32282	29/06/2013	Reposición DNI
32284	03/07/2013	DNI y pasaporte
32286	29/06/2013	Reposición DNI
32287	03/07/2013	DNI y pasaporte
32288	03/07/2013	DNI y pasaporte
32289	29/06/2013	Reposición DNI
32290	13/08/2013	DNI y pasaporte



32291	29/06/2013	DNI y pasaporte
32292	29/06/2013	Pasaporte
32293	03/07/2013	DNI y pasaporte
32294	29/06/2013	DNI y pasaporte
32296	13/08/2013	Reposición DNI
32297	04/07/2013	Reposición DNI
32298	29/06/2013	Pasaporte
32299	04/07/2013	Reposición DNI
32300	28/06/2013	Reposición DNI
32301	28/06/2013	Reposición DNI
32302	28/06/2013	Reposición DNI
32303	28/06/2013	Reposición DNI
32304	28/06/2013	Reposición DNI
32305	28/06/2013	Actualización DNI
32310	28/06/2013	Actualización DNI
32313	13/08/2013	Reposición DNI
32318	28/06/2013	Reposición DNI
32321	28/06/2013	Reposición DNI
32323	28/06/2013	Reposición DNI
32324	28/06/2013	Reposición DNI
32326	26/06/2013	Reposición DNI
32327	26/06/2013	Reposición DNI
32330	26/06/2013	Reposición DNI
32333	27/06/2013	Reposición DNI
32334	27/06/2013	Reposición DNI
32336	27/06/2013	Reposición DNI
32338	26/06/2013	Reposición DNI
32340	26/06/2013	Actualización DNI
32342	26/06/2013	Reposición DNI
32343	02/07/2013	Reposición DNI
32344	26/06/2013	Reposición DNI
32345	02/07/2013	Reposición DNI
32346	26/06/2013	DNI y pasaporte
32347	06/07/2013	Reposición DNI
32348	26/06/2013	Pasaporte
32349	06/07/2013	Reposición DNI
32350	26/06/2013	Pasaporte
32351	06/07/2013	Reposición DNI
32352	26/06/2013	DNI y pasaporte
32353	05/07/2013	DNI y pasaporte
32354	26/06/2013	Reposición DNI
32355	05/07/2013	Actualización DNI
32356	26/06/2013	DNI y pasaporte
32357	05/07/2013	DNI y pasaporte
32358	26/06/2013	Pasaporte
32360	05/07/2013	Actualización DNI
32361	26/06/2013	Reposición DNI
32362	05/07/2013	Reposición DNI
32363	19/06/2013	Reposición DNI
32364	05/07/2013	Reposición DNI



32365	19/06/2013	Reposición DNI
32366	03/07/2013	Reposición DNI
32367	25/06/2013	Actualización DNI
32368	04/07/2013	Reposición DNI
32369	04/07/2013	Reposición DNI
32370	04/07/2013	Reposición DNI
32371	25/06/2013	Reposición DNI
32372	04/07/2013	Reposición DNI
32373	25/06/2013	Reposición DNI
32374	04/07/2013	Reposición DNI
32375	25/06/2013	Actualización DNI
32376	04/07/2013	Reposición DNI
32377	25/06/2013	Reposición DNI
32378	04/07/2013	Reposición DNI
32379	25/06/2013	Reposición DNI
32380	04/07/2013	Reposición DNI
32381	29/06/2013	DNI y pasaporte
32383	29/06/2013	DNI y pasaporte
32389	01/07/2013	Pasaporte
32390	14/06/2013	Reposición DNI
32394	14/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32399	04/07/2013	Reposición DNI
32400	14/08/2013	Pendiente de Nomenclar
32402	03/07/2013	DNI y pasaporte
32405	03/07/2013	Actualización DNI
32408	03/07/2013	Reposición DNI
32409	02/07/2013	Reposición DNI
32411	02/07/2013	Reposición DNI
32414	02/07/2013	DNI y pasaporte
32420	02/07/2013	DNI y pasaporte
32423	04/07/2013	Actualización DNI
32424	02/07/2013	Actualización DNI
32426	02/07/2013	DNI y pasaporte
32428	03/07/2013	Reposición DNI
32429	02/07/2013	Reposición DNI
32430	03/07/2013	Reposición DNI
32431	03/07/2013	Pasaporte
32433	02/07/2013	DNI y pasaporte
32434	03/07/2013	Pasaporte
32435	03/07/2013	Pasaporte
32437	02/07/2013	DNI y pasaporte
32438	03/07/2013	Reposición DNI
32440	14/08/2013	Reposición DNI
32441	03/07/2013	Reposición DNI
32442	03/07/2013	DNI y pasaporte
32443	03/07/2013	Reposición DNI
32444	02/07/2013	Reposición DNI
32447	25/06/2013	Reposición DNI
32449	25/06/2013	Reposición DNI
32452	25/06/2013	Reposición DNI





32459	02/07/2013	Reposición DNI
32464	02/07/2013	Reposición DNI
32466	02/07/2013	Reposición DNI
32470	02/07/2013	Reposición DNI
32473	01/07/2013	Actualización DNI
32478	01/07/2013	Pasaporte
32480	02/07/2013	Reposición DNI
32484	01/07/2013	Reposición DNI
32490	01/07/2013	Reposición DNI
32492	01/07/2013	Reposición DNI
32494	01/07/2013	DNI y pasaporte
32496	01/07/2013	DNI y pasaporte
32497	01/07/2013	DNI y pasaporte
32499	01/07/2013	DNI y pasaporte
32501	01/07/2013	Reposición DNI
32504	01/07/2013	Reposición DNI
32506	01/07/2013	Reposición DNI
32510	19/06/2013	Reposición DNI
32512	01/07/2013	Reposición DNI
32514	01/07/2013	DNI y pasaporte
32516	01/07/2013	DNI y pasaporte
32519	01/07/2013	Reposición DNI
32529	25/06/2013	Reposición DNI
32532	26/06/2013	Reposición DNI
32534	26/06/2013	Reposición DNI
32536	26/06/2013	Reposición DNI
32539	26/06/2013	Actualización DNI
32540	25/06/2013	Reposición DNI
32543	25/06/2013	Reposición DNI
32544	25/06/2013	Reposición DNI
32546	25/06/2013	Reposición DNI
32547	25/06/2013	Reposición DNI
32575	14/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
32668	15/08/2013	Reposición DNI
32671	25/06/2013	Reposición DNI
32674	24/06/2013	Actualización DNI
32678	24/06/2013	Pasaporte
32680	24/06/2013	DNI y pasaporte
32681	24/06/2013	DNI y pasaporte
32683	28/05/2013	Actualización DNI
32689	19/06/2013	Actualización DNI
32691	12/06/2013	Pasaporte
32693	24/06/2013	Reposición DNI
32709	24/06/2013	Reposición DNI
32710	24/06/2013	Reposición DNI
32713	24/06/2013	Reposición DNI
32714	24/06/2013	Reposición DNI
32716	24/06/2013	Reposición DNI
32719	24/06/2013	Actualización DNI
32722	24/06/2013	Pasaporte



32725	24/06/2013	DNI y pasaporte
32752	15/08/2013	Servicio de telefonía móvil
32772	24/06/2013	DNI y pasaporte
32775	24/06/2013	Pasaporte
32783	24/06/2013	Reposición DNI
32784	24/06/2013	DNI y pasaporte
32785	24/06/2013	DNI y pasaporte
32787	24/06/2013	Reposición DNI
32802	19/06/2013	Reposición DNI
32804	20/06/2013	Reposición DNI
32811	20/06/2013	Reposición DNI
32813	19/06/2013	Actualización DNI
32814	19/06/2013	Reposición DNI
32815	19/06/2013	Reposición DNI
32816	19/06/2013	Reposición DNI
32817	19/06/2013	Actualización DNI
32818	19/06/2013	Actualización DNI
32819	19/06/2013	Reposición DNI
32820	19/06/2013	DNI y pasaporte
32822	19/06/2013	DNI y pasaporte
32823	19/06/2013	Reposición DNI
32832	18/06/2013	Reposición DNI
32834	18/06/2013	Reposición DNI
32835	18/06/2013	Reposición DNI
32838	18/06/2013	Actualización DNI
32841	25/06/2013	Reposición DNI
32909	16/08/2013	Asalto, robo, hurto
32935	16/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33034	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33060	16/08/2013	Contaminación acústica
33144	20/08/2013	Actualización DNI
33175	02/08/2013	Pasaporte
33239	20/08/2013	DNI y pasaporte
33296	20/08/2013	DNI y pasaporte
33588	21/08/2013	Actualización DNI
33599	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33663	22/08/2013	Reposición DNI
33667	22/08/2013	Reposición DNI
33670	22/08/2013	Actualización DNI
33678	22/08/2013	DNI y pasaporte
33683	22/08/2013	Pasaporte
33704	22/08/2013	Actualización DNI
33705	22/08/2013	Actualización DNI
33707	22/08/2013	DNI y pasaporte
33708	22/08/2013	Reposición DNI
33710	22/08/2013	Reposición DNI
33724	02/08/2013	Reposición DNI
33729	22/08/2013	Reposición DNI
33764	22/08/2013	Reposición DNI
33796	22/08/2013	DNI y pasaporte



33799	22/08/2013	Reposición DNI
33805	22/08/2013	Actualización DNI
33809	22/08/2013	Actualización DNI
33811	22/08/2013	Pasaporte
33886	23/08/2013	Reposición DNI
33918	23/08/2013	Situaciones de discriminación
33936	23/08/2013	Telefonía fija
34007	26/08/2013	Reposición DNI
34148	27/08/2013	Actualización DNI
34186	27/08/2013	Pasaporte
34190	27/08/2013	DNI y pasaporte
34331	30/07/2013	Reposición DNI
34332	29/07/2013	Actualización DNI
34333	29/07/2013	Pasaporte
34335	28/08/2013	DNI y pasaporte
34337	29/07/2013	DNI y pasaporte
34339	29/07/2013	Pasaporte
34341	29/07/2013	DNI y pasaporte
34347	29/07/2013	Pasaporte
34350	29/07/2013	DNI y pasaporte
34352	27/07/2013	Actualización DNI
34353	28/08/2013	DNI y pasaporte
34359	07/08/2013	Pasaporte
34361	27/07/2013	DNI y pasaporte
34364	27/07/2013	Reposición DNI
34367	26/07/2013	Pasaporte
34370	26/07/2013	DNI y pasaporte
34372	26/07/2013	Actualización DNI
34373	28/08/2013	Reposición DNI
34376	31/07/2013	Reposición DNI
34378	26/07/2013	Reposición DNI
34379	28/08/2013	Reposición DNI
34380	30/07/2013	Pasaporte
34381	26/07/2013	Reposición DNI
34383	26/07/2013	Reposición DNI
34384	30/07/2013	DNI y pasaporte
34385	26/07/2013	Reposición DNI
34386	31/07/2013	Actualización DNI
34387	31/07/2013	Reposición DNI
34389	26/07/2013	Pasaporte
34390	26/07/2013	DNI y pasaporte
34400	26/07/2013	Reposición DNI
34401	26/07/2013	Actualización DNI
34402	26/07/2013	Reposición DNI
34403	31/07/2013	Reposición DNI
34404	26/07/2013	Reposición DNI
34405	27/07/2013	Actualización DNI
34406	31/07/2013	Reposición DNI
34407	28/08/2013	Actualización DNI
34408	29/07/2013	Reposición DNI



34409	28/08/2013	DNI y pasaporte
34410	28/08/2013	DNI y pasaporte
34411	24/05/2013	Reposición DNI
34412	24/05/2013	Reposición DNI
34413	23/05/2013	Reposición DNI
34414	23/05/2013	Reposición DNI
34415	23/05/2013	Reposición DNI
34416	30/07/2013	Pasaporte
34417	22/05/2013	Actualización DNI
34418	22/05/2013	Reposición DNI
34419	30/07/2013	Pasaporte
34421	30/07/2013	Reposición DNI
34422	22/05/2013	Reposición DNI
34424	27/07/2013	Reposición DNI
34425	30/07/2013	Actualización DNI
34426	22/05/2013	DNI y pasaporte
34427	30/07/2013	Reposición DNI
34428	28/08/2013	DNI y pasaporte
34429	27/07/2013	Reposición DNI
34430	30/07/2013	Reposición DNI
34431	28/08/2013	Reposición DNI
34432	07/08/2013	Reposición DNI
34433	30/07/2013	Reposición DNI
34434	24/05/2013	Reposición DNI
34435	30/07/2013	Reposición DNI
34436	09/07/2013	Reposición DNI
34437	25/05/2013	Reposición DNI
34438	25/05/2013	Reposición DNI
34440	30/07/2013	Reposición DNI
34441	25/05/2013	Actualización DNI
34442	30/07/2013	Reposición DNI
34443	30/07/2013	Reposición DNI
34444	28/08/2013	Reposición DNI
34445	30/07/2013	Reposición DNI
34446	25/05/2013	Reposición DNI
34447	30/07/2013	Actualización DNI
34448	25/05/2013	Reposición DNI
34449	30/07/2013	Reposición DNI
34450	25/05/2013	Reposición DNI
34451	30/07/2013	Reposición DNI
34452	25/05/2013	Reposición DNI
34453	30/07/2013	Pasaporte
34454	31/07/2013	Reposición DNI
34456	28/08/2013	Reposición DNI
34468	30/07/2013	DNI y pasaporte
34469	30/07/2013	DNI y pasaporte
34470	30/07/2013	DNI y pasaporte
34471	29/07/2013	Actualización DNI
34472	30/07/2013	Pasaporte
34473	29/07/2013	Pasaporte



34475	27/07/2013	Reposición DNI
34478	30/07/2013	Pasaporte
34479	30/07/2013	Actualización DNI
34480	30/07/2013	Pasaporte
34481	30/07/2013	Actualización DNI
34484	30/07/2013	Pasaporte
34485	30/07/2013	DNI y pasaporte
34487	30/07/2013	Reposición DNI
34489	29/07/2013	Reposición DNI
34490	29/07/2013	Reposición DNI
34491	29/07/2013	Reposición DNI
34493	29/07/2013	Reposición DNI
34494	29/07/2013	Reposición DNI
34495	25/06/2013	Reposición DNI
34497	29/07/2013	Reposición DNI
34498	29/07/2013	Reposición DNI
34499	29/07/2013	Reposición DNI
34500	29/07/2013	Reposición DNI
34501	29/07/2013	Pasaporte
34503	29/07/2013	DNI y pasaporte
34509	22/05/2013	Reposición DNI
34510	15/05/2013	Reposición DNI
34511	22/05/2013	Reposición DNI
34512	22/05/2013	Reposición DNI
34513	22/05/2013	DNI y pasaporte
34514	22/05/2013	DNI y pasaporte
34515	15/05/2013	Reposición DNI
34516	20/05/2013	DNI y pasaporte
34517	20/05/2013	DNI y pasaporte
34518	15/05/2013	Reposición DNI
34521	20/05/2013	Reposición DNI
34522	16/05/2013	Administración central
34523	16/05/2013	Reposición DNI
34524	16/05/2013	Reposición DNI
34526	20/05/2013	DNI y pasaporte
34527	09/05/2013	DNI y pasaporte
34528	20/05/2013	DNI y pasaporte
34529	20/05/2013	Reposición DNI
34530	20/05/2013	Reposición DNI
34531	09/05/2013	Pasaporte
34532	29/08/2013	Servicio de telefonía móvil
34533	20/05/2013	DNI y pasaporte
34536	20/05/2013	DNI y pasaporte
34537	20/05/2013	Reposición DNI
34539	21/05/2013	Reposición DNI
34541	21/05/2013	Reposición DNI
34542	16/05/2013	Reposición DNI
34543	16/05/2013	Reposición DNI
34546	16/05/2013	Reposición DNI
34548	06/07/2013	Reposición DNI



34549	05/07/2013	DNI y pasaporte
34550	05/07/2013	Pasaporte
34551	21/05/2013	Reposición DNI
34553	05/07/2013	DNI y pasaporte
34554	17/05/2013	Reposición DNI
34555	05/07/2013	Pasaporte
34556	17/05/2013	Reposición DNI
34557	17/05/2013	Reposición DNI
34558	05/07/2013	Reposición DNI
34559	17/05/2013	Actualización DNI
34560	05/07/2013	Reposición DNI
34562	17/05/2013	Reposición DNI
34563	05/07/2013	DNI y pasaporte
34564	17/05/2013	DNI y pasaporte
34565	05/07/2013	Pasaporte
34566	17/05/2013	DNI y pasaporte
34567	17/05/2013	DNI y pasaporte
34568	05/07/2013	Reposición DNI
34569	17/05/2013	DNI y pasaporte
34570	05/07/2013	Reposición DNI
34572	05/07/2013	DNI y pasaporte
34573	05/07/2013	Pasaporte
34574	05/07/2013	Reposición DNI
34575	17/05/2013	Reposición DNI
34577	17/05/2013	DNI y pasaporte
34578	06/07/2013	Reposición DNI
34580	05/07/2013	Reposición DNI
34581	17/05/2013	DNI y pasaporte
34582	05/07/2013	Reposición DNI
34583	05/07/2013	Actualización DNI
34584	06/07/2013	Reposición DNI
34586	01/08/2013	Reposición DNI
34587	01/08/2013	Actualización DNI
34588	31/07/2013	Reposición DNI
34589	17/05/2013	Reposición DNI
34590	17/05/2013	Reposición DNI
34591	31/07/2013	Reposición DNI
34592	17/05/2013	DNI y pasaporte
34593	31/07/2013	Reposición DNI
34594	17/05/2013	DNI y pasaporte
34596	31/07/2013	Reposición DNI
34597	16/05/2013	Reposición DNI
34598	16/05/2013	DNI y pasaporte
34599	31/07/2013	Actualización DNI
34600	16/05/2013	Reposición DNI
34602	31/07/2013	Reposición DNI
34603	16/05/2013	Pasaporte
34604	16/05/2013	DNI y pasaporte
34605	31/07/2013	Reposición DNI
34606	16/05/2013	DNI y pasaporte



34607	31/07/2013	Reposición DNI
34608	16/05/2013	DNI y pasaporte
34609	31/07/2013	Reposición DNI
34610	15/05/2013	Reposición DNI
34611	17/05/2013	Reposición DNI
34612	31/07/2013	Reposición DNI
34613	17/05/2013	Reposición DNI
34614	17/05/2013	Reposición DNI
34616	31/07/2013	Reposición DNI
34617	15/05/2013	Reposición DNI
34618	01/08/2013	Reposición DNI
34619	15/05/2013	DNI y pasaporte
34621	15/05/2013	DNI y pasaporte
34622	01/08/2013	Actualización DNI
34624	01/08/2013	Reposición DNI
34625	15/05/2013	Reposición DNI
34626	15/05/2013	Reposición DNI
34627	31/07/2013	Reposición DNI
34629	15/05/2013	Actualización DNI
34631	31/07/2013	Reposición DNI
34632	31/07/2013	Reposición DNI
34633	31/07/2013	Reposición DNI
34636	15/07/2013	Reposición DNI
34638	15/07/2013	Reposición DNI
34641	15/07/2013	Reposición DNI
34642	15/07/2013	Reposición DNI
34643	15/07/2013	Reposición DNI
34645	15/07/2013	DNI y pasaporte
34647	13/07/2013	Pasaporte
34648	13/07/2013	Actualización DNI
34651	13/07/2013	Actualización DNI
34652	13/07/2013	Reposición DNI
34670	14/05/2013	Reposición DNI
34672	14/05/2013	Reposición DNI
34673	11/05/2013	DNI y pasaporte
34674	10/05/2013	Pasaporte
34675	10/05/2013	DNI y pasaporte
34677	09/05/2013	DNI y pasaporte
34680	09/05/2013	DNI y pasaporte
34682	14/05/2013	Reposición DNI
34683	14/05/2013	Reposición DNI
34684	14/05/2013	Reposición DNI
34685	12/07/2013	Actualización DNI
34686	12/07/2013	Reposición DNI
34688	12/07/2013	Pasaporte
34689	12/07/2013	Reposición DNI
34690	12/07/2013	DNI y pasaporte
34692	13/07/2013	Reposición DNI
34693	13/07/2013	Reposición DNI
34694	12/07/2013	Reposición DNI



34695	11/07/2013	Reposición DNI
34696	28/06/2013	Reposición DNI
34697	14/05/2013	Reposición DNI
34699	14/05/2013	Reposición DNI
34703	13/05/2013	Reposición DNI
34704	13/05/2013	Reposición DNI
34705	13/05/2013	Reposición DNI
34708	13/05/2013	Reposición DNI
34709	13/05/2013	Reposición DNI
34710	13/05/2013	Actualización DNI
34711	13/05/2013	Reposición DNI
34712	13/05/2013	Reposición DNI
34713	13/05/2013	Reposición DNI
34714	09/05/2013	Pasaporte
34716	11/07/2013	Reposición DNI
34717	10/07/2013	Reposición DNI
34718	10/07/2013	Reposición DNI
34719	10/07/2013	Reposición DNI
34720	10/07/2013	Reposición DNI
34721	11/07/2013	Reposición DNI
34722	11/07/2013	Reposición DNI
34723	11/07/2013	Reposición DNI
34726	14/05/2013	Reposición DNI
34727	14/05/2013	DNI y pasaporte
34728	14/05/2013	DNI y pasaporte
34730	14/05/2013	DNI y pasaporte
34731	15/05/2013	Reposición DNI
34732	14/05/2013	Reposición DNI
34734	14/05/2013	Reposición DNI
34735	14/05/2013	Reposición DNI
34736	14/05/2013	Reposición DNI
34737	14/05/2013	DNI y pasaporte
34738	14/05/2013	DNI y pasaporte
34739	14/05/2013	DNI y pasaporte
34740	14/05/2013	DNI y pasaporte
34741	14/05/2013	Reposición DNI
34742	14/05/2013	Actualización DNI
34743	14/05/2013	DNI y pasaporte
34744	14/05/2013	Reposición DNI
34745	14/05/2013	Reposición DNI
34747	15/05/2013	Actualización DNI
34748	15/05/2013	Reposición DNI
34749	14/05/2013	Reposición DNI
34751	16/07/2013	Actualización DNI
34754	16/07/2013	Reposición DNI
34756	17/06/2013	Reposición DNI
34757	16/07/2013	Reposición DNI
34759	16/07/2013	Reposición DNI
34760	17/07/2013	Reposición DNI
34761	16/07/2013	Reposición DNI



34763	16/07/2013	Reposición DNI
34766	15/07/2013	DNI y pasaporte
34767	15/07/2013	DNI y pasaporte
34768	11/05/2013	Reposición DNI
34769	11/05/2013	Reposición DNI
34770	11/05/2013	Actualización DNI
34771	11/05/2013	Reposición DNI
34773	10/05/2013	Pasaporte
34775	10/05/2013	DNI y pasaporte
34776	10/05/2013	DNI y pasaporte
34777	10/05/2013	Reposición DNI
34778	10/05/2013	Reposición DNI
34779	10/05/2013	Reposición DNI
34780	10/05/2013	Reposición DNI
34781	10/05/2013	Pasaporte
34782	10/05/2013	Reposición DNI
34784	10/05/2013	Reposición DNI
34785	10/05/2013	Pasaporte
34786	10/05/2013	Reposición DNI
34789	09/05/2013	DNI y pasaporte
34791	09/05/2013	DNI y pasaporte
34793	10/05/2013	Pasaporte
34794	10/05/2013	Reposición DNI
34796	27/07/2013	Reposición DNI
34797	26/07/2013	Reposición DNI
34798	26/07/2013	Actualización DNI
34799	15/07/2013	DNI y pasaporte
34800	30/08/2013	DNI y pasaporte
34807	26/07/2013	Actualización DNI
34812	15/07/2013	DNI y pasaporte
34813	26/07/2013	Reposición DNI
34814	26/07/2013	Reposición DNI
34816	15/08/2013	DNI y pasaporte
34817	25/07/2013	Pasaporte
34818	25/07/2013	DNI y pasaporte
34820	25/07/2013	Reposición DNI
34821	25/07/2013	Actualización DNI
34822	25/07/2013	Actualización DNI
34823	25/07/2013	Actualización DNI
34824	26/07/2013	Pasaporte
34825	25/07/2013	Pasaporte
34826	26/07/2013	DNI y pasaporte
34827	25/07/2013	Actualización DNI
34828	15/07/2013	DNI y pasaporte
34829	25/07/2013	Reposición DNI
34830	25/07/2013	Reposición DNI
34831	25/07/2013	Reposición DNI
34832	15/07/2013	DNI y pasaporte
34833	30/08/2013	Actualización DNI
34834	30/08/2013	Actualización DNI



34835	25/07/2013	Actualización DNI
34836	25/07/2013	Reposición DNI
34842	06/08/2013	Reposición DNI
34843	06/08/2013	Actualización DNI
34844	06/08/2013	Pasaporte
34845	06/08/2013	DNI y pasaporte
34846	06/08/2013	Reposición DNI
34848	06/08/2013	Reposición DNI
34849	06/08/2013	Reposición DNI
34850	06/08/2013	Reposición DNI
34851	06/08/2013	Reposición DNI
34852	09/08/2013	Reposición DNI
34855	06/08/2013	Reposición DNI
34856	06/08/2013	Reposición DNI
34858	06/08/2013	Reposición DNI
34859	06/08/2013	Reposición DNI
34860	06/08/2013	Reposición DNI
34861	06/08/2013	Reposición DNI
34864	06/08/2013	Reposición DNI
34866	03/08/2013	Reposición DNI
34867	03/08/2013	Reposición DNI
34868	03/08/2013	Reposición DNI
34870	03/08/2013	Reposición DNI
34872	06/08/2013	Actualización DNI
34873	03/08/2013	Reposición DNI
34874	03/08/2013	Reposición DNI
34875	03/08/2013	Reposición DNI
34876	03/08/2013	Reposición DNI
34877	03/08/2013	Reposición DNI
34881	03/08/2013	Actualización DNI
34882	03/08/2013	Actualización DNI
34883	03/08/2013	Reposición DNI
34884	03/08/2013	Actualización DNI
34885	03/08/2013	Reposición DNI
34886	01/08/2013	Reposición DNI
34887	01/08/2013	Reposición DNI
34888	01/08/2013	Reposición DNI
34889	01/08/2013	Reposición DNI
34890	01/08/2013	Reposición DNI
34891	01/08/2013	Reposición DNI
34892	01/08/2013	Reposición DNI
34894	01/08/2013	Reposición DNI
34895	01/08/2013	Reposición DNI
34897	02/08/2013	Reposición DNI
34900	03/08/2013	Reposición DNI
34901	03/08/2013	Pasaporte
34905	03/08/2013	Reposición DNI
34906	03/08/2013	Reposición DNI
34908	03/08/2013	Reposición DNI
34909	03/08/2013	Reposición DNI



34910	03/08/2013	Reposición DNI
34911	01/08/2013	Reposición DNI
34912	01/08/2013	Reposición DNI
34913	01/08/2013	Reposición DNI
34914	02/08/2013	Reposición DNI
34915	02/08/2013	Reposición DNI
34916	02/08/2013	Reposición DNI
34917	02/08/2013	Reposición DNI
34920	09/08/2013	Reposición DNI
34921	09/08/2013	Reposición DNI
34922	18/07/2013	Reposición DNI
34923	09/08/2013	Reposición DNI
34924	09/08/2013	Reposición DNI
34925	09/08/2013	Actualización DNI
34926	09/08/2013	Reposición DNI
34928	09/08/2013	Actualización DNI
34930	09/08/2013	Pasaporte
34931	09/08/2013	Pasaporte
34932	09/08/2013	DNI y pasaporte
34933	09/08/2013	Pasaporte
34935	09/08/2013	Reposición DNI
34936	18/07/2013	Actualización DNI
34938	08/08/2013	Reposición DNI
34939	18/07/2013	Reposición DNI
34940	08/08/2013	Reposición DNI
34941	17/07/2013	Reposición DNI
34942	08/08/2013	Reposición DNI
34943	17/07/2013	Actualización DNI
34945	08/08/2013	Reposición DNI
34946	08/08/2013	Reposición DNI
34947	17/07/2013	Actualización DNI
34964	17/07/2013	Reposición DNI
34965	17/07/2013	Reposición DNI
34966	17/07/2013	Reposición DNI
34968	18/07/2013	Actualización DNI
34969	19/07/2013	Actualización DNI
34970	02/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
34971	18/07/2013	Actualización DNI
34973	17/07/2013	DNI y pasaporte
34974	19/07/2013	Actualización DNI
34976	17/07/2013	Actualización DNI
34977	19/07/2013	Actualización DNI
34979	19/07/2013	Reposición DNI
34980	17/07/2013	Reposición DNI
34982	18/07/2013	Reposición DNI
34983	18/07/2013	Reposición DNI
34984	18/07/2013	Reposición DNI
34985	18/07/2013	Reposición DNI
34986	17/07/2013	Reposición DNI
34987	18/07/2013	DNI y pasaporte



34988	18/07/2013	Pasaporte
34993	16/05/2013	Reposición DNI
34994	16/05/2013	Reposición DNI
34995	16/05/2013	Reposición DNI
34996	16/07/2013	Reposición DNI
34997	10/05/2013	Pasaporte
34999	10/05/2013	DNI y pasaporte
35000	16/07/2013	Reposición DNI
35001	16/05/2013	Reposición DNI
35002	16/07/2013	Actualización DNI
35003	16/05/2013	Pasaporte
35004	17/07/2013	Reposición DNI
35005	16/07/2013	DNI y pasaporte
35006	16/05/2013	Pasaporte
35007	15/05/2013	Pasaporte
35009	16/05/2013	Reposición DNI
35010	15/05/2013	Pasaporte
35012	14/05/2013	Reposición DNI
35015	15/05/2013	Actualización DNI
35016	16/07/2013	Actualización DNI
35017	18/07/2013	Reposición DNI
35018	18/07/2013	Reposición DNI
35019	15/05/2013	Actualización DNI
35023	17/07/2013	Reposición DNI
35025	15/05/2013	Reposición DNI
35026	17/07/2013	DNI y pasaporte
35027	17/07/2013	DNI y pasaporte
35028	15/05/2013	Reposición DNI
35030	15/05/2013	Reposición DNI
35031	17/07/2013	Pasaporte
35032	15/05/2013	Reposición DNI
35033	17/07/2013	Pasaporte
35034	17/07/2013	DNI y pasaporte
35035	17/07/2013	Reposición DNI
35036	15/05/2013	Reposición DNI
35037	18/07/2013	Reposición DNI
35038	14/05/2013	Reposición DNI
35039	14/05/2013	Reposición DNI
35041	16/07/2013	Reposición DNI
35042	16/07/2013	DNI y pasaporte
35057	08/05/2013	Reposición DNI
35058	08/05/2013	Reposición DNI
35059	08/05/2013	Reposición DNI
35060	08/05/2013	Reposición DNI
35062	08/05/2013	Reposición DNI
35063	08/05/2013	Pasaporte
35064	08/05/2013	DNI y pasaporte
35065	08/05/2013	Pasaporte
35066	08/05/2013	Reposición DNI
35067	09/05/2013	Reposición DNI



35068	09/05/2013	Reposición DNI
35069	09/05/2013	Reposición DNI
35072	23/07/2013	Actualización DNI
35073	24/07/2013	Reposición DNI
35074	24/07/2013	Reposición DNI
35077	24/07/2013	Reposición DNI
35078	24/07/2013	Reposición DNI
35079	19/07/2013	Pasaporte
35080	19/07/2013	DNI y pasaporte
35082	24/07/2013	Pasaporte
35083	21/07/2013	Reposición DNI
35084	23/07/2013	Actualización DNI
35085	23/07/2013	Reposición DNI
35086	23/07/2013	Actualización DNI
35088	23/07/2013	Actualización DNI
35089	23/07/2013	Reposición DNI
35090	23/07/2013	Actualización DNI
35092	23/07/2013	Reposición DNI
35097	23/07/2013	Reposición DNI
35098	23/07/2013	Actualización DNI
35103	15/07/2013	Actualización DNI
35104	08/08/2013	Reposición DNI
35105	08/08/2013	Reposición DNI
35107	16/07/2013	Reposición DNI
35108	16/07/2013	Reposición DNI
35111	16/07/2013	Actualización DNI
35112	16/07/2013	Reposición DNI
35114	16/07/2013	Reposición DNI
35115	08/08/2013	Reposición DNI
35116	08/08/2013	Reposición DNI
35117	17/07/2013	Reposición DNI
35118	17/07/2013	Reposición DNI
35119	08/08/2013	Reposición DNI
35120	10/05/2013	Reposición DNI
35121	08/08/2013	Reposición DNI
35124	08/08/2013	Actualización DNI
35125	08/08/2013	Reposición DNI
35126	10/05/2013	Pasaporte
35127	08/08/2013	Reposición DNI
35128	09/05/2013	Reposición DNI
35129	07/08/2013	DNI y pasaporte
35131	07/08/2013	Pasaporte
35132	10/05/2013	Reposición DNI
35133	07/08/2013	DNI y pasaporte
35134	07/08/2013	Pasaporte
35136	10/05/2013	Reposición DNI
35137	07/08/2013	Reposición DNI
35138	09/05/2013	Reposición DNI
35139	07/08/2013	DNI y pasaporte
35140	09/05/2013	Reposición DNI



35141	07/08/2013	Pasaporte
35142	07/08/2013	Reposición DNI
35144	07/08/2013	Reposición DNI
35145	09/05/2013	Reposición DNI
35146	07/08/2013	Reposición DNI
35147	09/05/2013	DNI y pasaporte
35148	07/08/2013	Reposición DNI
35149	09/05/2013	DNI y pasaporte
35150	07/08/2013	Reposición DNI
35151	07/08/2013	Actualización DNI
35153	07/08/2013	Actualización DNI
35155	07/08/2013	Actualización DNI
35166	03/09/2013	Consultas generales
35171	21/07/2013	Reposición DNI
35189	09/05/2013	Reposición DNI
35190	09/05/2013	Reposición DNI
35191	09/05/2013	Actualización DNI
35193	09/05/2013	Actualización DNI
35194	09/05/2013	Reposición DNI
35195	10/05/2013	Reposición DNI
35196	10/05/2013	Reposición DNI
35197	10/05/2013	Reposición DNI
35199	10/05/2013	Reposición DNI
35201	10/05/2013	Reposición DNI
35202	10/05/2013	Reposición DNI
35203	10/05/2013	Reposición DNI
35204	10/05/2013	Reposición DNI
35206	10/05/2013	Reposición DNI
35207	10/05/2013	Reposición DNI
35208	09/05/2013	Reposición DNI
35209	09/05/2013	Reposición DNI
35222	21/08/2013	Reposición DNI
35223	21/08/2013	Reposición DNI
35224	21/08/2013	DNI y pasaporte
35225	21/08/2013	DNI y pasaporte
35226	21/08/2013	DNI y pasaporte
35228	21/08/2013	DNI y pasaporte
35229	25/07/2013	Actualización DNI
35230	22/08/2013	Actualización DNI
35231	07/08/2013	Reposición DNI
35232	07/08/2013	Reposición DNI
35233	07/08/2013	Reposición DNI
35235	07/08/2013	Reposición DNI
35237	07/08/2013	Reposición DNI
35238	07/08/2013	Reposición DNI
35239	06/08/2013	Actualización DNI
35241	06/08/2013	Reposición DNI
35242	06/08/2013	Reposición DNI
35243	06/08/2013	Reposición DNI
35244	06/08/2013	Reposición DNI



35245	06/08/2013	Reposición DNI
35251	04/09/2013	Consultas generales
35260	23/08/2013	Reposición DNI
35261	23/08/2013	Reposición DNI
35263	23/08/2013	Actualización DNI
35264	23/08/2013	Reposición DNI
35266	22/07/2013	Reposición DNI
35267	23/08/2013	Reposición DNI
35268	22/07/2013	Actualización DNI
35270	23/07/2013	Pasaporte
35271	23/08/2013	Reposición DNI
35272	23/08/2013	Actualización DNI
35273	23/07/2013	DNI y pasaporte
35274	23/07/2013	Pasaporte
35275	23/08/2013	Actualización DNI
35277	23/08/2013	Reposición DNI
35280	22/08/2013	Actualización DNI
35281	23/07/2013	Pasaporte
35282	22/08/2013	Reposición DNI
35284	22/08/2013	Reposición DNI
35286	23/07/2013	DNI y pasaporte
35287	23/07/2013	Reposición DNI
35289	23/07/2013	Reposición DNI
35290	23/07/2013	Reposición DNI
35291	22/07/2013	Reposición DNI
35292	21/08/2013	Reposición DNI
35293	09/05/2013	DNI y pasaporte
35294	09/05/2013	DNI y pasaporte
35297	22/07/2013	Reposición DNI
35298	09/05/2013	DNI y pasaporte
35299	09/05/2013	Actualización DNI
35300	22/07/2013	Pasaporte
35302	22/07/2013	Pasaporte
35304	22/07/2013	Reposición DNI
35305	22/07/2013	Pasaporte
35307	22/07/2013	DNI y pasaporte
35308	22/07/2013	Pasaporte
35310	09/05/2013	Reposición DNI
35311	22/07/2013	DNI y pasaporte
35312	09/05/2013	DNI y pasaporte
35314	09/05/2013	DNI y pasaporte
35317	22/07/2013	Reposición DNI
35319	22/07/2013	Reposición DNI
35322	19/07/2013	Reposición DNI
35325	19/07/2013	Reposición DNI
35326	19/07/2013	Reposición DNI
35327	18/07/2013	Reposición DNI
35328	18/07/2013	Reposición DNI
35329	18/07/2013	Reposición DNI
35330	18/07/2013	Reposición DNI



35332	18/07/2013	Reposición DNI
35333	18/07/2013	Actualización DNI
35335	09/05/2013	Reposición DNI
35336	08/05/2013	Reposición DNI
35337	01/05/2013	Reposición DNI
35338	08/05/2013	Actualización DNI
35340	08/05/2013	Reposición DNI
35341	04/09/2013	Consultas generales
35342	07/05/2013	Reposición DNI
35343	08/05/2013	Reposición DNI
35344	08/05/2013	Reposición DNI
35348	13/08/2013	Reposición DNI
35349	13/08/2013	Pasaporte
35351	04/09/2013	Actualización DNI
35352	13/08/2013	Reposición DNI
35353	13/08/2013	Reposición DNI
35354	14/08/2013	Pasaporte
35355	04/09/2013	Reposición DNI
35357	13/08/2013	Reposición DNI
35359	13/08/2013	Reposición DNI
35360	13/06/2013	Actualización DNI
35361	13/06/2013	Reposición DNI
35365	14/06/2013	Reposición DNI
35366	04/09/2013	DNI y pasaporte
35367	13/06/2013	Actualización DNI
35373	05/09/2013	Protección al ciudadano
35378	05/09/2013	Servicio de televisión por cable y digital
35388	05/09/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
35393	23/08/2013	Reposición DNI
35396	23/08/2013	Reposición DNI
35397	23/08/2013	Reposición DNI
35399	13/06/2013	Reposición DNI
35403	23/08/2013	Actualización DNI
35405	11/06/2013	Reposición DNI
35406	23/08/2013	Actualización DNI
35407	11/06/2013	Reposición DNI
35408	23/08/2013	Reposición DNI
35410	05/09/2013	Protección al consumidor
35411	23/08/2013	Reposición DNI
35412	23/08/2013	Reposición DNI
35413	12/06/2013	Reposición DNI
35414	22/08/2013	Actualización DNI
35415	05/09/2013	Infracciones
35416	23/08/2013	Reposición DNI
35417	14/06/2013	Pasaporte
35419	21/08/2013	Reposición DNI
35420	13/06/2013	Reposición DNI
35421	22/08/2013	DNI y pasaporte
35422	13/06/2013	DNI y pasaporte
35423	22/08/2013	Pasaporte





35424	22/08/2013	Reposición DNI
35425	22/08/2013	Reposición DNI
35426	22/08/2013	Reposición DNI
35428	23/08/2013	Reposición DNI
35429	21/08/2013	Reposición DNI
35430	22/08/2013	Reposición DNI
35431	13/06/2013	DNI y pasaporte
35433	21/08/2013	Actualización DNI
35434	22/08/2013	Reposición DNI
35436	14/06/2013	Pasaporte
35437	21/08/2013	Reposición DNI
35438	21/08/2013	Reposición DNI
35439	21/08/2013	Reposición DNI
35440	05/09/2013	Reposición DNI
35441	21/08/2013	Actualización DNI
35442	16/08/2013	Reposición DNI
35443	19/07/2013	Reposición DNI
35444	20/08/2013	Reposición DNI
35445	20/08/2013	Reposición DNI
35446	19/07/2013	Pasaporte
35447	20/08/2013	Reposición DNI
35448	21/08/2013	Reposición DNI
35449	21/08/2013	Reposición DNI
35451	19/07/2013	Reposición DNI
35452	20/08/2013	Pasaporte
35455	17/08/2013	Actualización DNI
35456	19/07/2013	Reposición DNI
35457	16/08/2013	Reposición DNI
35460	05/09/2013	Actualización DNI
35462	15/08/2013	Pasaporte
35465	19/07/2013	Actualización DNI
35466	17/08/2013	Pasaporte
35468	16/08/2013	Reposición DNI
35469	19/07/2013	Reposición DNI
35471	16/08/2013	Reposición DNI
35474	16/08/2013	Reposición DNI
35475	16/08/2013	Reposición DNI
35476	16/08/2013	Pasaporte
35478	19/07/2013	Reposición DNI
35479	09/07/2013	Reposición DNI
35480	09/07/2013	Reposición DNI
35481	08/07/2013	Actualización DNI
35483	19/07/2013	Reposición DNI
35484	08/07/2013	Reposición DNI
35485	19/07/2013	Reposición DNI
35486	08/07/2013	Actualización DNI
35487	08/07/2013	Reposición DNI
35488	04/07/2013	Reposición DNI
35489	08/07/2013	Pasaporte
35490	08/07/2013	Reposición DNI



35491	13/06/2013	Actualización DNI
35492	08/07/2013	Reposición DNI
35494	08/07/2013	Reposición DNI
35495	19/07/2013	Reposición DNI
35496	08/07/2013	Pasaporte
35497	08/07/2013	DNI y pasaporte
35499	08/07/2013	Pasaporte
35500	08/07/2013	Reposición DNI
35501	08/07/2013	Reposición DNI
35502	19/07/2013	Reposición DNI
35503	08/07/2013	Reposición DNI
35504	09/07/2013	Reposición DNI
35505	09/07/2013	Reposición DNI
35506	19/07/2013	Reposición DNI
35507	20/07/2013	Pasaporte
35508	13/07/2013	Reposición DNI
35509	20/07/2013	Actualización DNI
35511	12/08/2013	Reposición DNI
35512	05/09/2013	Pasaporte
35514	12/08/2013	Pasaporte
35515	12/08/2013	DNI y pasaporte
35516	05/09/2013	Actualización DNI
35520	12/08/2013	Pasaporte
35521	12/08/2013	Pasaporte
35522	12/08/2013	Actualización DNI
35524	12/08/2013	Reposición DNI
35527	12/08/2013	Reposición DNI
35528	12/08/2013	Actualización DNI
35529	12/08/2013	Reposición DNI
35530	13/08/2013	DNI y pasaporte
35531	13/08/2013	Pasaporte
35532	09/08/2013	Reposición DNI
35533	09/08/2013	Reposición DNI
35534	09/08/2013	Reposición DNI
35535	26/08/2013	Reposición DNI
35536	26/08/2013	Reposición DNI
35537	28/08/2013	Pasaporte
35538	28/08/2013	Pasaporte
35539	28/08/2013	Actualización DNI
35540	18/08/2013	Pasaporte
35541	28/08/2013	Reposición DNI
35542	10/08/2013	Pasaporte
35543	23/08/2013	Actualización DNI
35544	10/08/2013	DNI y pasaporte
35545	10/08/2013	Reposición DNI
35546	27/08/2013	Reposición DNI
35547	27/08/2013	Reposición DNI
35548	27/08/2013	Pasaporte
35549	27/08/2013	Pasaporte
35550	10/08/2013	Reposición DNI



35551	27/08/2013	Reposición DNI
35552	12/08/2013	Pasaporte
35553	28/08/2013	Pasaporte
35554	28/08/2013	Reposición DNI
35555	28/08/2013	Reposición DNI
35556	29/08/2013	Pasaporte
35557	29/08/2013	Reposición DNI
35558	29/08/2013	Reposición DNI
35560	29/08/2013	Reposición DNI
35561	29/08/2013	Reposición DNI
35562	29/08/2013	Pasaporte
35563	12/07/2013	Pasaporte
35564	12/08/2013	Actualización DNI
35565	28/08/2013	Reposición DNI
35566	12/08/2013	Reposición DNI
35567	12/08/2013	Reposición DNI
35568	13/08/2013	Reposición DNI
35569	12/08/2013	Reposición DNI
35570	12/08/2013	DNI y pasaporte
35571	12/08/2013	Pasaporte
35572	13/08/2013	Reposición DNI
35573	13/08/2013	Reposición DNI
35574	09/08/2013	Reposición DNI
35575	10/08/2013	Pasaporte
35576	10/08/2013	Pasaporte
35577	10/08/2013	Reposición DNI
35578	10/08/2013	Reposición DNI
35579	10/08/2013	Reposición DNI
35580	10/08/2013	Reposición DNI
35582	10/08/2013	Reposición DNI
35583	09/08/2013	Actualización DNI
35584	09/08/2013	Actualización DNI
35592	30/08/2013	Reposición DNI
35593	30/08/2013	Reposición DNI
35594	30/08/2013	Actualización DNI
35595	29/08/2013	Actualización DNI
35596	29/08/2013	Pasaporte
35597	29/08/2013	Reposición DNI
35598	29/08/2013	Reposición DNI
35599	29/08/2013	Pasaporte
35600	29/08/2013	Pasaporte
35601	30/08/2013	Actualización DNI
35602	30/08/2013	Pasaporte
35606	30/08/2013	Reposición DNI
35607	30/08/2013	DNI y pasaporte
35608	30/08/2013	Pasaporte
35610	30/08/2013	DNI y pasaporte
35611	30/08/2013	Pasaporte
35612	30/08/2013	DNI y pasaporte
35613	30/08/2013	Pasaporte



35614	30/08/2013	DNI y pasaporte
35616	30/08/2013	Pasaporte
35667	16/08/2013	Reposición DNI
35668	20/07/2013	DNI y pasaporte
35669	20/07/2013	Pasaporte
35670	16/08/2013	Pasaporte
35671	15/08/2013	Actualización DNI
35672	16/08/2013	Pasaporte
35673	16/08/2013	Pasaporte
35674	16/08/2013	Reposición DNI
35676	16/08/2013	Reposición DNI
35677	09/05/2013	Reposición DNI
35678	16/08/2013	Reposición DNI
35679	25/07/2013	DNI y pasaporte
35680	16/08/2013	Reposición DNI
35681	25/07/2013	DNI y pasaporte
35682	16/08/2013	Reposición DNI
35683	25/07/2013	Reposición DNI
35684	16/08/2013	Reposición DNI
35685	16/08/2013	Reposición DNI
35686	15/08/2013	Reposición DNI
35687	25/07/2013	Reposición DNI
35688	15/08/2013	Reposición DNI
35689	25/07/2013	Reposición DNI
35690	18/08/2013	Reposición DNI
35691	15/08/2013	Reposición DNI
35692	15/08/2013	Reposición DNI
35693	25/07/2013	Actualización DNI
35695	25/07/2013	Reposición DNI
35696	15/08/2013	Actualización DNI
35697	15/08/2013	Pasaporte
35698	15/08/2013	Actualización DNI
35699	15/08/2013	Pasaporte
35700	15/08/2013	DNI y pasaporte
35701	15/08/2013	Pasaporte
35702	09/08/2013	Reposición DNI
35703	15/08/2013	Reposición DNI
35704	14/08/2013	Reposición DNI
35705	14/08/2013	Reposición DNI
35706	14/08/2013	Actualización DNI
35707	14/08/2013	Reposición DNI
35708	14/08/2013	DNI y pasaporte
35709	14/08/2013	Pasaporte
35710	14/08/2013	Reposición DNI
35711	14/08/2013	Reposición DNI
35712	14/08/2013	Reposición DNI
35713	14/08/2013	Reposición DNI
35714	15/08/2013	Reposición DNI
35715	15/08/2013	Reposición DNI
35716	15/08/2013	Reposición DNI



35717	15/08/2013	Reposición DNI
35719	15/08/2013	Reposición DNI
35720	15/08/2013	Reposición DNI
35722	15/08/2013	Reposición DNI
35723	14/08/2013	Actualización DNI
35724	09/08/2013	Reposición DNI
35725	14/08/2013	Reposición DNI
35726	13/08/2013	Reposición DNI
35727	13/08/2013	Actualización DNI
35728	13/08/2013	Actualización DNI
35729	13/08/2013	Reposición DNI
35740	25/07/2013	Reposición DNI
35742	25/07/2013	DNI y pasaporte
35744	25/07/2013	DNI y pasaporte
35745	23/07/2013	Reposición DNI
35747	24/07/2013	Reposición DNI
35748	24/07/2013	Reposición DNI
35751	24/07/2013	Reposición DNI
35754	24/07/2013	DNI y pasaporte
35759	05/07/2013	Reposición DNI
35760	24/07/2013	DNI y pasaporte
35762	24/07/2013	Actualización DNI
35763	23/07/2013	Reposición DNI
35765	23/07/2013	Actualización DNI
35766	23/07/2013	Reposición DNI
35767	14/05/2013	Pasaporte
35769	09/05/2013	Reposición DNI
35771	14/05/2013	Reposición DNI
35774	09/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35777	09/05/2013	Reposición DNI
35780	09/05/2013	DNI y pasaporte
35783	09/05/2013	DNI y pasaporte
35784	09/05/2013	Reposición DNI
35785	14/05/2013	Pasaporte
35786	09/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35788	09/05/2013	Reposición DNI
35791	09/05/2013	Reposición DNI
35792	02/05/2013	Actualización DNI
35795	08/05/2013	Reposición DNI
35796	09/05/2013	Reposición DNI
35798	09/05/2013	DNI y pasaporte
35799	09/09/2013	Servicio eléctrico
35801	09/09/2013	Gobiernos locales
35802	09/05/2013	Actualización DNI
35803	09/05/2013	DNI y pasaporte
35804	09/05/2013	DNI y pasaporte
35811	14/05/2013	Pasaporte
35812	14/05/2013	Reposición DNI
35813	09/09/2013	Divorcios y sucesiones
35818	09/09/2013	Infracciones



35823	09/09/2013	Servicio de gas
35837	14/05/2013	DNI y pasaporte
35841	14/05/2013	DNI y pasaporte
35842	14/05/2013	DNI y pasaporte
35843	14/05/2013	Reposición DNI
35846	14/05/2013	Reposición DNI
35848	14/05/2013	DNI y pasaporte
35850	14/05/2013	Pasaporte
35852	11/05/2013	DNI y pasaporte
35853	11/05/2013	Pasaporte
35854	14/05/2013	Actualización DNI
35855	15/07/2013	Reposición DNI
35857	16/07/2013	DNI y pasaporte
35858	16/07/2013	Pasaporte
35860	15/07/2013	Pasaporte
35862	09/05/2013	DNI y pasaporte
35863	09/05/2013	Pasaporte
35864	16/07/2013	Pasaporte
35870	10/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35873	15/07/2013	DNI y pasaporte
35874	15/07/2013	Pasaporte
35875	16/07/2013	Pasaporte
35877	05/07/2013	Reposición DNI
35880	11/05/2013	Reposición DNI
35881	11/05/2013	Reposición DNI
35882	10/05/2013	Reposición DNI
35883	10/09/2013	Actualización DNI
35884	11/05/2013	Reposición DNI
35885	11/05/2013	Reposición DNI
35902	11/05/2013	Reposición DNI
35904	10/09/2013	Reposición DNI
35905	11/05/2013	Reposición DNI
35906	11/05/2013	Reposición DNI
35907	11/05/2013	Actualización DNI
35909	10/09/2013	Actualización DNI
35910	10/09/2013	Reposición DNI
35912	10/09/2013	Reposición DNI
35913	13/05/2013	Reposición DNI
35914	10/09/2013	Reposición DNI
35950	11/09/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
35961	11/09/2013	Consultas generales
36028	12/09/2013	Servicio de televisión por cable y digital
36031	12/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36034	13/09/2013	Transporte público de pasajeros
36041	13/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36043	13/09/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
36047	16/09/2013	Tarjetas de crédito
36048	16/09/2013	Vivienda
36053	16/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36076	16/09/2013	Asignación universal por hijo



36079	16/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36081	16/09/2013	Inconvenientes impositivos
36082	16/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36107	06/09/2013	Actualización DNI
36110	04/09/2013	Reposición DNI
36111	04/09/2013	Reposición DNI
36112	05/09/2013	Reposición DNI
36113	06/09/2013	Reposición DNI
36114	05/09/2013	Actualización DNI
36115	05/09/2013	Reposición DNI
36116	06/09/2013	DNI y pasaporte
36117	05/09/2013	Reposición DNI
36119	04/09/2013	DNI y pasaporte
36120	11/09/2013	DNI y pasaporte
36123	11/09/2013	Reposición DNI
36124	11/09/2013	Reposición DNI
36125	11/09/2013	Reposición DNI
36128	03/09/2013	DNI y pasaporte
36141	06/09/2013	Pasaporte
36142	06/09/2013	Pasaporte
36145	06/09/2013	Reposición DNI
36148	06/09/2013	Reposición DNI
36193	17/09/2013	Tercera edad
36203	04/09/2013	Pasaporte
36205	05/09/2013	Reposición DNI
36206	04/09/2013	Pasaporte
36207	13/09/2013	Reposición DNI
36208	12/09/2013	Pasaporte
36209	12/09/2013	Actualización DNI
36210	12/09/2013	DNI y pasaporte
36211	12/09/2013	Pasaporte
36213	12/09/2013	DNI y pasaporte
36214	12/09/2013	Pasaporte
36215	12/09/2013	DNI y pasaporte
36217	12/09/2013	Pasaporte
36218	12/09/2013	Reposición DNI
36219	04/09/2013	Pasaporte
36221	11/09/2013	DNI y pasaporte
36223	11/09/2013	Pasaporte
36225	05/09/2013	Actualización DNI
36226	09/09/2013	Pasaporte
36230	09/09/2013	Reposición DNI
36231	18/09/2013	Protección al consumidor
36235	18/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
36241	09/09/2013	Reposición DNI
36242	09/09/2013	Reposición DNI
36243	09/09/2013	Reposición DNI
36244	18/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36246	09/09/2013	Reposición DNI
36249	09/09/2013	Actualización DNI



36250	09/09/2013	Reposición DNI
36252	09/09/2013	Reposición DNI
36256	09/09/2013	DNI y pasaporte
36257	09/09/2013	Pasaporte
36265	09/09/2013	DNI y pasaporte
36267	09/09/2013	Pasaporte
36270	09/09/2013	DNI y pasaporte
36272	09/09/2013	Pasaporte
36273	03/09/2013	DNI y pasaporte
36274	03/09/2013	DNI y pasaporte
36275	18/09/2013	Prestaciones por desempleo
36276	09/09/2013	Pasaporte
36277	03/09/2013	DNI y pasaporte
36279	18/09/2013	Infracciones
36280	09/09/2013	DNI y pasaporte
36281	09/09/2013	DNI y pasaporte
36283	03/09/2013	DNI y pasaporte
36284	09/09/2013	Pasaporte
36285	03/09/2013	Reposición DNI
36286	03/09/2013	Reposición DNI
36288	10/09/2013	Reposición DNI
36289	18/09/2013	Obras particulares
36291	10/09/2013	Reposición DNI
36292	03/09/2013	Reposición DNI
36293	03/09/2013	Pasaporte
36295	18/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36296	03/09/2013	Reposición DNI
36297	10/09/2013	Actualización DNI
36298	04/09/2013	Reposición DNI
36299	04/09/2013	Reposición DNI
36300	10/09/2013	Actualización DNI
36301	04/09/2013	Reposición DNI
36302	10/09/2013	DNI y pasaporte
36303	04/09/2013	DNI y pasaporte
36305	04/09/2013	Actualización DNI
36308	03/09/2013	Pasaporte
36310	04/09/2013	Actualización DNI
36311	04/09/2013	Reposición DNI
36313	03/09/2013	DNI y pasaporte
36314	18/09/2013	Pendiente de Nomenciar
36315	03/09/2013	DNI y pasaporte
36316	03/09/2013	Pasaporte
36318	03/09/2013	Actualización DNI
36327	03/09/2013	Reposición DNI
36328	03/09/2013	Reposición DNI
36329	03/09/2013	Reposición DNI
36331	02/09/2013	DNI y pasaporte
36332	02/09/2013	DNI y pasaporte
36333	10/09/2013	Pasaporte
36334	02/09/2013	Actualización DNI



36336	02/09/2013	Reposición DNI
36337	10/09/2013	Reposición DNI
36338	02/09/2013	Reposición DNI
36339	02/09/2013	Reposición DNI
36340	09/09/2013	DNI y pasaporte
36341	09/09/2013	Pasaporte
36342	09/09/2013	Actualización DNI
36350	18/09/2013	Tarjetas de crédito
36368	18/09/2013	Servicio eléctrico
36378	16/09/2013	DNI y pasaporte
36379	16/09/2013	Pasaporte
36381	16/09/2013	DNI y pasaporte
36382	16/09/2013	Pasaporte
36384	16/09/2013	Reposición DNI
36386	11/09/2013	Actualización DNI
36387	16/09/2013	DNI y pasaporte
36388	16/09/2013	Pasaporte
36390	03/09/2013	Pasaporte
36392	19/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36393	03/09/2013	Actualización DNI
36395	03/09/2013	DNI y pasaporte
36396	03/09/2013	Pasaporte
36400	03/09/2013	DNI y pasaporte
36402	03/09/2013	Pasaporte
36405	02/09/2013	Reposición DNI
36406	03/09/2013	DNI y pasaporte
36409	03/09/2013	DNI y pasaporte
36412	03/09/2013	Pasaporte
36413	13/09/2013	Reposición DNI
36414	13/09/2013	Reposición DNI
36415	13/09/2013	Reposición DNI
36417	13/09/2013	Reposición DNI
36433	19/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36445	20/09/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
36453	20/09/2013	Servicio eléctrico
36462	20/09/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
36466	20/09/2013	Consultas generales
36481	23/09/2013	Pasaporte
36482	11/09/2013	Pasaporte
36483	11/09/2013	DNI y pasaporte
36485	13/09/2013	Reposición DNI
36487	13/09/2013	Reposición DNI
36489	13/09/2013	Reposición DNI
36490	11/09/2013	Pasaporte
36492	11/09/2013	Pasaporte
36493	21/08/2013	Reposición DNI
36494	11/09/2013	Reposición DNI
36495	02/09/2013	DNI y pasaporte
36497	02/09/2013	DNI y pasaporte
36498	11/09/2013	Actualización DNI



36499	11/09/2013	Reposición DNI
36502	11/09/2013	Reposición DNI
36503	02/09/2013	Actualización DNI
36504	11/09/2013	Reposición DNI
36505	02/09/2013	DNI y pasaporte
36506	10/09/2013	Pasaporte
36507	02/09/2013	DNI y pasaporte
36509	02/09/2013	DNI y pasaporte
36512	02/09/2013	Reposición DNI
36515	02/09/2013	DNI y pasaporte
36516	10/09/2013	DNI y pasaporte
36517	02/09/2013	DNI y pasaporte
36521	10/09/2013	Reposición DNI
36522	02/09/2013	Reposición DNI
36523	11/09/2013	Pasaporte
36524	11/09/2013	Reposición DNI
36525	11/09/2013	Pasaporte
36526	23/09/2013	Consultas generales
36529	11/09/2013	Pasaporte
36532	11/09/2013	Pasaporte
36534	11/09/2013	DNI y pasaporte
36538	11/09/2013	Actualización DNI
36549	23/09/2013	Protección al consumidor
36551	23/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36552	23/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36614	24/09/2013	Violencia y conflictos
36719	26/09/2013	Divorcios y sucesiones
36932	20/09/2013	Actualización DNI
36934	20/09/2013	DNI y pasaporte
36935	20/09/2013	DNI y pasaporte
36938	23/09/2013	Reposición DNI
36939	23/09/2013	Reposición DNI
36940	01/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36941	23/09/2013	Actualización DNI
36943	23/09/2013	Reposición DNI
36944	23/09/2013	Reposición DNI
36945	23/09/2013	Pasaporte
36966	23/09/2013	Reposición DNI
36968	20/09/2013	Reposición DNI
36969	20/09/2013	DNI y pasaporte
36970	23/09/2013	Reposición DNI
36972	23/09/2013	Reposición DNI
36973	20/09/2013	DNI y pasaporte
36975	23/09/2013	Reposición DNI
36976	20/09/2013	Actualización DNI
36977	13/09/2013	Actualización DNI
36978	23/09/2013	Pasaporte
36980	23/09/2013	Pasaporte
36981	23/09/2013	Reposición DNI
36982	23/09/2013	Pasaporte



36984	23/09/2013	DNI y pasaporte
36985	23/09/2013	Reposición DNI
36986	23/09/2013	Actualización DNI
36987	23/09/2013	Pasaporte
36988	20/09/2013	Reposición DNI
36989	24/09/2013	Reposición DNI
36990	24/09/2013	Reposición DNI
36991	24/09/2013	Reposición DNI
36992	20/09/2013	Reposición DNI
36993	24/09/2013	DNI y pasaporte
36994	24/09/2013	Pasaporte
36995	20/09/2013	Reposición DNI
36996	24/09/2013	Reposición DNI
36997	19/09/2013	Reposición DNI
37002	26/09/2013	Reposición DNI
37003	20/09/2013	DNI y pasaporte
37004	26/09/2013	Reposición DNI
37005	18/09/2013	Actualización DNI
37006	26/09/2013	Pasaporte
37008	26/09/2013	DNI y pasaporte
37009	26/09/2013	Pasaporte
37010	26/09/2013	Reposición DNI
37011	26/09/2013	Pasaporte
37012	26/09/2013	Reposición DNI
37013	26/09/2013	Reposición DNI
37014	20/09/2013	Actualización DNI
37015	25/09/2013	Reposición DNI
37017	25/09/2013	Reposición DNI
37018	25/09/2013	Reposición DNI
37020	25/09/2013	Reposición DNI
37022	25/09/2013	DNI y pasaporte
37025	25/09/2013	Pasaporte
37026	25/09/2013	Pasaporte
37027	24/09/2013	Reposición DNI
37028	24/09/2013	Reposición DNI
37029	24/09/2013	Reposición DNI
37030	24/09/2013	Reposición DNI
37031	24/09/2013	DNI y pasaporte
37032	24/09/2013	Pasaporte
37034	27/09/2013	Pasaporte
37035	26/09/2013	Reposición DNI
37036	27/09/2013	Pasaporte
37037	27/09/2013	DNI y pasaporte
37038	27/09/2013	Actualización DNI
37040	02/10/2013	Telefonía fija
37041	27/09/2013	Reposición DNI
37042	27/09/2013	Reposición DNI
37043	26/09/2013	Actualización DNI
37044	26/09/2013	Reposición DNI
37045	10/09/2013	Pasaporte



37046	10/09/2013	DNI y pasaporte
37047	26/09/2013	Reposición DNI
37048	26/09/2013	Reposición DNI
37049	10/09/2013	Actualización DNI
37050	10/09/2013	Pasaporte
37054	19/09/2013	Actualización DNI
37055	19/09/2013	Reposición DNI
37056	19/09/2013	Reposición DNI
37057	19/09/2013	Reposición DNI
37058	18/09/2013	Reposición DNI
37060	19/09/2013	Reposición DNI
37061	19/09/2013	Pasaporte
37063	19/09/2013	Actualización DNI
37064	18/09/2013	DNI y pasaporte
37068	18/09/2013	Reposición DNI
37082	02/10/2013	Consultas generales
37123	18/09/2013	DNI y pasaporte
37128	18/09/2013	Reposición DNI
37129	18/09/2013	Reposición DNI
37130	18/09/2013	Reposición DNI
37131	18/09/2013	Reposición DNI
37134	18/09/2013	DNI y pasaporte
37135	18/09/2013	DNI y pasaporte
37137	18/09/2013	Reposición DNI
37138	18/09/2013	Reposición DNI
37139	18/09/2013	DNI y pasaporte
37140	18/09/2013	DNI y pasaporte
37141	18/09/2013	DNI y pasaporte
37142	18/09/2013	DNI y pasaporte
37143	18/09/2013	DNI y pasaporte
37145	18/09/2013	Actualización DNI
37219	04/10/2013	Gobiernos locales
37311	30/09/2013	Reposición DNI
37312	30/09/2013	Reposición DNI
37313	07/10/2013	Reposición DNI
37314	30/09/2013	Pasaporte
37315	30/09/2013	DNI y pasaporte
37316	30/09/2013	Pasaporte
37317	30/09/2013	Actualización DNI
37318	07/10/2013	Reposición DNI
37319	30/09/2013	Pasaporte
37320	30/09/2013	Pasaporte
37322	07/10/2013	Reposición DNI
37323	30/09/2013	Pasaporte
37324	07/10/2013	Reposición DNI
37325	30/09/2013	Reposición DNI
37326	07/10/2013	Actualización DNI
37327	30/09/2013	Reposición DNI
37328	30/09/2013	Reposición DNI
37329	07/10/2013	Reposición DNI



37330	30/09/2013	Reposición DNI
37331	08/10/2013	Obras sociales
37332	30/09/2013	Pasaporte
37333	30/09/2013	Reposición DNI
37334	17/09/2013	Reposición DNI
37335	02/09/2013	Pasaporte
37336	02/09/2013	DNI y pasaporte
37339	16/09/2013	Rectificación DNI
37340	17/09/2013	Actualización DNI
37341	17/09/2013	Reposición DNI
37343	17/09/2013	Reposición DNI
37344	17/09/2013	Reposición DNI
37345	17/09/2013	Reposición DNI
37346	16/09/2013	Reposición DNI
37347	11/09/2013	Pasaporte
37348	11/09/2013	DNI y pasaporte
37349	07/10/2013	Reposición DNI
37350	16/09/2013	Pasaporte
37351	04/10/2013	Actualización DNI
37352	07/10/2013	Reposición DNI
37354	04/10/2013	Reposición DNI
37355	07/10/2013	Reposición DNI
37356	04/10/2013	Reposición DNI
37357	07/10/2013	Actualización DNI
37358	04/10/2013	Reposición DNI
37359	04/10/2013	Reposición DNI
37360	08/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37362	04/10/2013	Reposición DNI
37363	04/10/2013	Reposición DNI
37364	04/10/2013	Reposición DNI
37365	04/10/2013	Reposición DNI
37366	04/10/2013	Reposición DNI
37367	03/10/2013	Reposición DNI
37368	03/10/2013	Reposición DNI
37369	08/10/2013	Otras políticas sociales
37370	03/10/2013	Reposición DNI
37371	02/10/2013	Pasaporte
37372	03/10/2013	Reposición DNI
37373	03/10/2013	Reposición DNI
37374	03/10/2013	DNI y pasaporte
37375	08/10/2013	Transporte público de pasajeros
37376	03/10/2013	Pasaporte
37377	03/10/2013	DNI y pasaporte
37378	03/10/2013	Pasaporte
37379	03/10/2013	Reposición DNI
37380	03/10/2013	Pasaporte
37382	03/10/2013	Pasaporte
37383	07/10/2013	Reposición DNI
37386	07/10/2013	Pasaporte
37387	07/10/2013	Reposición DNI



37388	07/10/2013	DNI y pasaporte
37390	07/10/2013	DNI y pasaporte
37391	07/10/2013	Actualización DNI
37392	01/10/2013	Reposición DNI
37394	30/09/2013	Reposición DNI
37441	30/09/2013	Reposición DNI
37446	01/10/2013	DNI y pasaporte
37449	01/10/2013	Administración central
37452	30/09/2013	Pasaporte
37468	01/10/2013	DNI y pasaporte
37469	01/10/2013	DNI y pasaporte
37472	01/10/2013	Pasaporte
37473	01/10/2013	Pasaporte
37475	01/10/2013	Reposición DNI
37477	01/10/2013	DNI y pasaporte
37478	01/10/2013	DNI y pasaporte
37479	02/10/2013	Reposición DNI
37480	26/09/2013	Actualización DNI
37481	09/10/2013	Telefonía fija
37482	18/09/2013	Actualización DNI
37483	09/10/2013	Consultas generales
37484	01/10/2013	DNI y pasaporte
37485	01/10/2013	DNI y pasaporte
37486	01/10/2013	DNI y pasaporte
37487	01/10/2013	DNI y pasaporte
37488	01/10/2013	Reposición DNI
37489	01/10/2013	Reposición DNI
37490	01/10/2013	Reposición DNI
37491	01/10/2013	Reposición DNI
37492	02/10/2013	Pasaporte
37493	02/10/2013	Reposición DNI
37494	03/10/2013	Actualización DNI
37495	03/10/2013	DNI y pasaporte
37496	03/10/2013	Reposición DNI
37498	02/10/2013	DNI y pasaporte
37499	02/10/2013	DNI y pasaporte
37500	02/10/2013	Reposición DNI
37501	02/10/2013	Reposición DNI
37502	02/10/2013	Reposición DNI
37503	02/10/2013	Reposición DNI
37515	09/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
37523	10/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
37535	10/10/2013	Inconvenientes impositivos
37602	11/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37714	11/10/2013	Telefonía fija
37792	17/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37820	18/10/2013	Consultas generales
37821	18/10/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
37825	18/10/2013	Protección al consumidor
37828	18/10/2013	Quejas consumidores otros servicios



37832	18/10/2013	Telefonía fija
37835	18/10/2013	Consultas generales
37836	18/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
37841	15/10/2013	Reposición DNI
37842	17/10/2013	Pasaporte
37843	17/10/2013	DNI y pasaporte
37845	17/10/2013	Reposición DNI
37846	17/10/2013	Reposición DNI
37847	15/10/2013	Reposición DNI
37848	10/10/2013	Actualización DNI
37892	11/10/2013	DNI y pasaporte
37893	11/10/2013	DNI y pasaporte
37894	11/10/2013	Pasaporte
37927	21/10/2013	Consultas generales
37928	16/10/2013	Reposición DNI
37929	16/10/2013	Reposición DNI
37930	16/10/2013	Reposición DNI
37931	16/10/2013	Reposición DNI
37932	16/10/2013	Reposición DNI
37933	16/10/2013	Reposición DNI
37935	15/10/2013	DNI y pasaporte
37936	15/10/2013	Pasaporte
37938	15/10/2013	Reposición DNI
37939	15/10/2013	DNI y pasaporte
37940	15/10/2013	Pasaporte
37942	15/10/2013	Pasaporte
37944	15/10/2013	DNI y pasaporte
37945	15/10/2013	Pasaporte
37946	15/10/2013	Reposición DNI
37947	21/10/2013	Gobiernos locales
37948	15/10/2013	Reposición DNI
37949	09/10/2013	Pasaporte
37950	09/10/2013	Reposición DNI
37951	09/10/2013	Reposición DNI
37952	09/10/2013	DNI y pasaporte
37953	09/10/2013	Pasaporte
37954	09/10/2013	Reposición DNI
37955	09/10/2013	Pasaporte
37956	09/10/2013	Reposición DNI
37957	08/10/2013	Pasaporte
37958	08/10/2013	Reposición DNI
37960	08/10/2013	DNI y pasaporte
37961	08/10/2013	Pasaporte
37962	08/10/2013	Actualización DNI
37963	08/10/2013	Reposición DNI
37964	08/10/2013	Pasaporte
37965	04/10/2013	DNI y pasaporte
37966	04/10/2013	Pasaporte
37967	08/10/2013	Reposición DNI
37968	07/10/2013	Reposición DNI



37969	07/10/2013	Actualización DNI
37970	07/10/2013	Reposición DNI
37971	21/10/2013	Impuestos AFIP
37972	03/10/2013	Actualización DNI
37973	18/09/2013	Actualización DNI
38010	22/10/2013	Servicio de gas
38011	22/10/2013	Inconvenientes viales
38015	22/10/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
38039	23/10/2013	Tratamiento médico e intervenciones
38045	23/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38047	23/10/2013	Gobiernos locales
38048	23/10/2013	Administración central
38050	23/10/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
38058	23/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38089	24/10/2013	Gobiernos locales
38091	24/10/2013	Servicio eléctrico
38109	24/10/2013	Obras sociales
38110	24/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38118	24/10/2013	Pendiente de Nomenclar
38120	24/10/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38122	24/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
38129	24/10/2013	Consultas generales
38133	24/10/2013	Consultas generales
38134	24/10/2013	Usuarios de seguros
38139	24/10/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
38159	25/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38170	25/10/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
38174	25/10/2013	Consultas generales
38204	28/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38206	28/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38209	28/10/2013	Gobiernos locales
38231	11/10/2013	Pasaporte
38232	11/10/2013	Rectificación DNI
38233	10/10/2013	Reposición DNI
38234	11/10/2013	Pasaporte
38235	11/10/2013	Actualización DNI
38236	11/10/2013	Reposición DNI
38237	11/10/2013	Reposición DNI
38238	11/10/2013	Reposición DNI
38239	11/10/2013	Actualización DNI
38240	11/10/2013	Reposición DNI
38241	11/10/2013	Reposición DNI
38242	11/10/2013	Reposición DNI
38243	11/10/2013	Reposición DNI
38244	11/10/2013	Reposición DNI
38245	10/10/2013	Reposición DNI
38246	10/10/2013	Reposición DNI
38247	10/10/2013	Actualización DNI
38249	10/10/2013	DNI y pasaporte
38251	10/10/2013	Pasaporte





38252	10/10/2013	Reposición DNI
38253	10/10/2013	Reposición DNI
38254	10/10/2013	Pasaporte
38255	10/10/2013	Reposición DNI
38256	10/10/2013	Reposición DNI
38257	10/10/2013	Reposición DNI
38258	10/10/2013	Reposición DNI
38259	09/10/2013	Actualización DNI
38262	09/10/2013	Reposición DNI
38263	10/10/2013	Reposición DNI
38264	10/10/2013	Reposición DNI
38265	10/10/2013	Reposición DNI
38266	10/10/2013	Reposición DNI
38267	10/10/2013	Actualización DNI
38268	10/10/2013	Actualización DNI
38269	10/10/2013	DNI y pasaporte
38271	10/10/2013	Pasaporte
38277	29/10/2013	Obras sociales
38305	29/10/2013	Obras sociales
38307	29/10/2013	Infraestructura pública
38312	30/10/2013	Alimentaria
38313	03/10/2013	Reposición DNI
38314	03/10/2013	Actualización DNI
38315	09/10/2013	Reposición DNI
38316	09/10/2013	Reposición DNI
38317	09/10/2013	Reposición DNI
38318	09/10/2013	DNI y pasaporte
38320	09/10/2013	Pasaporte
38322	09/10/2013	Reposición DNI
38323	09/10/2013	Reposición DNI
38324	09/10/2013	Reposición DNI
38325	09/10/2013	Reposición DNI
38326	09/10/2013	Reposición DNI
38327	09/10/2013	Pasaporte
38329	09/10/2013	DNI y pasaporte
38330	09/10/2013	Reposición DNI
38339	30/10/2013	Consultas generales
38341	30/10/2013	Otras políticas sociales
38347	30/10/2013	Obras sociales
38367	30/10/2013	Inconvenientes educación
38379	31/10/2013	Consultas generales
38391	31/10/2013	Servicio de televisión por cable y digital
38404	31/10/2013	Consultas generales
38413	31/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38415	31/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38417	24/10/2013	Reposición DNI
38418	08/10/2013	Actualización DNI
38419	17/10/2013	Reposición DNI
38420	18/10/2013	DNI y pasaporte
38421	31/10/2013	Derecho y atención de los pacientes



38422	18/10/2013	Pasaporte
38423	18/10/2013	Pasaporte
38424	18/10/2013	Actualización DNI
38425	18/10/2013	Actualización DNI
38426	18/10/2013	Reposición DNI
38427	18/10/2013	Reposición DNI
38428	11/10/2013	Reposición DNI
38429	11/10/2013	Actualización DNI
38430	11/10/2013	Pasaporte
38431	15/10/2013	Actualización DNI
38432	18/10/2013	Reposición DNI
38433	17/10/2013	Reposición DNI
38434	18/10/2013	Reposición DNI
38435	18/10/2013	Reposición DNI
38437	18/10/2013	Reposición DNI
38438	18/10/2013	DNI y pasaporte
38439	18/10/2013	Pasaporte
38440	18/10/2013	Reposición DNI
38441	18/10/2013	Actualización DNI
38442	15/10/2013	DNI y pasaporte
38443	15/10/2013	Pasaporte
38444	17/10/2013	Reposición DNI
38445	17/10/2013	Reposición DNI
38446	17/10/2013	Reposición DNI
38447	17/10/2013	Reposición DNI
38448	17/10/2013	Reposición DNI
38449	17/10/2013	Reposición DNI
38450	17/10/2013	Pasaporte
38451	24/10/2013	Pasaporte
38452	24/10/2013	DNI y pasaporte
38453	24/10/2013	Pasaporte
38454	24/10/2013	DNI y pasaporte
38455	24/10/2013	Pasaporte
38456	24/10/2013	Reposición DNI
38457	24/10/2013	Reposición DNI
38458	21/10/2013	Reposición DNI
38459	23/10/2013	Actualización DNI
38460	23/10/2013	Actualización DNI
38461	23/10/2013	DNI y pasaporte
38462	23/10/2013	Pasaporte
38463	21/10/2013	Pasaporte
38464	23/10/2013	Reposición DNI
38465	23/10/2013	Pasaporte
38466	23/10/2013	Reposición DNI
38467	23/10/2013	DNI y pasaporte
38468	23/10/2013	Pasaporte
38469	23/10/2013	Reposición DNI
38470	23/10/2013	Reposición DNI
38471	23/10/2013	Reposición DNI
38472	23/10/2013	Reposición DNI



38473	23/10/2013	Reposición DNI
38474	31/10/2013	Usuarios de seguros
38477	31/10/2013	Ninez y juventud
38481	23/10/2013	Actualización DNI
38482	23/10/2013	Reposición DNI
38483	23/10/2013	Reposición DNI
38484	23/10/2013	Reposición DNI
38485	23/10/2013	Reposición DNI
38486	23/10/2013	Reposición DNI
38487	23/10/2013	Reposición DNI
38488	23/10/2013	Reposición DNI
38489	22/10/2013	Pasaporte
38490	21/10/2013	Actualización DNI
38492	22/10/2013	Reposición DNI
38493	22/10/2013	Reposición DNI
38494	22/10/2013	Pasaporte
38495	22/10/2013	Reposición DNI
38496	22/10/2013	Pasaporte
38497	22/10/2013	Reposición DNI
38498	22/10/2013	Reposición DNI
38499	01/11/2013	Obras sociales
38500	22/10/2013	Reposición DNI
38502	22/10/2013	Reposición DNI
38503	22/10/2013	Reposición DNI
38505	22/10/2013	Reposición DNI
38506	22/10/2013	Reposición DNI
38508	22/10/2013	Actualización DNI
38509	21/10/2013	Reposición DNI
38510	21/10/2013	Pasaporte
38511	21/10/2013	Reposición DNI
38512	21/10/2013	Reposición DNI
38513	21/10/2013	Actualización DNI
38515	21/10/2013	Reposición DNI
38516	21/10/2013	Reposición DNI
38517	21/10/2013	Reposición DNI
38518	21/10/2013	Reposición DNI
38519	21/10/2013	Reposición DNI
38520	21/10/2013	Reposición DNI
38522	21/10/2013	Reposición DNI
38523	21/10/2013	Reposición DNI
38524	21/10/2013	Reposición DNI
38525	21/10/2013	Reposición DNI
38526	21/10/2013	Reposición DNI
38529	21/10/2013	Pasaporte
38530	21/10/2013	Reposición DNI
38531	21/10/2013	Actualización DNI
38532	21/10/2013	Reposición DNI
38533	21/10/2013	Reposición DNI
38534	21/10/2013	Reposición DNI
38535	21/10/2013	Actualización DNI



38536	21/10/2013	Reposición DNI
38623	04/11/2013	Consultas generales
38663	05/11/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
38682	05/11/2013	Tarjetas de crédito
38692	05/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38760	06/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38766	07/11/2013	Tasa SUM
38770	07/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38795	07/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38803	08/11/2013	Infracciones
38817	08/11/2013	Tarjetas de crédito
38829	08/11/2013	Consultas generales
38830	08/11/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
38836	08/11/2013	Consultas generales
38838	08/11/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
38841	08/11/2013	Inconvenientes viales
38847	11/11/2013	Pendiente de Nomenclar
38850	11/11/2013	Tarjetas de crédito
38869	11/11/2013	Protección al consumidor
38892	11/11/2013	Administración central
38898	11/11/2013	Servicio de televisión por cable y digital
38900	11/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
38901	11/11/2013	Otros inconvenientes medioambientales
38902	11/11/2013	Problemas entre particulares
38903	11/11/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
38905	11/11/2013	Gobiernos locales
38908	11/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38911	11/11/2013	Servicio de telefonía móvil
38912	11/11/2013	Servicios de medicina prepaga
38976	12/11/2013	Infracciones
38980	12/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39012	13/11/2013	Vivienda
39013	13/11/2013	Consultas generales
39017	13/11/2013	Infracciones
39018	13/11/2013	Obras sociales
39026	13/11/2013	Consultas generales
39089	14/11/2013	Violencia y conflictos
39094	14/11/2013	Consultas generales
39161	15/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
39264	20/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39267	20/11/2013	Obras sociales
39305	21/11/2013	Consultas generales
39340	21/11/2013	Ninez y juventud
39347	21/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39359	21/11/2013	Consultas generales
39363	21/11/2013	PROFE
39382	22/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39383	22/11/2013	Servicio de gas
39386	22/11/2013	Consultas generales
39387	22/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda



39391	22/11/2013	Servicio de internet
39392	22/11/2013	Consultas generales
39396	22/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39412	26/11/2013	Consultas generales
39417	26/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39421	26/11/2013	Subsidios
39427	26/11/2013	Gobiernos locales
39428	28/10/2013	Pasaporte
39429	10/10/2013	Trámite cambio de domicilio
39431	28/10/2013	Reposición DNI
39432	28/10/2013	Reposición DNI
39433	26/11/2013	Tercera edad
39435	28/10/2013	Reposición DNI
39436	29/10/2013	Reposición DNI
39437	25/10/2013	Reposición DNI
39439	28/10/2013	Reposición DNI
39440	30/10/2013	Pasaporte
39441	30/10/2013	Reposición DNI
39443	26/11/2013	Reposición DNI
39444	30/10/2013	Reposición DNI
39445	30/10/2013	Reposición DNI
39447	30/10/2013	Pasaporte
39448	30/10/2013	Pasaporte
39449	30/10/2013	Pasaporte
39450	28/10/2013	Pasaporte
39452	24/10/2013	Reposición DNI
39453	30/10/2013	Reposición DNI
39454	30/10/2013	Pasaporte
39455	30/10/2013	Pasaporte
39456	30/10/2013	Pasaporte
39457	30/10/2013	Reposición DNI
39458	30/10/2013	Pasaporte
39459	30/10/2013	Pasaporte
39460	30/10/2013	Reposición DNI
39461	30/10/2013	Actualización DNI
39462	30/10/2013	Pasaporte
39463	30/10/2013	Actualización DNI
39464	30/10/2013	Reposición DNI
39467	30/10/2013	Reposición DNI
39469	30/09/2013	Actualización DNI
39470	30/09/2013	Actualización DNI
39471	31/10/2013	Pasaporte
39472	31/10/2013	Reposición DNI
39475	31/10/2013	Reposición DNI
39476	31/10/2013	Reposición DNI
39478	31/10/2013	Reposición DNI
39481	31/10/2013	Actualización DNI
39482	31/10/2013	Reposición DNI
39483	31/10/2013	Reposición DNI
39484	31/10/2013	Reposición DNI



39485	30/10/2013	Pasaporte
39486	30/10/2013	Reposición DNI
39487	31/10/2013	Pasaporte
39488	31/10/2013	DNI y pasaporte
39489	31/10/2013	Reposición DNI
39491	31/10/2013	Reposición DNI
39492	29/10/2013	Reposición DNI
39493	31/10/2013	Trámite cambio de domicilio
39494	26/11/2013	Reposición DNI
39495	26/11/2013	Reposición DNI
39496	26/11/2013	Reposición DNI
39498	26/11/2013	Reposición DNI
39500	26/11/2013	Reposición DNI
39503	26/11/2013	Reposición DNI
39504	26/11/2013	Reposición DNI
39505	26/11/2013	Reposición DNI
39506	26/11/2013	Reposición DNI
39507	26/11/2013	Actualización DNI
39508	26/11/2013	Reposición DNI
39509	26/11/2013	DNI y pasaporte
39510	26/11/2013	DNI y pasaporte
39511	26/11/2013	Reposición DNI
39516	27/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39518	27/11/2013	Protección al consumidor
39543	27/11/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
39545	27/11/2013	Protección al consumidor
39546	27/11/2013	Obras sociales
39552	27/11/2013	Actualización DNI
39553	27/11/2013	Reposición DNI
39554	27/11/2013	Pasaporte
39555	27/11/2013	DNI y pasaporte
39556	27/11/2013	Reposición DNI
39557	27/11/2013	Reposición DNI
39558	27/11/2013	Reposición DNI
39559	27/11/2013	Reposición DNI
39561	27/11/2013	Reposición DNI
39562	27/11/2013	Pasaporte
39564	27/11/2013	Reposición DNI
39565	27/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39567	27/11/2013	Reposición DNI
39569	27/11/2013	DNI y pasaporte
39571	27/11/2013	Pasaporte
39572	27/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39573	27/11/2013	Reposición DNI
39574	27/11/2013	Reposición DNI
39575	27/11/2013	Pasaporte
39578	27/11/2013	Pasaporte
39580	27/11/2013	Trámite cambio de domicilio
39581	27/11/2013	Reposición DNI
39582	27/11/2013	Reposición DNI



39584	27/11/2013	Violencia y conflictos
39599	27/11/2013	Obras sociales
39605	27/11/2013	Obras sociales
39608	28/11/2013	Inconvenientes viales
39625	28/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39627	28/11/2013	Impuestos AFIP
39629	28/11/2013	Reposición DNI
39630	28/11/2013	Reposición DNI
39631	28/11/2013	Reposición DNI
39636	28/11/2013	Reposición DNI
39637	28/11/2013	Reposición DNI
39640	28/11/2013	Reposición DNI
39641	28/11/2013	Planeamiento urbano
39645	28/11/2013	Reposición DNI
39646	28/11/2013	Reposición DNI
39647	28/11/2013	Usuarios de seguros
39648	28/11/2013	Pasaporte
39649	28/11/2013	DNI y pasaporte
39650	28/11/2013	Pasaporte
39651	28/11/2013	Reposición DNI
39653	28/11/2013	Reposición DNI
39655	28/11/2013	Reposición DNI
39657	28/11/2013	Pasaporte
39661	28/11/2013	Reposición DNI
39662	28/11/2013	Reposición DNI
39663	28/11/2013	Reposición DNI
39664	28/11/2013	Reposición DNI
39666	28/11/2013	Pasaporte
39667	28/11/2013	Pasaporte
39668	28/11/2013	Pasaporte
39669	28/11/2013	DNI y pasaporte
39670	28/11/2013	Pasaporte
39672	28/11/2013	DNI y pasaporte
39673	28/11/2013	Pasaporte
39674	28/11/2013	DNI y pasaporte
39675	28/11/2013	Pasaporte
39677	28/11/2013	Actualización DNI
39680	28/11/2013	Infracciones
39682	28/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39684	28/11/2013	DNI y pasaporte
39685	28/11/2013	Pasaporte
39686	28/11/2013	Pasaporte
39687	28/11/2013	Pasaporte
39688	28/11/2013	DNI y pasaporte
39690	28/11/2013	Consultas generales
39691	28/11/2013	Pasaporte
39692	28/11/2013	Actualización DNI
39693	28/11/2013	Reposición DNI
39694	28/11/2013	Reposición DNI
39695	28/11/2013	Reposición DNI



39696	28/11/2013	Reposición DNI
39697	28/11/2013	DNI y pasaporte
39698	28/11/2013	Pasaporte
39699	28/11/2013	Pasaporte
39701	28/11/2013	Reposición DNI
39702	28/11/2013	Reposición DNI
39729	29/11/2013	Administración central
39735	29/11/2013	Servicio de telefonía móvil
39737	29/11/2013	Dificultades para la circulación
39743	29/11/2013	Servicios de medicina prepaga
39746	29/11/2013	Reposición DNI
39750	29/11/2013	Reposición DNI
39751	29/11/2013	Reposición DNI
39752	29/11/2013	Reposición DNI
39753	29/11/2013	Reposición DNI
39754	29/11/2013	Pasaporte
39755	29/11/2013	DNI y pasaporte
39756	29/11/2013	Actualización DNI
39757	29/11/2013	Reposición DNI
39759	29/11/2013	Pasaporte
39760	29/11/2013	DNI y pasaporte
39763	29/11/2013	Pasaporte
39764	29/11/2013	Reposición DNI
39766	29/11/2013	Pasaporte
39767	29/11/2013	Pasaporte
39768	29/11/2013	Reposición DNI
39769	29/11/2013	Reposición DNI
39770	29/11/2013	Reposición DNI
39772	29/11/2013	Actualización DNI
39773	29/11/2013	Actualización DNI
39774	29/11/2013	Reposición DNI
39776	29/11/2013	Pasaporte
39788	29/11/2013	Consultas generales
39795	29/11/2013	Inconvenientes viales
39803	02/12/2013	Obras sociales
39832	02/12/2013	Pendiente de Nomenclar
39865	02/12/2013	Telefonía fija
39886	03/12/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
39906	03/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39967	04/12/2013	Correos y encomiendas
40009	05/12/2013	Servicio eléctrico
40014	05/12/2013	Servicio eléctrico
40017	05/12/2013	Servicio eléctrico
40020	05/12/2013	Consultas generales
40029	05/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40033	05/12/2013	Servicio eléctrico
40037	05/12/2013	Servicio eléctrico
40038	05/12/2013	Consultas generales
40045	05/12/2013	Reposición DNI
40046	05/12/2013	Trámite cambio de domicilio



40048	05/12/2013	Reposición DNI
40050	05/12/2013	Pasaporte
40051	05/12/2013	Pasaporte
40052	05/12/2013	Pasaporte
40053	05/12/2013	Pasaporte
40054	05/12/2013	DNI y pasaporte
40055	05/12/2013	Reposición DNI
40056	05/12/2013	Pasaporte
40057	05/12/2013	Reposición DNI
40058	05/12/2013	Reposición DNI
40059	05/12/2013	Consultas generales
40060	05/12/2013	Reposición DNI
40066	05/12/2013	Infracciones
40072	05/12/2013	Servicio eléctrico
40074	05/12/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
40076	06/12/2013	DNI y pasaporte
40082	06/12/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
40089	06/12/2013	Consultas generales
40096	06/12/2013	Servicio eléctrico
40103	06/12/2013	Actualización DNI
40104	06/12/2013	Reposición DNI
40106	06/12/2013	Pasaporte
40107	06/12/2013	Pasaporte
40109	06/12/2013	Pasaporte
40110	06/12/2013	Actualización DNI
40111	06/12/2013	Pasaporte
40113	06/12/2013	Infracciones
40114	06/12/2013	DNI y pasaporte
40115	06/12/2013	Pasaporte
40118	06/12/2013	Pasaporte
40119	06/12/2013	DNI y pasaporte
40121	06/12/2013	Pasaporte
40122	06/12/2013	DNI y pasaporte
40123	06/12/2013	Reposición DNI
40124	06/12/2013	Reposición DNI
40126	06/12/2013	Actualización DNI
40127	06/12/2013	Pasaporte
40128	06/12/2013	Reposición DNI
40130	06/12/2013	Reposición DNI
40133	06/12/2013	Reposición DNI
40135	06/12/2013	Reposición DNI
40136	06/12/2013	Reposición DNI
40137	06/12/2013	Reposición DNI
40139	06/12/2013	Reposición DNI
40141	06/12/2013	Actualización DNI
40142	06/12/2013	Pasaporte
40145	06/12/2013	Reposición DNI
40148	06/12/2013	Actualización DNI
40150	06/12/2013	Reposición DNI
40151	06/12/2013	Trámite cambio de domicilio



40152	06/12/2013	Actualización DNI
40153	06/12/2013	Reposición DNI
40154	06/12/2013	Reposición DNI
40155	06/12/2013	Actualización DNI
40157	06/12/2013	Reposición DNI
40158	06/12/2013	Pasaporte
40159	06/12/2013	DNI y pasaporte
40161	06/12/2013	Reposición DNI
40163	06/12/2013	DNI y pasaporte
40165	06/12/2013	Pasaporte
40166	06/12/2013	Reposición DNI
40167	06/12/2013	Reposición DNI
40168	06/12/2013	Actualización DNI
40169	06/12/2013	Pasaporte
40170	06/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40171	06/12/2013	Reposición DNI
40172	06/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40173	06/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40175	06/12/2013	Actualización DNI
40176	06/12/2013	Reposición DNI
40177	06/12/2013	Reposición DNI
40178	06/12/2013	Reposición DNI
40179	06/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40180	06/12/2013	Usuarios de seguros
40181	06/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40182	06/12/2013	Telefonía fija
40183	06/12/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
40192	09/12/2013	Quejas consumidores otros servicios
40220	09/12/2013	Reposición DNI
40221	09/12/2013	Reposición DNI
40227	09/12/2013	Reposición DNI
40229	09/12/2013	Actualización DNI
40230	09/12/2013	Pasaporte
40234	09/12/2013	Reposición DNI
40235	09/12/2013	Reposición DNI
40236	09/12/2013	Reposición DNI
40238	09/12/2013	Reposición DNI
40239	09/12/2013	Reposición DNI
40240	09/12/2013	Reposición DNI
40241	09/12/2013	Infracciones
40242	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40246	09/12/2013	Reposición DNI
40247	09/12/2013	Reposición DNI
40248	09/12/2013	Pasaporte
40249	09/12/2013	Reposición DNI
40250	09/12/2013	Reposición DNI
40251	09/12/2013	Pasaporte
40252	09/12/2013	Reposición DNI
40254	09/12/2013	Actualización DNI
40255	09/12/2013	Reposición DNI



40256	09/12/2013	Reposición DNI
40259	09/12/2013	DNI y pasaporte
40260	09/12/2013	Pasaporte
40261	09/12/2013	Reposición DNI
40262	09/12/2013	Reposición DNI
40263	09/12/2013	Reposición DNI
40264	09/12/2013	Reposición DNI
40267	09/12/2013	Reposición DNI
40269	09/12/2013	Reposición DNI
40270	09/12/2013	Reposición DNI
40271	09/12/2013	Actualización DNI
40274	09/12/2013	Pasaporte
40275	09/12/2013	DNI y pasaporte
40276	09/12/2013	Pasaporte
40277	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40278	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40280	09/12/2013	Pasaporte
40281	09/12/2013	DNI y pasaporte
40282	09/12/2013	Reposición DNI
40284	09/12/2013	Reposición DNI
40285	09/12/2013	Reposición DNI
40286	09/12/2013	Reposición DNI
40287	09/12/2013	Reposición DNI
40288	09/12/2013	Reposición DNI
40290	09/12/2013	Reposición DNI
40291	09/12/2013	Reposición DNI
40292	09/12/2013	Reposición DNI
40293	09/12/2013	Reposición DNI
40294	09/12/2013	Pasaporte
40295	09/12/2013	Pasaporte
40298	09/12/2013	Reposición DNI
40299	09/12/2013	Reposición DNI
40300	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40302	09/12/2013	Actualización DNI
40303	09/12/2013	Actualización DNI
40305	09/12/2013	Pasaporte
40306	09/12/2013	Pasaporte
40307	09/12/2013	Reposición DNI
40308	09/12/2013	Actualización DNI
40309	09/12/2013	Reposición DNI
40312	09/12/2013	Pasaporte
40313	09/12/2013	Pasaporte
40314	09/12/2013	Pasaporte
40315	09/12/2013	DNI y pasaporte
40316	09/12/2013	Pasaporte
40317	09/12/2013	DNI y pasaporte
40318	09/12/2013	Pasaporte
40319	09/12/2013	Pasaporte
40320	09/12/2013	DNI y pasaporte
40321	09/12/2013	Servicio de agua



40322	09/12/2013	Reposición DNI
40323	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40324	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40325	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40326	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40327	09/12/2013	Trámite cambio de domicilio
40328	09/12/2013	Reposición DNI
40329	09/12/2013	Actualización DNI
40330	09/12/2013	Pasaporte
40331	09/12/2013	Pasaporte
40368	10/12/2013	Pasaporte
40369	10/12/2013	Reposición DNI
40370	10/12/2013	Reposición DNI
40371	10/12/2013	Reposición DNI
40373	10/12/2013	Reposición DNI
40375	10/12/2013	DNI y pasaporte
40377	10/12/2013	Pasaporte
40378	10/12/2013	Reposición DNI
40379	10/12/2013	Consultas generales
40381	10/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40382	10/12/2013	Tarjetas de crédito
40384	10/12/2013	Consultas generales
40391	10/12/2013	Infracciones
40401	11/12/2013	Obras sociales
40416	11/12/2013	Divorcios y sucesiones
40442	11/12/2013	Planeamiento urbano
40445	11/12/2013	Desastres naturales
40446	11/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40573	16/12/2013	Pendiente de Nomenclar
40690	18/12/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
40692	18/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40732	19/12/2013	Comercio de electrodomésticos
40779	20/12/2013	Asignación universal por hijo
40785	20/12/2013	Inconvenientes impositivos
40787	20/12/2013	Consultas generales
40788	20/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40792	20/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40796	20/12/2013	Protección al consumidor
40845	27/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40852	27/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40888	27/12/2013	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
40895	27/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40946	03/01/2014	Consultas generales
40963	03/01/2014	Servicio eléctrico
40966	03/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40969	03/01/2014	Servicio de gas
41046	06/01/2014	Consultas generales
41049	06/01/2014	Telefonía fija
41052	06/01/2014	Infracciones
41056	06/01/2014	Pendiente de Nomenclar



41057	06/01/2014	Inconvenientes relativos a las comunicaciones
41073	06/01/2014	Tarjetas de crédito
41079	06/01/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
41081	06/01/2014	Obras sociales
41090	07/01/2014	Consultas generales
41132	07/01/2014	Servicio eléctrico
41136	07/01/2014	Servicio eléctrico
41144	08/01/2014	Consultas generales
41145	08/01/2014	Servicio eléctrico
41167	08/01/2014	Desastres naturales
41169	08/01/2014	Obras sociales
41193	08/01/2014	Servicio eléctrico
41195	08/01/2014	Obras sociales
41198	08/01/2014	Servicio de agua
41203	08/01/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
41204	08/01/2014	Infraacciones
41206	08/01/2014	Consultas generales
41211	09/01/2014	Consultas generales
41256	09/01/2014	Comercio de electrodomésticos
41260	09/01/2014	Protección al consumidor
41264	09/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41265	09/01/2014	Servicio eléctrico
41269	09/01/2014	Servicio eléctrico
41278	10/01/2014	Obras sociales
41282	10/01/2014	Servicio eléctrico
41291	10/01/2014	Gobiernos locales
41298	10/01/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
41364	13/01/2014	Gobiernos locales
41369	13/01/2014	Consultas generales
41399	14/01/2014	Consultas generales
41416	14/01/2014	Consultas generales
41417	14/01/2014	Servicio eléctrico
41421	14/01/2014	Servicio eléctrico
41423	14/01/2014	Servicio eléctrico
41427	14/01/2014	Servicio eléctrico
41433	14/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41434	14/01/2014	Telefonía fija
41437	14/01/2014	Servicio eléctrico
41438	14/01/2014	Servicio eléctrico
41439	14/01/2014	Telefonía fija
41441	14/01/2014	Consultas generales
41443	14/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41444	14/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41446	14/01/2014	Servicio eléctrico
41447	14/01/2014	Servicio eléctrico
41453	14/01/2014	Servicio eléctrico
41456	14/01/2014	Usuarios de seguros
41468	14/01/2014	Transporte público de pasajeros
41478	15/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41483	15/01/2014	Servicio eléctrico



41486	15/01/2014	Servicio eléctrico
41487	15/01/2014	Telefonía fija
41488	15/01/2014	Servicio eléctrico
41494	15/01/2014	Servicio eléctrico
41506	15/01/2014	Protección al consumidor
41507	15/01/2014	Servicio eléctrico
41509	15/01/2014	Servicio eléctrico
41510	15/01/2014	Servicio eléctrico
41521	15/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41530	15/01/2014	Consultas generales
41541	16/01/2014	Servicio eléctrico
41542	16/01/2014	Servicio eléctrico
41544	16/01/2014	Servicio eléctrico
41546	16/01/2014	Servicio eléctrico
41548	16/01/2014	Servicio eléctrico
41550	16/01/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
41553	16/01/2014	Servicio eléctrico
41554	16/01/2014	Servicio eléctrico
41557	16/01/2014	Servicio eléctrico
41558	16/01/2014	Infraacciones
41559	16/01/2014	Servicio eléctrico
41561	16/01/2014	Servicio eléctrico
41562	16/01/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
41563	16/01/2014	Servicio eléctrico
41564	16/01/2014	Servicio eléctrico
41565	16/01/2014	Protección al consumidor
41566	16/01/2014	Servicio eléctrico
41570	16/01/2014	Servicio eléctrico
41572	16/01/2014	Servicio eléctrico
41580	16/01/2014	Telefonía fija
41605	16/01/2014	Gobiernos locales
41650	17/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41660	17/01/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
41850	23/01/2014	Administración central
41866	23/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41887	23/01/2014	Servicio de agua
41892	23/01/2014	Servicio de telefonía móvil
41905	23/01/2014	Infraestructura pública
41921	23/01/2014	Servicio eléctrico
41926	23/01/2014	Tarjetas de crédito
41931	24/01/2014	Divorcios y sucesiones
41932	24/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41933	24/01/2014	Telefonía fija
41935	24/01/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
41941	24/01/2014	Servicio eléctrico
41964	24/01/2014	Obras sociales
41968	24/01/2014	Consultas generales
41973	24/01/2014	Consultas generales
42031	27/01/2014	Gobiernos locales
42032	27/01/2014	Derechos y deberes del empleado público



42033	27/01/2014	Gobiernos locales
42042	27/01/2014	Servicio eléctrico
42084	28/01/2014	ARBA - impuesto automotor
42085	28/01/2014	Obras sociales
42092	28/01/2014	Divorcios y sucesiones
42097	28/01/2014	Servicio de telefonía móvil
42129	29/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42138	29/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
42157	29/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42182	30/01/2014	Infracciones
42228	31/01/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
42248	31/01/2014	Gobiernos locales
42259	02/02/2014	Consultas generales
42260	02/02/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
42261	02/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42265	03/02/2014	Consultas generales
42269	03/02/2014	Violencia y conflictos
42273	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42289	03/02/2014	Servicio de telefonía móvil
42294	03/02/2014	Consultas generales
42298	03/02/2014	Inconvenientes educación
42304	03/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42305	03/02/2014	Servicio de internet
42314	03/02/2014	Servicio de telefonía móvil
42319	03/12/2013	Reposición DNI
42320	03/12/2013	Reposición DNI
42321	03/12/2013	Actualización DNI
42322	03/12/2013	Reposición DNI
42323	03/12/2013	Reposición DNI
42324	02/12/2013	Reposición DNI
42325	02/12/2013	Reposición DNI
42326	03/02/2014	Telefonía fija
42327	02/12/2013	Pasaporte
42328	29/11/2013	DNI y pasaporte
42329	29/11/2013	DNI y pasaporte
42332	17/10/2013	Reposición DNI
42334	02/12/2013	Reposición DNI
42335	02/12/2013	Reposición DNI
42336	02/12/2013	Reposición DNI
42337	02/12/2013	Reposición DNI
42338	02/12/2013	Actualización DNI
42339	03/12/2013	DNI y pasaporte
42340	03/12/2013	Pasaporte
42341	03/12/2013	Reposición DNI
42342	03/12/2013	Reposición DNI
42343	03/12/2013	Reposición DNI
42344	03/12/2013	Reposición DNI
42345	04/12/2013	Trámite cambio de domicilio
42346	20/12/2013	Reposición DNI
42347	03/02/2014	Dificultades para la circulación



42348	20/12/2013	Reposición DNI
42349	20/12/2013	Reposición DNI
42350	20/12/2013	Reposición DNI
42352	20/12/2013	Reposición DNI
42353	03/12/2013	Reposición DNI
42355	20/12/2013	Reposición DNI
42356	04/12/2013	Reposición DNI
42358	04/12/2013	Pasaporte
42359	04/12/2013	DNI y pasaporte
42360	04/12/2013	Reposición DNI
42361	04/12/2013	Reposición DNI
42362	04/12/2013	Reposición DNI
42363	04/12/2013	Reposición DNI
42364	04/12/2013	Reposición DNI
42365	04/12/2013	Reposición DNI
42366	04/12/2013	Reposición DNI
42367	04/12/2013	Actualización DNI
42368	04/12/2013	Reposición DNI
42369	04/12/2013	Actualización DNI
42370	04/12/2013	Actualización DNI
42371	03/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
42372	04/12/2013	Reposición DNI
42373	04/12/2013	Reposición DNI
42399	04/02/2014	Consultas generales
42419	03/01/2014	Reposición DNI
42422	03/01/2014	Reposición DNI
42424	04/02/2014	Infracciones
42426	03/01/2014	Reposición DNI
42427	03/01/2014	Reposición DNI
42428	03/01/2014	Reposición DNI
42431	03/01/2014	Reposición DNI
42432	03/01/2014	Pasaporte
42434	03/01/2014	DNI y pasaporte
42435	03/01/2014	Reposición DNI
42436	03/01/2014	Reposición DNI
42438	03/01/2014	Reposición DNI
42439	03/01/2014	Reposición DNI
42440	30/12/2013	Reposición DNI
42442	30/12/2013	Actualización DNI
42443	03/01/2014	Pasaporte
42445	27/12/2013	Reposición DNI
42446	27/12/2013	Pasaporte
42447	27/12/2013	DNI y pasaporte
42449	27/12/2013	Actualización DNI
42451	27/12/2013	Actualización DNI
42452	27/12/2013	Pasaporte
42453	27/12/2013	DNI y pasaporte
42454	27/12/2013	DNI y pasaporte
42455	27/12/2013	DNI y pasaporte
42457	27/12/2013	Pasaporte





42459	27/12/2013	Pasaporte
42460	27/12/2013	Reposición DNI
42461	27/12/2013	Reposición DNI
42462	13/12/2013	Actualización DNI
42463	27/12/2013	Reposición DNI
42464	27/12/2013	Actualización DNI
42465	27/12/2013	Reposición DNI
42466	23/12/2013	Reposición DNI
42467	23/12/2013	Reposición DNI
42468	23/12/2013	Reposición DNI
42469	23/12/2013	Actualización DNI
42471	23/12/2013	Actualización DNI
42472	23/12/2013	Pasaporte
42474	23/12/2013	DNI y pasaporte
42475	23/12/2013	Pasaporte
42476	23/12/2013	DNI y pasaporte
42477	23/12/2013	Reposición DNI
42478	03/01/2014	Actualización DNI
42480	03/01/2014	Reposición DNI
42481	03/01/2014	Reposición DNI
42482	03/01/2014	Reposición DNI
42483	03/01/2014	Reposición DNI
42484	03/01/2014	DNI y pasaporte
42485	03/01/2014	Pasaporte
42486	03/01/2014	Actualización DNI
42488	03/01/2014	Reposición DNI
42489	27/12/2013	Reposición DNI
42490	23/12/2013	DNI y pasaporte
42491	23/12/2013	Reposición DNI
42492	30/12/2013	Reposición DNI
42494	03/01/2014	Reposición DNI
42495	30/12/2013	Reposición DNI
42496	23/12/2013	Pasaporte
42497	06/01/2014	Reposición DNI
42498	06/01/2014	DNI y pasaporte
42499	06/01/2014	Pasaporte
42500	06/01/2014	DNI y pasaporte
42501	06/01/2014	Pasaporte
42502	06/01/2014	DNI y pasaporte
42503	06/01/2014	Pasaporte
42504	03/01/2014	DNI y pasaporte
42505	03/01/2014	Pasaporte
42506	06/01/2014	Reposición DNI
42507	06/01/2014	Reposición DNI
42508	06/01/2014	Reposición DNI
42509	06/01/2014	Actualización DNI
42510	04/02/2014	Usuarios de seguros
42515	05/02/2014	Comercio de electrodomésticos
42542	11/12/2013	Pasaporte
42546	05/12/2013	Reposición DNI



42549	05/02/2014	Reposición DNI
42550	11/12/2013	Reposición DNI
42551	11/12/2013	Reposición DNI
42552	11/12/2013	Reposición DNI
42553	11/12/2013	Reposición DNI
42555	11/12/2013	Reposición DNI
42556	09/12/2013	Reposición DNI
42557	10/12/2013	Actualización DNI
42559	09/12/2013	Reposición DNI
42560	10/12/2013	Reposición DNI
42561	09/12/2013	Reposición DNI
42562	09/12/2013	Reposición DNI
42564	09/12/2013	Reposición DNI
42565	09/12/2013	Actualización DNI
42566	09/12/2013	Reposición DNI
42567	09/12/2013	Reposición DNI
42568	09/12/2013	Reposición DNI
42571	09/12/2013	Reposición DNI
42572	06/12/2013	Pasaporte
42573	06/12/2013	DNI y pasaporte
42574	06/12/2013	Reposición DNI
42575	06/12/2013	Actualización DNI
42577	06/12/2013	Reposición DNI
42578	06/12/2013	DNI y pasaporte
42579	06/12/2013	Pasaporte
42580	06/12/2013	Reposición DNI
42581	05/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42582	06/12/2013	Reposición DNI
42584	06/12/2013	Reposición DNI
42585	05/02/2014	Usuarios de seguros
42587	06/12/2013	Reposición DNI
42588	06/12/2013	Actualización DNI
42589	06/12/2013	Reposición DNI
42590	06/12/2013	Reposición DNI
42591	06/12/2013	Reposición DNI
42592	04/12/2013	Reposición DNI
42593	04/12/2013	Pasaporte
42594	04/12/2013	DNI y pasaporte
42595	05/12/2013	Actualización DNI
42596	05/12/2013	Reposición DNI
42597	05/12/2013	Reposición DNI
42598	05/12/2013	Reposición DNI
42599	02/12/2013	Reposición DNI
42600	02/12/2013	Reposición DNI
42601	02/12/2013	Reposición DNI
42602	05/12/2013	Actualización DNI
42605	05/12/2013	Reposición DNI
42606	05/12/2013	Reposición DNI
42607	04/12/2013	Pasaporte
42608	04/12/2013	Reposición DNI



42614	06/02/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
42644	06/02/2014	Protección al consumidor
42654	12/12/2013	Reposición DNI
42658	12/12/2013	Actualización DNI
42660	12/12/2013	Reposición DNI
42661	12/12/2013	Reposición DNI
42662	06/02/2014	Gobiernos locales
42663	12/12/2013	Reposición DNI
42664	12/12/2013	Pasaporte
42668	06/02/2014	Servicio de agua
42674	06/02/2014	Defensa civil
42677	12/12/2013	Actualización DNI
42679	12/12/2013	Actualización DNI
42680	12/12/2013	Reposición DNI
42681	11/12/2013	DNI y pasaporte
42682	16/12/2013	Reposición DNI
42683	16/12/2013	Reposición DNI
42684	16/12/2013	Reposición DNI
42685	19/12/2013	Reposición DNI
42686	11/10/2013	Reposición DNI
42687	19/12/2013	Reposición DNI
42688	19/12/2013	Actualización DNI
42689	19/12/2013	Reposición DNI
42690	06/02/2014	Servicio de internet
42691	10/12/2013	Reposición DNI
42692	12/12/2013	DNI y pasaporte
42693	13/12/2013	Reposición DNI
42694	06/02/2014	Infracciones
42696	12/12/2013	Actualización DNI
42697	10/12/2013	Reposición DNI
42700	13/12/2013	Reposición DNI
42701	13/12/2013	Actualización DNI
42702	13/12/2013	Reposición DNI
42703	12/12/2013	Reposición DNI
42704	13/12/2013	Reposición DNI
42705	12/12/2013	Reposición DNI
42706	12/12/2013	Reposición DNI
42707	12/12/2013	Pasaporte
42708	16/12/2013	Reposición DNI
42709	16/12/2013	Pasaporte
42710	16/12/2013	Trámite cambio de domicilio
42711	16/12/2013	Reposición DNI
42712	16/12/2013	Reposición DNI
42713	09/12/2013	Reposición DNI
42714	16/12/2013	Reposición DNI
42715	17/12/2013	Reposición DNI
42716	17/12/2013	Reposición DNI
42717	18/12/2013	Reposición DNI
42718	18/12/2013	Reposición DNI
42719	18/12/2013	Actualización DNI



42740	18/12/2013	Pasaporte
42742	18/12/2013	DNI y pasaporte
42743	02/12/2013	Actualización DNI
42744	02/12/2013	Actualización DNI
42745	02/12/2013	DNI y pasaporte
42746	02/12/2013	Pasaporte
42747	17/12/2013	Reposición DNI
42748	17/12/2013	Reposición DNI
42758	07/02/2014	Usuarios de agencias de viajes y turismo
42772	10/02/2014	Protección al consumidor
42786	10/02/2014	Telefonía fija
42803	10/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42816	10/02/2014	Usuarios de seguros
42836	11/02/2014	Servicio eléctrico
42862	11/02/2014	Servicio de telefonía móvil
42876	11/02/2014	Protección al consumidor
42886	11/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42893	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42908	11/02/2014	Protección al consumidor
42910	11/02/2014	Protección al consumidor
42921	12/02/2014	Gobiernos locales
42927	12/02/2014	Consultas generales
42931	12/02/2014	Consultas generales
42950	12/02/2014	Obras sociales
42953	12/02/2014	Consultas generales
42954	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42960	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42967	12/02/2014	Consultas generales
42977	12/02/2014	Servicio de internet
42982	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43031	13/02/2014	Consultas generales
43033	13/02/2014	Consultas generales
43038	13/02/2014	Telefonía fija
43054	13/02/2014	Telefonía fija
43108	14/02/2014	Consultas generales
43112	14/02/2014	Protección al consumidor
43113	14/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43114	14/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43127	17/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43158	17/02/2014	Administración central
43167	17/02/2014	Consultas generales
43172	17/02/2014	Desastres naturales
43184	17/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43185	17/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43188	17/02/2014	Infracciones
43189	17/02/2014	Consultas generales
43192	17/02/2014	Otros inconvenientes medioambientales
43197	17/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43198	17/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43199	17/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias



43202	17/02/2014	Servicio de telefonía móvil
43204	17/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
43207	17/02/2014	Usuarios de seguros
43241	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43271	18/02/2014	Quejas consumidores otros servicios
43279	18/02/2014	Administración central
43285	18/02/2014	Administración central
43297	18/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43406	19/02/2014	Servicio eléctrico
43526	20/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43546	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43627	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43646	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43663	24/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43773	24/02/2014	Infracciones
43796	25/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43843	26/02/2014	Vivienda
43878	26/02/2014	Consultas generales
43890	26/02/2014	Obras sociales
43915	26/02/2014	Gobiernos locales
43920	26/02/2014	Otras políticas sociales
43929	26/02/2014	PROFE
43951	26/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44015	27/02/2014	Infracciones
44093	28/02/2014	Maltrato laboral
44102	28/02/2014	Maltrato laboral
44109	28/02/2014	Gobiernos locales
44111	28/02/2014	Inconvenientes impositivos
44124	28/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
44133	28/02/2014	Problemas entre particulares
44161	28/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44169	28/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44208	05/03/2014	Protección al consumidor
44214	05/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
44231	05/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44234	05/03/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
44248	05/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44260	05/03/2014	Administración central
44263	05/03/2014	Contaminación acústica
44271	05/03/2014	Administración central
44300	05/03/2014	ARBA - impuesto automotor
44374	06/03/2014	Divorcios y sucesiones
44379	06/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44420	06/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44421	06/03/2014	Acceso y matriculación educativa
44440	06/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44471	07/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
44520	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44554	07/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44627	10/03/2014	Obras sociales



44638	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44650	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44658	10/03/2014	Obras sociales
44675	10/03/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
44677	10/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44679	10/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44691	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44698	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44701	10/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44702	10/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44713	11/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44718	11/03/2014	Gobiernos locales
44723	11/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44726	11/03/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
44766	11/03/2014	Consultas generales
44772	11/03/2014	Consultas generales
44778	11/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44780	11/03/2014	Servicio de agua
44786	11/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44816	11/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44878	12/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44922	12/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45020	13/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
45030	13/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45031	13/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45035	13/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45048	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45070	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45092	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45104	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45111	14/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
45116	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45117	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45122	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45129	13/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45132	17/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45168	17/03/2014	Vivienda
45203	17/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45205	17/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45206	17/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45211	17/03/2014	Vivienda
45213	17/03/2014	Vivienda
45214	17/03/2014	Vivienda
45230	17/03/2014	Vivienda
45232	17/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
45236	17/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45238	17/03/2014	Administración central
45268	18/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45319	18/03/2014	Consultas generales
45325	18/03/2014	Derechos y deberes del empleado público



45350	18/03/2014	Telefonía fija
45357	18/03/2014	Telefonía fija
45364	18/03/2014	Consultas generales
45387	18/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45473	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45477	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45478	19/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45484	19/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45492	19/03/2014	Inconvenientes educación
45497	19/03/2014	Inconvenientes educación
45499	19/03/2014	Inconvenientes educación
45500	19/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45502	19/03/2014	Inconvenientes educación
45503	19/03/2014	Inconvenientes educación
45542	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45549	20/03/2014	Inconvenientes educación
45555	20/03/2014	Inconvenientes educación
45578	20/03/2014	Servicio de agua
45615	21/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45617	19/03/2014	Inconvenientes educación
45620	21/03/2014	Inconvenientes educación
45653	21/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45661	21/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45663	21/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45671	21/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45673	21/03/2014	Consultas generales
45744	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45764	21/03/2014	Inconvenientes educación
45830	26/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45844	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45877	26/03/2014	Consultas generales
45881	26/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45895	26/03/2014	Inconvenientes educación
45916	26/03/2014	Inconvenientes educación
45919	27/03/2014	Trayecto escolar
45920	27/03/2014	Inconvenientes educación
45929	27/03/2014	Inconvenientes educación
45935	27/03/2014	Administración central
45948	24/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45949	27/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45980	27/03/2014	Consultas generales
45986	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45992	27/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
45995	27/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46011	27/03/2014	Inconvenientes educación
46015	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46024	27/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46037	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46044	28/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
46049	28/03/2014	PROFE



46078	28/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46086	28/03/2014	Pendiente de Nomenclar
46140	28/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46153	28/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
46208	15/01/2014	Reposición DNI
46213	15/01/2014	Reposición DNI
46215	19/09/2013	Rectificación DNI
46217	15/10/2013	Reposición DNI
46223	17/01/2014	Reposición DNI
46224	17/01/2014	Reposición DNI
46226	17/01/2014	Reposición DNI
46227	20/01/2014	Pasaporte
46228	20/01/2014	Reposición DNI
46247	21/01/2014	Reposición DNI
46249	21/01/2014	Reposición DNI
46250	20/01/2014	Pasaporte
46252	21/01/2014	Pasaporte
46253	21/01/2014	DNI y pasaporte
46255	20/01/2014	Reposición DNI
46257	20/01/2014	Reposición DNI
46258	20/01/2014	Actualización DNI
46262	20/01/2014	Reposición DNI
46267	13/11/2013	Reposición DNI
46295	31/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46303	31/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46440	01/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46449	01/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46466	03/04/2014	Planeamiento urbano
46480	03/04/2014	Pendiente de Nomenclar
46499	14/11/2013	Trámite cambio de domicilio
46502	03/02/2014	Reposición DNI
46503	03/02/2014	Reposición DNI
46504	03/02/2014	Reposición DNI
46506	03/02/2014	Reposición DNI
46507	04/02/2014	Reposición DNI
46508	04/02/2014	Reposición DNI
46509	04/02/2014	Pasaporte
46512	04/02/2014	Reposición DNI
46514	04/02/2014	Reposición DNI
46517	04/02/2014	Reposición DNI
46519	04/02/2014	Reposición DNI
46520	04/02/2014	Reposición DNI
46521	04/02/2014	Actualización DNI
46523	05/02/2014	Reposición DNI
46526	05/02/2014	Actualización DNI
46530	05/02/2014	Reposición DNI
46532	05/02/2014	Actualización DNI
46533	05/02/2014	Reposición DNI
46536	05/02/2014	Reposición DNI
46537	05/02/2014	Reposición DNI



46539	05/02/2014	Reposición DNI
46540	05/02/2014	Reposición DNI
46553	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46555	05/02/2014	Reposición DNI
46561	05/02/2014	Reposición DNI
46562	31/01/2014	Reposición DNI
46565	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46566	31/01/2014	Reposición DNI
46571	03/02/2014	Actualización DNI
46572	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46573	04/02/2014	Reposición DNI
46576	05/02/2014	Reposición DNI
46580	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46583	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46585	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46595	01/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46597	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46599	06/02/2014	Pasaporte
46600	06/02/2014	DNI y pasaporte
46603	03/04/2014	Pasaporte
46606	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46608	06/02/2014	DNI y pasaporte
46611	06/02/2014	Actualización DNI
46613	21/01/2014	Actualización DNI
46616	06/02/2014	Actualización DNI
46618	06/02/2014	Reposición DNI
46619	10/02/2014	Reposición DNI
46621	10/02/2014	Reposición DNI
46622	10/02/2014	Pasaporte
46626	10/02/2014	DNI y pasaporte
46627	10/02/2014	Reposición DNI
46628	10/02/2014	Reposición DNI
46630	10/02/2014	Reposición DNI
46633	10/02/2014	Trámite cambio de domicilio
46634	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46635	10/02/2014	Reposición DNI
46637	10/02/2014	Trámite cambio de domicilio
46639	10/02/2014	Reposición DNI
46643	10/02/2014	Reposición DNI
46645	10/02/2014	Reposición DNI
46648	10/02/2014	Reposición DNI
46649	10/02/2014	Reposición DNI
46650	10/02/2014	Reposición DNI
46652	11/02/2014	Reposición DNI
46653	11/02/2014	Reposición DNI
46656	11/02/2014	Reposición DNI
46659	12/02/2014	Pasaporte
46660	12/02/2014	Actualización DNI
46663	12/02/2014	Reposición DNI
46664	12/02/2014	Reposición DNI



46665	12/02/2014	Reposición DNI
46667	12/02/2014	Reposición DNI
46668	12/02/2014	Reposición DNI
46673	03/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
46681	03/04/2014	Contaminación acústica
46743	12/02/2014	Reposición DNI
46746	12/02/2014	Reposición DNI
46747	12/02/2014	Pasaporte
46749	12/02/2014	DNI y pasaporte
46750	12/02/2014	Reposición DNI
46751	12/02/2014	Actualización DNI
46753	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46754	12/02/2014	Actualización DNI
46755	14/02/2014	Pasaporte
46757	14/02/2014	DNI y pasaporte
46760	12/02/2014	Reposición DNI
46761	14/02/2014	Reposición DNI
46764	12/02/2014	Reposición DNI
46767	12/02/2014	Reposición DNI
46769	12/02/2014	Reposición DNI
46774	19/02/2014	Trámite cambio de domicilio
46776	17/02/2014	Reposición DNI
46783	17/02/2014	Reposición DNI
46784	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46791	17/02/2014	Reposición DNI
46793	17/02/2014	Reposición DNI
46794	17/02/2014	Reposición DNI
46795	17/02/2014	Reposición DNI
46796	17/02/2014	Reposición DNI
46798	17/02/2014	Reposición DNI
46799	17/02/2014	Actualización DNI
46802	17/02/2014	Actualización DNI
46804	18/02/2014	Reposición DNI
46806	18/02/2014	Pasaporte
46807	18/02/2014	DNI y pasaporte
46810	18/02/2014	Reposición DNI
46811	19/02/2014	Reposición DNI
46817	18/02/2014	Reposición DNI
46819	18/02/2014	Reposición DNI
46821	18/02/2014	Reposición DNI
46823	18/02/2014	Actualización DNI
46824	19/02/2014	Reposición DNI
46829	19/02/2014	Reposición DNI
46831	19/02/2014	Reposición DNI
46857	19/02/2014	Actualización DNI
46859	19/02/2014	Reposición DNI
46860	19/02/2014	Pasaporte
46861	19/02/2014	DNI y pasaporte
46863	19/02/2014	Actualización DNI
46864	19/02/2014	Reposición DNI



46866	27/03/2014	Servicio eléctrico
46867	19/02/2014	Pasaporte
46868	19/02/2014	Reposición DNI
46870	20/02/2014	Reposición DNI
46871	20/02/2014	Reposición DNI
46874	20/02/2014	Actualización DNI
46877	20/02/2014	Reposición DNI
46879	20/02/2014	Reposición DNI
46884	20/02/2014	Reposición DNI
46886	20/02/2014	Reposición DNI
46889	20/02/2014	Reposición DNI
46891	20/02/2014	Reposición DNI
46892	20/02/2014	Reposición DNI
46893	20/02/2014	Reposición DNI
46894	20/02/2014	Pasaporte
46896	20/02/2014	DNI y pasaporte
46901	20/02/2014	DNI y pasaporte
46903	20/02/2014	Pasaporte
46904	20/02/2014	Pasaporte
46905	26/02/2014	Pasaporte
46909	26/02/2014	DNI y pasaporte
46911	21/01/2014	Reposición DNI
46912	21/01/2014	Reposición DNI
46915	21/01/2014	Actualización DNI
46918	14/01/2014	Actualización DNI
46921	14/01/2014	Reposición DNI
46923	14/01/2014	Actualización DNI
46924	21/01/2014	Reposición DNI
46927	21/01/2014	DNI y pasaporte
46931	21/01/2014	DNI y pasaporte
46932	21/01/2014	Pasaporte
46935	21/01/2014	Pasaporte
46937	21/01/2014	DNI y pasaporte
46939	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46942	21/01/2014	DNI y pasaporte
46966	04/04/2014	Consultas generales
46984	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47007	21/01/2014	Pasaporte
47009	21/01/2014	Actualización DNI
47013	21/01/2014	Reposición DNI
47015	21/01/2014	Reposición DNI
47018	29/01/2014	Reposición DNI
47021	29/01/2014	Reposición DNI
47023	29/01/2014	Reposición DNI
47025	29/01/2014	Pasaporte
47026	29/01/2014	DNI y pasaporte
47029	07/04/2014	Pasaporte
47030	27/01/2014	DNI y pasaporte
47032	29/01/2014	Reposición DNI
47033	27/01/2014	Reposición DNI



47039	29/01/2014	Pasaporte
47040	29/01/2014	DNI y pasaporte
47043	29/01/2014	Reposición DNI
47048	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47050	30/01/2014	Reposición DNI
47051	30/01/2014	Reposición DNI
47055	30/01/2014	Reposición DNI
47056	30/01/2014	Reposición DNI
47057	30/01/2014	Reposición DNI
47059	30/01/2014	Reposición DNI
47060	30/01/2014	Reposición DNI
47061	15/01/2014	Reposición DNI
47066	29/01/2014	Reposición DNI
47068	03/02/2014	Pasaporte
47075	03/02/2014	DNI y pasaporte
47076	03/02/2014	Reposición DNI
47078	03/02/2014	Reposición DNI
47080	03/02/2014	Pasaporte
47083	03/02/2014	DNI y pasaporte
47085	03/02/2014	Pasaporte
47087	03/02/2014	Pasaporte
47116	07/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47118	21/02/2014	Actualización DNI
47119	21/02/2014	Reposición DNI
47120	21/02/2014	Reposición DNI
47122	21/02/2014	Reposición DNI
47126	21/02/2014	Reposición DNI
47129	21/02/2014	Reposición DNI
47132	21/02/2014	Reposición DNI
47134	24/02/2014	Reposición DNI
47136	24/02/2014	Reposición DNI
47139	24/02/2014	Reposición DNI
47141	24/02/2014	Reposición DNI
47144	24/02/2014	Reposición DNI
47146	24/02/2014	Pasaporte
47150	24/02/2014	Reposición DNI
47152	24/02/2014	Reposición DNI
47153	24/02/2014	Reposición DNI
47154	07/04/2014	Problemas entre particulares
47156	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47157	17/02/2014	Reposición DNI
47158	17/02/2014	Reposición DNI
47159	21/02/2014	Reposición DNI
47163	21/02/2014	Actualización DNI
47164	21/02/2014	Reposición DNI
47166	24/02/2014	DNI y pasaporte
47167	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47168	24/02/2014	Reposición DNI
47171	26/02/2014	Reposición DNI
47172	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público



47175	26/02/2014	Actualización DNI
47177	26/02/2014	Actualización DNI
47180	26/02/2014	Actualización DNI
47183	26/02/2014	Reposición DNI
47185	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47186	26/02/2014	Pasaporte
47187	26/02/2014	Pasaporte
47188	26/02/2014	Reposición DNI
47189	26/02/2014	Reposición DNI
47192	26/02/2014	Actualización DNI
47194	26/02/2014	Reposición DNI
47195	20/02/2014	DNI y pasaporte
47197	20/02/2014	Pasaporte
47199	20/02/2014	DNI y pasaporte
47201	20/02/2014	Pasaporte
47202	20/02/2014	Reposición DNI
47204	20/02/2014	Reposición DNI
47206	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47211	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47216	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47222	07/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47227	08/04/2014	Pendiente de Nomenclar
47232	08/04/2014	Pendiente de Nomenclar
47237	03/01/2014	Reposición DNI
47240	19/12/2013	Reposición DNI
47242	16/01/2014	Reposición DNI
47243	16/01/2014	Reposición DNI
47245	16/01/2014	Pasaporte
47247	16/01/2014	Reposición DNI
47253	16/01/2014	Reposición DNI
47256	16/01/2014	Reposición DNI
47262	16/01/2014	Reposición DNI
47265	16/01/2014	Reposición DNI
47267	16/01/2014	Reposición DNI
47269	16/01/2014	Reposición DNI
47273	16/01/2014	Reposición DNI
47275	16/01/2014	Reposición DNI
47276	16/01/2014	Pasaporte
47279	16/01/2014	DNI y pasaporte
47283	16/01/2014	Reposición DNI
47287	16/01/2014	Reposición DNI
47292	16/01/2014	Reposición DNI
47294	16/01/2014	Reposición DNI
47304	14/01/2014	Reposición DNI
47306	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47309	14/01/2014	Actualización DNI
47311	15/01/2014	DNI y pasaporte
47313	15/01/2014	DNI y pasaporte
47322	08/04/2014	Gobiernos locales
47336	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público



47347	15/01/2014	Pasaporte
47348	16/01/2014	DNI y pasaporte
47349	16/01/2014	Reposición DNI
47353	16/01/2014	Reposición DNI
47354	16/01/2014	Pasaporte
47359	16/01/2014	Reposición DNI
47361	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47362	16/01/2014	Reposición DNI
47365	16/01/2014	Reposición DNI
47366	25/07/2013	Reposición DNI
47368	25/07/2013	Reposición DNI
47370	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47371	25/07/2013	Reposición DNI
47375	25/07/2013	Actualización DNI
47376	25/07/2013	Reposición DNI
47378	24/07/2013	Reposición DNI
47379	24/07/2013	Reposición DNI
47384	24/07/2013	Reposición DNI
47386	24/07/2013	Reposición DNI
47389	24/07/2013	Actualización DNI
47391	24/07/2013	Actualización DNI
47393	17/07/2013	Trámite cambio de domicilio
47394	24/07/2013	Actualización DNI
47395	24/07/2013	Trámite cambio de domicilio
47397	24/07/2013	Reposición DNI
47398	24/07/2013	Reposición DNI
47399	27/06/2013	Reposición DNI
47400	06/07/2013	Reposición DNI
47403	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47404	08/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47419	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47426	24/01/2014	Reposición DNI
47428	31/01/2014	DNI y pasaporte
47431	31/01/2014	Pasaporte
47434	31/01/2014	Reposición DNI
47439	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47444	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47448	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47454	08/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47485	28/01/2014	Reposición DNI
47496	28/01/2014	Reposición DNI
47506	28/01/2014	Actualización DNI
47513	28/01/2014	Reposición DNI
47518	28/01/2014	Reposición DNI
47521	13/02/2014	Reposición DNI
47525	18/02/2014	Pasaporte
47530	18/02/2014	Reposición DNI
47533	18/02/2014	Reposición DNI
47538	17/02/2014	Reposición DNI
47541	17/02/2014	Reposición DNI



47543	17/02/2014	Actualización DNI
47548	18/02/2014	DNI y pasaporte
47549	18/02/2014	Reposición DNI
47551	20/02/2014	Reposición DNI
47552	19/02/2014	DNI y pasaporte
47553	19/02/2014	Pasaporte
47559	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47563	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47578	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47581	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47596	24/02/2014	Reposición DNI
47599	24/02/2014	Reposición DNI
47600	24/02/2014	Reposición DNI
47602	24/02/2014	Trámite cambio de domicilio
47603	24/02/2014	Pasaporte
47604	24/02/2014	Pasaporte
47609	07/04/2014	Consultas generales
47616	09/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47637	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47649	09/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47661	09/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47667	24/02/2014	Trámite cambio de domicilio
47670	24/02/2014	Reposición DNI
47671	24/02/2014	DNI y pasaporte
47673	24/02/2014	Pasaporte
47674	26/02/2014	Reposición DNI
47680	26/02/2014	Reposición DNI
47681	08/01/2014	Reposición DNI
47683	08/01/2014	Reposición DNI
47684	08/01/2014	Reposición DNI
47686	09/01/2014	DNI y pasaporte
47690	09/01/2014	DNI y pasaporte
47692	07/01/2014	Reposición DNI
47694	07/01/2014	DNI y pasaporte
47697	07/01/2014	Pasaporte
47699	07/01/2014	Pasaporte
47703	07/01/2014	Reposición DNI
47704	07/01/2014	Reposición DNI
47705	08/01/2014	Reposición DNI
47707	08/01/2014	Reposición DNI
47708	10/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47710	09/01/2014	Reposición DNI
47711	09/01/2014	Reposición DNI
47715	09/01/2014	Reposición DNI
47717	09/01/2014	DNI y pasaporte
47718	09/01/2014	Pasaporte
47719	07/01/2014	DNI y pasaporte
47722	07/01/2014	Pasaporte
47726	07/01/2014	Reposición DNI
47728	07/01/2014	Servicio de transporte aéreo



47729	07/01/2014	Pasaporte
47730	07/01/2014	Reposición DNI
47731	08/01/2014	Reposición DNI
47732	08/01/2014	Reposición DNI
47733	08/01/2014	Reposición DNI
47734	08/01/2014	Reposición DNI
47737	08/01/2014	Reposición DNI
47739	08/01/2014	Actualización DNI
47741	08/01/2014	Pasaporte
47742	08/01/2014	Reposición DNI
47746	08/01/2014	Reposición DNI
47759	10/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47770	14/01/2014	Reposición DNI
47772	14/01/2014	Reposición DNI
47773	14/01/2014	Reposición DNI
47774	14/01/2014	Actualización DNI
47775	14/01/2014	Reposición DNI
47776	20/02/2014	Actualización DNI
47778	14/01/2014	Reposición DNI
47779	20/02/2014	Reposición DNI
47780	21/02/2014	Reposición DNI
47782	21/02/2014	Reposición DNI
47783	31/01/2014	Reposición DNI
47784	14/01/2014	Pasaporte
47785	21/02/2014	Reposición DNI
47786	10/04/2014	Pasaporte
47787	21/02/2014	Reposición DNI
47788	21/02/2014	Actualización DNI
47790	14/01/2014	Pasaporte
47791	21/02/2014	Pasaporte
47792	14/01/2014	DNI y pasaporte
47793	31/01/2014	Reposición DNI
47794	21/02/2014	DNI y pasaporte
47795	14/01/2014	Actualización DNI
47796	14/01/2014	Reposición DNI
47797	27/01/2014	Pasaporte
47798	14/01/2014	Pasaporte
47799	27/01/2014	DNI y pasaporte
47800	14/01/2014	DNI y pasaporte
47802	27/01/2014	Reposición DNI
47804	27/01/2014	Reposición DNI
47805	27/01/2014	Actualización DNI
47807	27/01/2014	Reposición DNI
47808	27/01/2014	Reposición DNI
47809	27/01/2014	Actualización DNI
47810	27/01/2014	Reposición DNI
47811	27/01/2014	Pasaporte
47812	27/01/2014	DNI y pasaporte
47813	27/01/2014	Pasaporte
47816	27/01/2014	DNI y pasaporte





47818	27/01/2014	Reposición DNI
47819	27/01/2014	Reposición DNI
47820	27/01/2014	Reposición DNI
47821	27/01/2014	Pasaporte
47822	27/01/2014	Reposición DNI
47824	27/01/2014	Pasaporte
47825	27/01/2014	Reposición DNI
47826	27/01/2014	Reposición DNI
47828	27/01/2014	Pasaporte
47829	27/01/2014	DNI y pasaporte
47830	27/01/2014	Reposición DNI
47832	27/01/2014	Rectificación DNI
47833	27/01/2014	Actualización DNI
47834	27/01/2014	Pasaporte
47835	27/01/2014	Actualización DNI
47836	27/01/2014	Reposición DNI
47837	27/01/2014	Reposición DNI
47838	27/01/2014	Reposición DNI
47840	20/01/2014	Reposición DNI
47842	23/01/2014	Reposición DNI
47843	20/01/2014	Reposición DNI
47844	21/01/2014	Reposición DNI
47845	23/01/2014	Actualización DNI
47846	23/01/2014	Reposición DNI
47847	24/01/2014	Reposición DNI
47848	24/01/2014	Reposición DNI
47849	24/01/2014	Reposición DNI
47850	24/01/2014	Actualización DNI
47851	28/01/2014	Pasaporte
47852	28/01/2014	Pasaporte
47854	28/01/2014	Pasaporte
47855	28/01/2014	Pasaporte
47856	28/01/2014	Pasaporte
47857	28/01/2014	DNI y pasaporte
47858	28/01/2014	Reposición DNI
47859	28/01/2014	Reposición DNI
47872	11/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47913	11/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47915	11/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47931	11/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47985	11/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48005	11/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48013	11/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48016	11/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48018	11/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48030	31/01/2014	Reposición DNI
48032	31/01/2014	Reposición DNI
48065	14/01/2014	Reposición DNI
48066	14/01/2014	Reposición DNI
48068	09/01/2014	Reposición DNI



48069	18/12/2013	Reposición DNI
48071	20/12/2013	Reposición DNI
48074	14/01/2014	Reposición DNI
48076	14/01/2014	Reposición DNI
48079	14/01/2014	Reposición DNI
48081	14/01/2014	Reposición DNI
48082	14/04/2014	Obras sociales
48083	03/12/2013	Trámite cambio de domicilio
48084	18/11/2013	Reposición DNI
48088	14/01/2014	Reposición DNI
48103	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48104	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48135	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48213	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48219	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48269	14/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48272	14/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48324	15/01/2014	Reposición DNI
48328	15/01/2014	Reposición DNI
48333	15/01/2014	Reposición DNI
48334	15/01/2014	Pasaporte
48335	15/01/2014	Pasaporte
48338	15/01/2014	Reposición DNI
48340	07/01/2014	Reposición DNI
48349	21/01/2014	Pasaporte
48350	21/01/2014	Pasaporte
48353	21/01/2014	DNI y pasaporte
48356	21/01/2014	DNI y pasaporte
48360	21/01/2014	DNI y pasaporte
48361	21/01/2014	Pasaporte
48364	15/04/2014	Pasaporte
48367	21/01/2014	Reposición DNI
48369	21/01/2014	Reposición DNI
48395	21/01/2014	Reposición DNI
48407	21/01/2014	Actualización DNI
48408	15/04/2014	Inconvenientes educación
48409	15/04/2014	Inconvenientes educación
48412	15/04/2014	Inconvenientes educación
48417	15/04/2014	Inconvenientes educación
48421	15/04/2014	Inconvenientes educación
48448	15/04/2014	Administración central
48465	23/09/2013	Actualización DNI
48468	22/01/2014	Reposición DNI
48471	22/01/2014	Reposición DNI
48472	22/01/2014	Reposición DNI
48475	14/01/2014	Pasaporte
48478	14/01/2014	DNI y pasaporte
48482	14/01/2014	Pasaporte
48484	14/01/2014	DNI y pasaporte
48489	16/01/2014	Reposición DNI



48490	10/04/2014	Administración central
48492	23/01/2014	Reposición DNI
48494	23/01/2014	Reposición DNI
48495	23/01/2014	Reposición DNI
48496	10/04/2014	Administración central
48498	23/01/2014	Reposición DNI
48500	10/04/2014	Administración central
48501	23/01/2014	Reposición DNI
48502	23/01/2014	Actualización DNI
48503	23/01/2014	Reposición DNI
48504	22/01/2014	Actualización DNI
48508	22/01/2014	Actualización DNI
48513	24/01/2014	Reposición DNI
48517	24/01/2014	Pasaporte
48520	24/01/2014	DNI y pasaporte
48527	22/01/2014	Reposición DNI
48528	15/04/2014	Administración central
48529	27/01/2014	Actualización DNI
48533	27/01/2014	Reposición DNI
48535	27/01/2014	Rectificación DNI
48537	27/01/2014	Reposición DNI
48542	27/01/2014	Pasaporte
48545	15/04/2014	Administración central
48547	27/01/2014	Pasaporte
48549	27/01/2014	DNI y pasaporte
48551	15/04/2014	Administración central
48553	27/01/2014	Pasaporte
48554	27/01/2014	DNI y pasaporte
48557	27/01/2014	Reposición DNI
48558	15/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48560	27/01/2014	Reposición DNI
48561	27/01/2014	Reposición DNI
48564	27/01/2014	Reposición DNI
48566	27/01/2014	Reposición DNI
48569	26/11/2013	Reposición DNI
48619	23/03/2014	Reposición DNI
48620	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48629	23/03/2014	Reposición DNI
48631	23/03/2014	Reposición DNI
48636	23/03/2014	Reposición DNI
48638	03/04/2014	Reposición DNI
48641	03/04/2014	Reposición DNI
48643	03/04/2014	Trámite cambio de domicilio
48646	03/04/2014	Reposición DNI
48650	03/04/2014	Reposición DNI
48651	03/04/2014	Reposición DNI
48653	03/04/2014	Trámite cambio de domicilio
48654	03/04/2014	Reposición DNI
48655	03/04/2014	Pasaporte
48659	03/04/2014	DNI y pasaporte



48661	07/04/2014	Actualización DNI
48664	03/04/2014	Reposición DNI
48668	03/04/2014	Reposición DNI
48671	16/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
48672	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48697	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48699	03/04/2014	Reposición DNI
48703	03/04/2014	Reposición DNI
48705	07/04/2014	Reposición DNI
48708	08/04/2014	Pasaporte
48709	08/04/2014	Trámite cambio de domicilio
48711	26/03/2014	Reposición DNI
48712	23/03/2014	Reposición DNI
48714	26/03/2014	Trámite cambio de domicilio
48716	26/03/2014	Trámite cambio de domicilio
48720	14/03/2014	Reposición DNI
48721	16/04/2014	Inconvenientes educación
48727	16/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48730	20/02/2014	Reposición DNI
48734	26/03/2014	Reposición DNI
48738	14/03/2014	Actualización DNI
48741	14/03/2014	Actualización DNI
48746	14/03/2014	Reposición DNI
48748	14/03/2014	Reposición DNI
48749	16/04/2014	Administración central
48751	16/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
48754	14/03/2014	Reposición DNI
48755	16/04/2014	Administración central
48756	17/03/2014	Pasaporte
48759	17/03/2014	Reposición DNI
48761	17/03/2014	Pasaporte
48762	17/03/2014	Pasaporte
48764	17/03/2014	Pasaporte
48765	17/03/2014	Pasaporte
48767	17/03/2014	Reposición DNI
48779	16/04/2014	Administración central
48782	16/04/2014	Administración central
48785	16/04/2014	Administración central
48787	16/04/2014	Administración central
48794	16/04/2014	Administración central
48800	16/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48807	16/04/2014	Administración central
48810	16/04/2014	Administración central
48812	16/04/2014	Administración central
48813	16/04/2014	Administración central
48814	16/04/2014	Administración central
48816	16/04/2014	Administración central
48818	16/04/2014	Administración central
48825	18/03/2014	Reposición DNI
48826	18/03/2014	Reposición DNI



48827	18/03/2014	Reposición DNI
48828	18/03/2014	Actualización DNI
48829	18/03/2014	Reposición DNI
48830	17/03/2014	Reposición DNI
48831	17/03/2014	Reposición DNI
48832	17/03/2014	Actualización DNI
48834	18/03/2014	Reposición DNI
48836	18/03/2014	Reposición DNI
48837	28/02/2014	Reposición DNI
48848	18/03/2014	Reposición DNI
48850	18/03/2014	Reposición DNI
48852	18/03/2014	Reposición DNI
48857	18/03/2014	Reposición DNI
48858	18/03/2014	Reposición DNI
48859	18/03/2014	Reposición DNI
48860	18/03/2014	Reposición DNI
48865	18/04/2014	Reposición DNI
48868	18/03/2014	Reposición DNI
48872	18/03/2014	DNI y pasaporte
48878	21/04/2014	Consultas generales
48879	21/04/2014	Educación privada
48882	18/03/2014	Pasaporte
48887	18/03/2014	DNI y pasaporte
48890	18/03/2014	Pasaporte
48893	19/03/2014	Pasaporte
48897	19/03/2014	DNI y pasaporte
48902	21/04/2014	Pasaporte
48908	19/03/2014	Pasaporte
48909	19/03/2014	Reposición DNI
48914	19/03/2014	Reposición DNI
48915	19/03/2014	Pasaporte
48916	19/03/2014	DNI y pasaporte
48920	19/03/2014	Reposición DNI
48922	19/03/2014	Pasaporte
48926	19/03/2014	Reposición DNI
48928	25/03/2014	Reposición DNI
48931	25/03/2014	Actualización DNI
48935	21/03/2014	Reposición DNI
48939	21/04/2014	Administración central
48940	21/03/2014	Reposición DNI
48944	21/03/2014	Actualización DNI
48946	21/03/2014	Actualización DNI
48949	21/03/2014	Reposición DNI
48968	25/03/2014	Reposición DNI
48973	25/03/2014	Reposición DNI
48977	25/03/2014	Reposición DNI
48979	11/03/2014	Reposición DNI
48981	25/03/2014	Actualización DNI
48985	25/03/2014	Reposición DNI
48990	21/04/2014	Administración central



48992	25/03/2014	Actualización DNI
48996	25/03/2014	Reposición DNI
48999	25/03/2014	Reposición DNI
49002	25/03/2014	Reposición DNI
49003	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49005	26/03/2014	Pasaporte
49006	25/03/2014	Reposición DNI
49007	25/03/2014	Actualización DNI
49008	24/02/2014	Pasaporte
49009	26/03/2014	Reposición DNI
49010	24/02/2014	DNI y pasaporte
49011	24/02/2014	Pasaporte
49012	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49013	26/03/2014	Reposición DNI
49015	10/03/2014	Pasaporte
49016	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49018	10/03/2014	DNI y pasaporte
49019	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49022	26/03/2014	Reposición DNI
49023	10/03/2014	Reposición DNI
49024	21/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
49025	10/03/2014	Reposición DNI
49026	21/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
49027	10/03/2014	Reposición DNI
49028	26/03/2014	DNI y pasaporte
49029	10/03/2014	Reposición DNI
49030	26/03/2014	Pasaporte
49032	10/03/2014	Reposición DNI
49034	10/03/2014	Reposición DNI
49035	26/03/2014	Reposición DNI
49038	10/03/2014	Reposición DNI
49040	10/03/2014	Reposición DNI
49041	10/03/2014	Reposición DNI
49042	10/03/2014	Reposición DNI
49044	10/03/2014	Reposición DNI
49045	11/03/2014	Reposición DNI
49047	11/03/2014	Reposición DNI
49049	11/03/2014	Reposición DNI
49050	21/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49051	11/03/2014	Pasaporte
49052	11/03/2014	Actualización DNI
49054	11/03/2014	Pasaporte
49055	11/03/2014	Pasaporte
49056	11/03/2014	DNI y pasaporte
49059	11/03/2014	Actualización DNI
49060	11/03/2014	Reposición DNI
49061	11/03/2014	Reposición DNI
49062	11/03/2014	Reposición DNI
49064	11/03/2014	Actualización DNI
49065	11/03/2014	Reposición DNI



49066	11/03/2014	Reposición DNI
49067	11/03/2014	Reposición DNI
49068	21/04/2014	Administración central
49069	11/03/2014	Reposición DNI
49071	13/03/2014	Actualización DNI
49073	13/03/2014	Reposición DNI
49074	13/03/2014	Reposición DNI
49075	13/03/2014	Pasaporte
49076	13/03/2014	Pasaporte
49077	13/03/2014	Pasaporte
49078	13/03/2014	DNI y pasaporte
49079	13/03/2014	Actualización DNI
49080	13/03/2014	DNI y pasaporte
49081	13/03/2014	Reposición DNI
49082	13/03/2014	Reposición DNI
49083	13/03/2014	Reposición DNI
49084	13/03/2014	Reposición DNI
49085	13/03/2014	Reposición DNI
49086	13/03/2014	Reposición DNI
49087	13/03/2014	Reposición DNI
49088	13/03/2014	Reposición DNI
49089	13/03/2014	Reposición DNI
49100	22/04/2014	Servicio de agua
49102	26/03/2014	Reposición DNI
49104	23/03/2014	Reposición DNI
49120	23/03/2014	Pasaporte
49122	26/03/2014	Actualización DNI
49126	26/03/2014	Reposición DNI
49129	31/01/2014	Pasaporte
49131	27/03/2014	Trámite cambio de domicilio
49140	27/03/2014	Trámite cambio de domicilio
49143	27/03/2014	Reposición DNI
49146	22/04/2014	Inconvenientes educación
49147	22/04/2014	Gobiernos locales
49148	27/03/2014	Reposición DNI
49149	27/03/2014	Reposición DNI
49152	27/03/2014	Pasaporte
49158	27/03/2014	DNI y pasaporte
49161	27/03/2014	Reposición DNI
49162	27/03/2014	Reposición DNI
49163	27/03/2014	Reposición DNI
49178	31/01/2014	Pasaporte
49185	27/03/2014	Reposición DNI
49188	31/01/2014	Reposición DNI
49189	27/03/2014	Reposición DNI
49190	11/03/2014	Actualización DNI
49191	31/01/2014	Reposición DNI
49192	22/04/2014	Transporte público de pasajeros
49194	27/03/2014	Pasaporte
49199	28/01/2014	Reposición DNI



49200	24/01/2014	Actualización DNI
49205	27/03/2014	Reposición DNI
49208	06/02/2014	Reposición DNI
49209	01/04/2014	Pasaporte
49213	01/04/2014	DNI y pasaporte
49215	06/02/2014	Actualización DNI
49218	31/03/2014	Reposición DNI
49220	06/02/2014	Reposición DNI
49221	31/03/2014	Reposición DNI
49225	06/02/2014	Reposición DNI
49229	31/03/2014	Reposición DNI
49230	06/02/2014	Reposición DNI
49231	01/04/2014	Reposición DNI
49235	08/04/2014	Actualización DNI
49238	08/04/2014	Reposición DNI
49239	06/02/2014	Pasaporte
49240	08/04/2014	Reposición DNI
49254	22/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49255	06/02/2014	Pasaporte
49263	17/01/2014	Reposición DNI
49264	08/04/2014	Reposición DNI
49266	06/02/2014	Reposición DNI
49268	08/04/2014	Reposición DNI
49269	08/04/2014	Reposición DNI
49272	08/04/2014	Reposición DNI
49274	22/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49278	11/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49279	08/04/2014	Trámite cambio de domicilio
49284	08/04/2014	Reposición DNI
49286	08/04/2014	Reposición DNI
49288	08/04/2014	Reposición DNI
49289	07/02/2014	Actualización DNI
49290	20/04/2014	Reposición DNI
49296	07/02/2014	Reposición DNI
49300	18/04/2014	Actualización DNI
49304	11/02/2014	Pasaporte
49305	18/04/2014	Actualización DNI
49306	21/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49308	18/04/2014	Reposición DNI
49310	11/02/2014	DNI y pasaporte
49311	08/04/2014	Reposición DNI
49312	18/04/2014	Reposición DNI
49313	11/02/2014	Trámite cambio de domicilio
49314	18/04/2014	Reposición DNI
49315	18/04/2014	Reposición DNI
49316	19/04/2014	Pasaporte
49318	08/04/2014	Reposición DNI
49322	10/02/2014	Reposición DNI
49325	11/02/2014	Reposición DNI
49333	11/02/2014	Reposición DNI



49335	11/02/2014	Reposición DNI
49337	11/02/2014	Reposición DNI
49340	11/02/2014	Reposición DNI
49343	23/12/2013	Reposición DNI
49344	15/01/2014	Reposición DNI
49390	23/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49391	23/04/2014	Infraacciones
49415	06/03/2014	Reposición DNI
49436	06/03/2014	Reposición DNI
49448	06/03/2014	Pasaporte
49453	06/03/2014	Actualización DNI
49458	06/03/2014	Actualización DNI
49459	15/01/2014	Reposición DNI
49461	15/01/2014	Reposición DNI
49465	06/03/2014	Actualización DNI
49472	05/03/2014	Reposición DNI
49478	15/01/2014	Reposición DNI
49480	06/03/2014	Reposición DNI
49483	15/01/2014	Reposición DNI
49484	15/01/2014	Reposición DNI
49486	06/03/2014	Reposición DNI
49492	06/03/2014	Pasaporte
49494	13/02/2014	Actualización DNI
49496	06/03/2014	DNI y pasaporte
49497	13/02/2014	Reposición DNI
49508	13/02/2014	Reposición DNI
49509	06/03/2014	Pasaporte
49511	13/02/2014	Reposición DNI
49515	13/02/2014	Reposición DNI
49518	13/02/2014	Reposición DNI
49523	13/02/2014	Reposición DNI
49541	23/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49550	06/03/2014	DNI y pasaporte
49557	23/04/2014	Reposición DNI
49559	06/03/2014	Reposición DNI
49561	06/03/2014	Reposición DNI
49562	21/03/2014	Reposición DNI
49567	21/03/2014	Actualización DNI
49569	06/03/2014	Reposición DNI
49575	06/03/2014	Pasaporte
49576	20/03/2014	Actualización DNI
49581	06/03/2014	Reposición DNI
49586	06/03/2014	Reposición DNI
49591	06/03/2014	Actualización DNI
49594	06/03/2014	Reposición DNI
49597	07/03/2014	Reposición DNI
49599	07/03/2014	Actualización DNI
49601	07/03/2014	Reposición DNI
49605	07/03/2014	Reposición DNI
49607	07/03/2014	Reposición DNI



49609	07/03/2014	Reposición DNI
49611	07/03/2014	Trámite cambio de domicilio
49612	07/03/2014	Reposición DNI
49618	23/04/2014	Vivienda
49628	07/03/2014	Reposición DNI
49629	07/03/2014	Actualización DNI
49631	07/03/2014	Reposición DNI
49634	07/03/2014	Pasaporte
49635	21/03/2014	Pasaporte
49637	21/03/2014	DNI y pasaporte
49641	21/03/2014	Reposición DNI
49643	21/03/2014	Reposición DNI
49644	21/03/2014	Trámite cambio de domicilio
49647	07/03/2014	DNI y pasaporte
49651	07/03/2014	Reposición DNI
49654	06/03/2014	Reposición DNI
49657	06/03/2014	Reposición DNI
49660	10/03/2014	Reposición DNI
49684	24/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49686	10/03/2014	Actualización DNI
49687	24/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49690	24/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49691	10/03/2014	Reposición DNI
49694	21/03/2014	Reposición DNI
49696	12/03/2014	Reposición DNI
49699	21/03/2014	Reposición DNI
49702	12/03/2014	Actualización DNI
49703	20/03/2014	Reposición DNI
49706	24/04/2014	Reposición DNI
49707	12/03/2014	Reposición DNI
49711	12/03/2014	Reposición DNI
49712	12/03/2014	Actualización DNI
49717	12/03/2014	Reposición DNI
49719	12/03/2014	Pasaporte
49721	12/03/2014	Actualización DNI
49723	12/03/2014	DNI y pasaporte
49724	07/03/2014	Reposición DNI
49727	12/03/2014	Pasaporte
49728	12/03/2014	Reposición DNI
49731	12/03/2014	DNI y pasaporte
49735	21/03/2014	Reposición DNI
49737	12/03/2014	Reposición DNI
49740	21/03/2014	Reposición DNI
49741	18/03/2014	Pasaporte
49744	18/03/2014	DNI y pasaporte
49746	16/04/2014	Pasaporte
49748	21/03/2014	Reposición DNI
49754	21/03/2014	Reposición DNI
49758	16/04/2014	Pasaporte
49761	16/04/2014	Reposición DNI



49762	16/04/2014	Reposición DNI
49770	16/04/2014	Reposición DNI
49776	16/04/2014	Reposición DNI
49779	21/04/2014	Reposición DNI
49784	21/04/2014	Reposición DNI
49785	21/04/2014	Reposición DNI
49795	24/04/2014	Consultas generales
49799	21/04/2014	Reposición DNI
49807	24/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49809	21/04/2014	Reposición DNI
49813	21/04/2014	DNI y pasaporte
49815	21/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49817	21/04/2014	Pasaporte
49822	16/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49823	21/04/2014	Reposición DNI
49825	21/04/2014	Reposición DNI
49826	21/04/2014	Reposición DNI
49828	03/04/2014	Pasaporte
49835	03/04/2014	DNI y pasaporte
49837	03/04/2014	Reposición DNI
49840	03/04/2014	Pasaporte
49846	03/04/2014	Reposición DNI
49847	03/04/2014	Actualización DNI
49849	24/04/2014	Reposición DNI
49851	06/03/2014	Reposición DNI
49855	06/03/2014	Reposición DNI
49859	28/02/2014	Reposición DNI
49860	01/04/2014	Reposición DNI
49861	28/02/2014	Reposición DNI
49863	05/03/2014	Reposición DNI
49865	06/03/2014	Reposición DNI
49867	23/04/2014	Reposición DNI
49869	01/04/2014	Reposición DNI
49871	23/04/2014	Reposición DNI
49873	23/04/2014	Reposición DNI
49876	21/03/2014	Pasaporte
49877	07/04/2014	Reposición DNI
49878	24/04/2014	Reposición DNI
49880	09/04/2014	Reposición DNI
49884	21/03/2014	Reposición DNI
49885	09/04/2014	Reposición DNI
49886	28/03/2014	Reposición DNI
49887	09/04/2014	Reposición DNI
49889	28/03/2014	Reposición DNI
49890	09/04/2014	Reposición DNI
49891	28/03/2014	Reposición DNI
49892	09/04/2014	Reposición DNI
49893	28/03/2014	Reposición DNI
49896	09/04/2014	Reposición DNI
49898	09/04/2014	Reposición DNI



49899	28/03/2014	Reposición DNI
49900	09/04/2014	Actualización DNI
49904	28/03/2014	Reposición DNI
49909	09/04/2014	Reposición DNI
49910	28/03/2014	Reposición DNI
49911	28/03/2014	Reposición DNI
49915	18/04/2014	Pasaporte
49916	31/03/2014	Reposición DNI
49919	31/03/2014	Pasaporte
49920	18/04/2014	DNI y pasaporte
49922	18/04/2014	Pasaporte
49923	31/03/2014	DNI y pasaporte
49925	18/04/2014	Reposición DNI
49926	07/04/2014	Reposición DNI
49927	07/04/2014	Reposición DNI
49928	07/04/2014	Reposición DNI
49948	25/04/2014	Inconvenientes educación
49950	25/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49952	01/04/2014	Reposición DNI
49954	01/04/2014	Reposición DNI
49982	31/03/2014	Reposición DNI
49986	31/03/2014	Pasaporte
49987	25/04/2014	Reposición DNI
49992	31/03/2014	Actualización DNI
49993	01/04/2014	Reposición DNI
49994	25/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49996	31/03/2014	Reposición DNI
49997	01/04/2014	Reposición DNI
49998	01/04/2014	Reposición DNI
50000	01/04/2014	Reposición DNI
50001	27/02/2014	Reposición DNI
50007	01/04/2014	Pasaporte
50016	31/03/2014	Actualización DNI
50020	27/02/2014	Reposición DNI
50044	25/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
50104	25/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
50164	31/03/2014	Reposición DNI
50166	25/04/2014	Reposición DNI
50169	25/04/2014	Reposición DNI
50201	24/04/2014	Actualización DNI
50202	28/04/2014	Reposición DNI
50210	24/04/2014	Reposición DNI
50222	23/04/2014	Reposición DNI
50226	23/04/2014	Actualización DNI
50232	23/04/2014	Reposición DNI
50238	23/04/2014	Reposición DNI
50241	28/04/2014	Administración central
50244	24/04/2014	Reposición DNI
50248	24/04/2014	Reposición DNI
50250	24/04/2014	Reposición DNI



50251	28/04/2014	Reposición DNI
50254	24/04/2014	Reposición DNI
50258	24/04/2014	Reposición DNI
50259	31/03/2014	Reposición DNI
50262	27/02/2014	Actualización DNI
50264	27/02/2014	Actualización DNI
50266	27/02/2014	Actualización DNI
50267	27/02/2014	Reposición DNI
50270	27/02/2014	Reposición DNI
50280	27/04/2014	Pendiente de Nomenclar
50289	28/04/2014	Políticas de prevención y promoción de la salud
50311	27/02/2014	Reposición DNI
50312	27/02/2014	Reposición DNI
50315	26/02/2014	Reposición DNI
50317	26/02/2014	Reposición DNI
50321	26/02/2014	Actualización DNI
50322	27/02/2014	Reposición DNI
50326	27/02/2014	Pasaporte
50331	27/02/2014	DNI y pasaporte
50333	27/02/2014	Pasaporte
50338	28/02/2014	Reposición DNI
50345	27/02/2014	Reposición DNI
50352	27/02/2014	Actualización DNI
50362	29/04/2014	Inconvenientes educación
50367	27/02/2014	Reposición DNI
50369	27/02/2014	Reposición DNI
50372	27/02/2014	Reposición DNI
50374	28/02/2014	Pasaporte
50380	24/02/2014	Actualización DNI
50388	24/02/2014	Reposición DNI
50394	28/02/2014	Pasaporte
50403	28/02/2014	DNI y pasaporte
50407	29/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
50448	28/02/2014	Pasaporte
50449	28/02/2014	DNI y pasaporte
50453	28/02/2014	Actualización DNI
50458	27/02/2014	Actualización DNI
50459	28/02/2014	Reposición DNI
50467	28/02/2014	Reposición DNI
50474	05/03/2014	Reposición DNI
50475	05/03/2014	Pasaporte
50479	05/03/2014	DNI y pasaporte
50481	05/03/2014	Reposición DNI
50482	27/02/2014	Reposición DNI
50484	27/02/2014	Actualización DNI
50487	28/02/2014	DNI y pasaporte
50488	27/04/2014	Reposición DNI
50489	28/02/2014	Reposición DNI
50490	28/02/2014	Actualización DNI
50494	28/02/2014	Actualización DNI



50495	27/02/2014	Actualización DNI
50498	28/02/2014	Actualización DNI
50531	05/03/2014	Actualización DNI
50533	05/03/2014	Reposición DNI
50536	28/02/2014	Actualización DNI
50541	05/03/2014	Reposición DNI
50544	05/03/2014	Reposición DNI
50548	05/03/2014	Reposición DNI
50551	05/03/2014	Pasaporte
50552	05/03/2014	Reposición DNI
50554	05/03/2014	Reposición DNI
50556	05/03/2014	DNI y pasaporte
50559	05/03/2014	Reposición DNI
50577	05/03/2014	Reposición DNI
50578	05/03/2014	Reposición DNI
50579	05/03/2014	Reposición DNI
50585	05/03/2014	Reposición DNI
50588	05/03/2014	Reposición DNI
50593	28/02/2014	Reposición DNI
50598	28/02/2014	Actualización DNI
50600	28/02/2014	Pasaporte
50606	28/02/2014	Actualización DNI
50609	28/02/2014	Reposición DNI
50611	28/02/2014	Reposición DNI
50617	28/02/2014	Pasaporte
50618	28/02/2014	Reposición DNI
50624	05/03/2014	Reposición DNI
50635	05/03/2014	Actualización DNI
50636	05/03/2014	Reposición DNI
50639	05/03/2014	Reposición DNI
50642	05/03/2014	Reposición DNI
50648	30/04/2014	Consultas generales
50695	30/04/2014	Vivienda
50696	30/04/2014	Consultas generales
50699	30/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
38667	05/11/2013	Violencia y conflictos
39054	14/11/2013	Pendiente de Nomenclar
40094	05/12/2013	Administración central
40814	23/12/2013	Telefonía fija
41644	17/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41970	24/01/2014	Protección al consumidor
42207	30/01/2014	Inconvenientes viales
42240	31/01/2014	Asignación universal por hijo
42386	04/02/2014	Otras políticas sociales
42521	05/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42525	05/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42535	05/02/2014	Consultas generales
42563	05/02/2014	Telefonía fija
42619	06/02/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
42671	06/02/2014	Administración central



42762	10/02/2014	Salud reproductiva
42833	10/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42864	11/02/2014	Contaminación electromagnética
42878	11/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43005	13/02/2014	Gobiernos locales
43044	13/02/2014	Consultas generales
43086	14/02/2014	Servicio de agua
43119	17/02/2014	Gobiernos locales
43164	17/02/2014	Obras sociales
43191	17/02/2014	Servicio eléctrico
43216	18/02/2014	Consultas generales
43219	18/02/2014	Requerimientos
43220	18/02/2014	Requerimientos
43222	18/02/2014	Requerimientos
43233	18/02/2014	Requerimientos
43234	18/02/2014	Requerimientos
43235	18/02/2014	Pendiente de Nomenclar
43237	18/02/2014	Protección al consumidor
43238	18/02/2014	Requerimientos
43239	18/02/2014	Requerimientos
43240	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43245	18/02/2014	Requerimientos
43247	18/02/2014	Requerimientos
43249	18/02/2014	Requerimientos
43256	18/02/2014	Requerimientos
43258	18/02/2014	Requerimientos
43260	18/02/2014	Requerimientos
43263	18/02/2014	Requerimientos
43267	18/02/2014	Requerimientos
43273	18/02/2014	Requerimientos
43274	18/02/2014	Requerimientos
43276	18/02/2014	Requerimientos
43286	18/02/2014	Quejas consumidores otros servicios
43289	18/02/2014	Requerimientos
43291	18/02/2014	Requerimientos
43292	18/02/2014	Requerimientos
43294	18/02/2014	Requerimientos
43296	18/02/2014	Requerimientos
43298	18/02/2014	Requerimientos
43299	18/02/2014	Requerimientos
43303	18/02/2014	Requerimientos
43311	19/02/2014	Requerimientos
43323	19/02/2014	Requerimientos
43325	19/02/2014	Requerimientos
43326	19/02/2014	Requerimientos
43327	19/02/2014	Requerimientos
43328	19/02/2014	Requerimientos
43329	19/02/2014	Requerimientos
43331	19/02/2014	Requerimientos
43332	19/02/2014	Requerimientos



43333	19/02/2014	Requerimientos
43335	19/02/2014	Requerimientos
43337	19/02/2014	Requerimientos
43338	19/02/2014	Requerimientos
43339	19/02/2014	Requerimientos
43343	19/02/2014	Requerimientos
43344	19/02/2014	Requerimientos
43345	19/02/2014	Requerimientos
43346	19/02/2014	Requerimientos
43347	19/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43348	19/02/2014	Requerimientos
43349	19/02/2014	Requerimientos
43354	19/02/2014	Requerimientos
43355	19/02/2014	Requerimientos
43356	19/02/2014	Requerimientos
43357	19/02/2014	Requerimientos
43359	19/02/2014	Requerimientos
43361	19/02/2014	Requerimientos
43362	19/02/2014	Requerimientos
43363	19/02/2014	Requerimientos
43364	19/02/2014	Requerimientos
43365	19/02/2014	Requerimientos
43367	19/02/2014	Requerimientos
43368	19/02/2014	Requerimientos
43369	19/02/2014	Requerimientos
43371	19/02/2014	Requerimientos
43372	19/02/2014	Requerimientos
43373	19/02/2014	Requerimientos
43374	19/02/2014	Requerimientos
43375	19/02/2014	Requerimientos
43376	19/02/2014	Requerimientos
43378	19/02/2014	Requerimientos
43379	19/02/2014	Requerimientos
43381	19/02/2014	Requerimientos
43382	19/02/2014	Requerimientos
43383	19/02/2014	Requerimientos
43384	19/02/2014	Requerimientos
43388	19/02/2014	Requerimientos
43392	19/02/2014	Requerimientos
43394	19/02/2014	Requerimientos
43398	19/02/2014	Requerimientos
43401	19/02/2014	Requerimientos
43404	19/02/2014	Requerimientos
43412	20/02/2014	Requerimientos
43413	20/02/2014	Requerimientos
43414	20/02/2014	Requerimientos
43415	20/02/2014	Requerimientos
43416	20/02/2014	Requerimientos
43417	20/02/2014	Requerimientos
43418	20/02/2014	Requerimientos





43419	20/02/2014	Requerimientos
43420	20/02/2014	Requerimientos
43421	20/02/2014	Requerimientos
43423	20/02/2014	Requerimientos
43425	20/02/2014	Requerimientos
43426	20/02/2014	Requerimientos
43428	20/02/2014	Requerimientos
43430	20/02/2014	Requerimientos
43432	20/02/2014	Requerimientos
43433	20/02/2014	Requerimientos
43434	20/02/2014	Requerimientos
43435	20/02/2014	Requerimientos
43437	20/02/2014	Requerimientos
43438	20/02/2014	Requerimientos
43441	20/02/2014	Requerimientos
43442	20/02/2014	Requerimientos
43443	20/02/2014	Requerimientos
43445	20/02/2014	Requerimientos
43447	20/02/2014	Requerimientos
43449	20/02/2014	Requerimientos
43450	20/02/2014	Requerimientos
43452	20/02/2014	Requerimientos
43454	20/02/2014	Requerimientos
43455	20/02/2014	Requerimientos
43456	20/02/2014	Requerimientos
43457	20/02/2014	Requerimientos
43459	20/02/2014	Requerimientos
43462	20/02/2014	Requerimientos
43463	20/02/2014	Requerimientos
43464	20/02/2014	Requerimientos
43466	20/02/2014	Requerimientos
43468	20/02/2014	Requerimientos
43469	20/02/2014	Requerimientos
43470	20/02/2014	Requerimientos
43472	20/02/2014	Requerimientos
43473	20/02/2014	Requerimientos
43475	20/02/2014	Requerimientos
43477	20/02/2014	Requerimientos
43480	20/02/2014	Requerimientos
43484	20/02/2014	Requerimientos
43485	20/02/2014	Requerimientos
43486	20/02/2014	Requerimientos
43487	20/02/2014	Requerimientos
43489	20/02/2014	Requerimientos
43491	20/02/2014	Requerimientos
43493	20/02/2014	Requerimientos
43494	20/02/2014	Requerimientos
43495	20/02/2014	Requerimientos
43498	20/02/2014	Requerimientos
43501	20/02/2014	Requerimientos



43503	20/02/2014	Requerimientos
43504	20/02/2014	Requerimientos
43505	20/02/2014	Requerimientos
43507	20/02/2014	Requerimientos
43510	20/02/2014	Requerimientos
43511	20/02/2014	Requerimientos
43512	20/02/2014	Requerimientos
43514	20/02/2014	Requerimientos
43516	20/02/2014	Requerimientos
43517	20/02/2014	Requerimientos
43519	20/02/2014	Requerimientos
43522	20/02/2014	Requerimientos
43527	20/02/2014	Requerimientos
43529	20/02/2014	Requerimientos
43532	20/02/2014	Requerimientos
43538	20/02/2014	Requerimientos
43542	20/02/2014	Requerimientos
43549	21/02/2014	Servicio eléctrico
43550	21/02/2014	Requerimientos
43552	21/02/2014	Requerimientos
43553	21/02/2014	Requerimientos
43555	21/02/2014	Requerimientos
43556	21/02/2014	Consultas generales
43557	21/02/2014	Requerimientos
43558	21/02/2014	Requerimientos
43561	21/02/2014	Requerimientos
43562	21/02/2014	Requerimientos
43563	21/02/2014	Requerimientos
43564	21/02/2014	Requerimientos
43565	21/02/2014	Requerimientos
43566	21/02/2014	Requerimientos
43571	21/02/2014	Requerimientos
43572	21/02/2014	Requerimientos
43574	21/02/2014	Requerimientos
43576	21/02/2014	Requerimientos
43580	21/02/2014	Requerimientos
43581	21/02/2014	Requerimientos
43582	21/02/2014	Requerimientos
43588	21/02/2014	Requerimientos
43590	21/02/2014	Requerimientos
43591	21/02/2014	Requerimientos
43593	21/02/2014	Requerimientos
43594	21/02/2014	Requerimientos
43595	21/02/2014	Vivienda
43597	21/02/2014	Requerimientos
43598	21/02/2014	Requerimientos
43599	21/02/2014	Requerimientos
43601	21/02/2014	Requerimientos
43602	21/02/2014	Requerimientos
43605	21/02/2014	Requerimientos



43610	21/02/2014	Requerimientos
43617	21/02/2014	Requerimientos
43618	21/02/2014	Requerimientos
43619	21/02/2014	Requerimientos
43620	21/02/2014	Requerimientos
43622	21/02/2014	Requerimientos
43623	21/02/2014	Requerimientos
43626	21/02/2014	Requerimientos
43629	21/02/2014	Requerimientos
43630	21/02/2014	Requerimientos
43635	21/02/2014	Requerimientos
43638	21/02/2014	Requerimientos
43639	21/02/2014	Requerimientos
43644	21/02/2014	Requerimientos
43652	21/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43658	21/02/2014	Requerimientos
43665	24/02/2014	Requerimientos
43668	24/02/2014	Requerimientos
43671	24/02/2014	Requerimientos
43673	24/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43676	24/02/2014	Requerimientos
43677	24/02/2014	Requerimientos
43678	24/02/2014	Requerimientos
43680	24/02/2014	Requerimientos
43681	24/02/2014	Requerimientos
43682	24/02/2014	Requerimientos
43683	24/02/2014	Requerimientos
43684	24/02/2014	Requerimientos
43685	24/02/2014	Requerimientos
43686	24/02/2014	Requerimientos
43688	24/02/2014	Requerimientos
43689	24/02/2014	Requerimientos
43693	24/02/2014	Requerimientos
43694	24/02/2014	Requerimientos
43695	24/02/2014	Requerimientos
43696	24/02/2014	Requerimientos
43697	24/02/2014	Requerimientos
43698	24/02/2014	Requerimientos
43702	24/02/2014	Requerimientos
43703	24/02/2014	Requerimientos
43706	24/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43713	24/02/2014	Requerimientos
43714	24/02/2014	Requerimientos
43716	24/02/2014	Requerimientos
43717	24/02/2014	Requerimientos
43718	24/02/2014	Requerimientos
43719	24/02/2014	Requerimientos
43723	24/02/2014	Requerimientos
43725	24/02/2014	Requerimientos
43726	24/02/2014	Requerimientos



43727	24/02/2014	Requerimientos
43728	24/02/2014	Requerimientos
43729	24/02/2014	Requerimientos
43731	24/02/2014	Requerimientos
43734	24/02/2014	Requerimientos
43735	24/02/2014	Requerimientos
43737	24/02/2014	Requerimientos
43739	24/02/2014	Requerimientos
43740	24/02/2014	Requerimientos
43742	24/02/2014	Requerimientos
43743	24/02/2014	Requerimientos
43745	24/02/2014	Requerimientos
43747	24/02/2014	Requerimientos
43750	24/02/2014	Requerimientos
43753	24/02/2014	Requerimientos
43754	24/02/2014	Requerimientos
43758	24/02/2014	Requerimientos
43759	24/02/2014	Requerimientos
43763	24/02/2014	Requerimientos
43764	24/02/2014	Requerimientos
43765	24/02/2014	Requerimientos
43767	24/02/2014	Requerimientos
43770	24/02/2014	Requerimientos
43771	24/02/2014	Requerimientos
43772	24/02/2014	Requerimientos
43775	24/02/2014	Requerimientos
43778	24/02/2014	Requerimientos
43780	24/02/2014	Requerimientos
43781	24/02/2014	Requerimientos
43782	24/02/2014	Requerimientos
43784	24/02/2014	Requerimientos
43785	24/02/2014	Requerimientos
43787	25/02/2014	Requerimientos
43789	25/02/2014	Requerimientos
43790	25/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43791	25/02/2014	Requerimientos
43793	25/02/2014	Requerimientos
43800	25/02/2014	Servicio de gas
43801	25/02/2014	Requerimientos
43802	25/02/2014	Requerimientos
43808	25/02/2014	Requerimientos
43811	25/02/2014	Obras sociales
43812	25/02/2014	Requerimientos
43813	25/02/2014	Requerimientos
43814	25/02/2014	PROFE
43818	25/02/2014	Requerimientos
43819	25/02/2014	Requerimientos
43824	26/02/2014	Requerimientos
43825	26/02/2014	Requerimientos
43830	26/02/2014	Requerimientos



43834	26/02/2014	Requerimientos
43835	26/02/2014	Requerimientos
43836	26/02/2014	Requerimientos
43837	26/02/2014	Requerimientos
43838	26/02/2014	Requerimientos
43839	26/02/2014	Requerimientos
43844	26/02/2014	Requerimientos
43846	26/02/2014	Requerimientos
43847	26/02/2014	Requerimientos
43848	26/02/2014	Requerimientos
43852	26/02/2014	Requerimientos
43853	26/02/2014	Requerimientos
43854	26/02/2014	Requerimientos
43855	26/02/2014	Requerimientos
43856	26/02/2014	Requerimientos
43857	26/02/2014	Requerimientos
43858	26/02/2014	Requerimientos
43859	26/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43861	26/02/2014	Requerimientos
43862	26/02/2014	Requerimientos
43863	26/02/2014	Requerimientos
43864	26/02/2014	Requerimientos
43865	26/02/2014	Requerimientos
43871	26/02/2014	Requerimientos
43872	26/02/2014	Requerimientos
43873	26/02/2014	Requerimientos
43875	26/02/2014	Requerimientos
43877	26/02/2014	Requerimientos
43883	26/02/2014	Requerimientos
43884	26/02/2014	Requerimientos
43891	26/02/2014	Requerimientos
43895	26/02/2014	Requerimientos
43896	26/02/2014	Requerimientos
43897	26/02/2014	Requerimientos
43898	26/02/2014	Requerimientos
43899	26/02/2014	Requerimientos
43901	26/02/2014	Requerimientos
43902	26/02/2014	Requerimientos
43903	26/02/2014	Requerimientos
43904	26/02/2014	Requerimientos
43912	26/02/2014	Requerimientos
43913	26/02/2014	Requerimientos
43914	26/02/2014	Requerimientos
43918	26/02/2014	Requerimientos
43921	26/02/2014	Requerimientos
43922	26/02/2014	Requerimientos
43924	26/02/2014	Requerimientos
43925	26/02/2014	Requerimientos
43927	26/02/2014	Requerimientos
43931	26/02/2014	Requerimientos



43932	26/02/2014	Requerimientos
43933	26/02/2014	Requerimientos
43936	26/02/2014	Requerimientos
43938	26/02/2014	Requerimientos
43939	26/02/2014	Requerimientos
43940	26/02/2014	Requerimientos
43942	26/02/2014	Requerimientos
43943	26/02/2014	Requerimientos
43944	26/02/2014	Requerimientos
43946	26/02/2014	Consultas generales
43947	26/02/2014	Requerimientos
43949	26/02/2014	Requerimientos
43953	27/02/2014	Requerimientos
43957	27/02/2014	Requerimientos
43958	27/02/2014	Requerimientos
43959	27/02/2014	Requerimientos
43966	27/02/2014	Administración central
43967	27/02/2014	Requerimientos
43968	27/02/2014	Requerimientos
43971	27/02/2014	Requerimientos
43972	27/02/2014	Requerimientos
43973	27/02/2014	Requerimientos
43975	27/02/2014	Requerimientos
43977	27/02/2014	Requerimientos
43978	27/02/2014	Requerimientos
43979	27/02/2014	Requerimientos
43980	27/02/2014	Requerimientos
43982	27/02/2014	Requerimientos
43984	27/02/2014	Requerimientos
43986	27/02/2014	Requerimientos
43988	27/02/2014	Requerimientos
43992	27/02/2014	Requerimientos
43993	27/02/2014	Requerimientos
43995	27/02/2014	Requerimientos
43998	27/02/2014	Requerimientos
44004	27/02/2014	Requerimientos
44006	27/02/2014	Requerimientos
44007	27/02/2014	Requerimientos
44010	27/02/2014	Requerimientos
44011	27/02/2014	Requerimientos
44012	27/02/2014	Requerimientos
44016	27/02/2014	Requerimientos
44018	27/02/2014	Requerimientos
44020	27/02/2014	Requerimientos
44021	27/02/2014	Pendiente de Nomenciar
44022	27/02/2014	Requerimientos
44023	27/02/2014	Requerimientos
44025	27/02/2014	Requerimientos
44028	27/02/2014	Requerimientos
44029	27/02/2014	Requerimientos



44030	27/02/2014	Requerimientos
44031	27/02/2014	Requerimientos
44032	27/02/2014	Requerimientos
44035	27/02/2014	Requerimientos
44037	27/02/2014	Requerimientos
44045	27/02/2014	Requerimientos
44046	27/02/2014	Requerimientos
44049	27/02/2014	Requerimientos
44051	27/02/2014	Requerimientos
44053	27/02/2014	Requerimientos
44054	27/02/2014	Requerimientos
44058	28/02/2014	Requerimientos
44060	28/02/2014	Requerimientos
44061	28/02/2014	Requerimientos
44062	28/02/2014	Requerimientos
44064	28/02/2014	Requerimientos
44065	28/02/2014	Requerimientos
44066	28/02/2014	Requerimientos
44068	28/02/2014	Requerimientos
44076	28/02/2014	Requerimientos
44077	28/02/2014	Requerimientos
44078	28/02/2014	Requerimientos
44079	28/02/2014	Requerimientos
44080	28/02/2014	Requerimientos
44081	28/02/2014	Requerimientos
44084	28/02/2014	Requerimientos
44086	28/02/2014	Requerimientos
44087	28/02/2014	Requerimientos
44088	28/02/2014	Requerimientos
44089	28/02/2014	Requerimientos
44090	28/02/2014	Requerimientos
44092	28/02/2014	Requerimientos
44095	28/02/2014	Requerimientos
44096	28/02/2014	Requerimientos
44097	28/02/2014	Requerimientos
44099	28/02/2014	Requerimientos
44101	28/02/2014	Requerimientos
44103	28/02/2014	Requerimientos
44104	28/02/2014	Requerimientos
44105	28/02/2014	Requerimientos
44106	28/02/2014	Requerimientos
44107	28/02/2014	Requerimientos
44108	28/02/2014	Requerimientos
44112	28/02/2014	Requerimientos
44113	28/02/2014	Requerimientos
44114	28/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44115	28/02/2014	Administración central
44118	28/02/2014	Requerimientos
44119	28/02/2014	Requerimientos
44120	28/02/2014	Requerimientos



44122	28/02/2014	Requerimientos
44126	28/02/2014	Requerimientos
44128	28/02/2014	Servicio de agua
44130	28/02/2014	Requerimientos
44131	28/02/2014	Requerimientos
44134	28/02/2014	Requerimientos
44135	28/02/2014	Requerimientos
44136	28/02/2014	Administración central
44138	28/02/2014	Requerimientos
44139	28/02/2014	Requerimientos
44144	28/02/2014	Requerimientos
44146	28/02/2014	Requerimientos
44148	28/02/2014	Requerimientos
44151	28/02/2014	Requerimientos
44152	28/02/2014	Requerimientos
44153	28/02/2014	Requerimientos
44154	28/02/2014	Requerimientos
44156	28/02/2014	Requerimientos
44158	28/02/2014	Requerimientos
44160	28/02/2014	Requerimientos
44162	28/02/2014	Requerimientos
44164	28/02/2014	Requerimientos
44166	28/02/2014	Requerimientos
44170	28/02/2014	Requerimientos
44172	28/02/2014	Requerimientos
44173	28/02/2014	Requerimientos
44174	05/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44175	05/03/2014	Requerimientos
44176	05/03/2014	Requerimientos
44180	05/03/2014	Requerimientos
44182	05/03/2014	Requerimientos
44183	05/03/2014	Requerimientos
44186	05/03/2014	Requerimientos
44187	05/03/2014	Requerimientos
44189	05/03/2014	Requerimientos
44193	05/03/2014	Requerimientos
44194	05/03/2014	Requerimientos
44202	05/03/2014	Requerimientos
44204	05/03/2014	Requerimientos
44205	05/03/2014	Requerimientos
44206	05/03/2014	Requerimientos
44209	05/03/2014	Requerimientos
44210	05/03/2014	Requerimientos
44211	05/03/2014	Requerimientos
44212	05/03/2014	Administración central
44217	05/03/2014	Requerimientos
44218	05/03/2014	Requerimientos
44219	05/03/2014	Requerimientos
44220	05/03/2014	Requerimientos
44222	05/03/2014	Requerimientos



44224	05/03/2014	Requerimientos
44226	05/03/2014	Requerimientos
44233	05/03/2014	Requerimientos
44238	05/03/2014	Requerimientos
44242	05/03/2014	Requerimientos
44245	05/03/2014	Requerimientos
44246	05/03/2014	Requerimientos
44247	05/03/2014	Requerimientos
44249	05/03/2014	Requerimientos
44250	05/03/2014	Requerimientos
44252	05/03/2014	Requerimientos
44253	05/03/2014	Requerimientos
44256	05/03/2014	Requerimientos
44257	05/03/2014	Requerimientos
44258	05/03/2014	Requerimientos
44265	05/03/2014	Requerimientos
44268	05/03/2014	Requerimientos
44269	05/03/2014	Requerimientos
44272	05/03/2014	Requerimientos
44273	05/03/2014	Requerimientos
44278	05/03/2014	Requerimientos
44281	05/03/2014	Requerimientos
44282	05/03/2014	Requerimientos
44283	05/03/2014	Requerimientos
44287	05/03/2014	Requerimientos
44292	05/03/2014	Requerimientos
44296	05/03/2014	Requerimientos
44297	05/03/2014	Requerimientos
44298	05/03/2014	Requerimientos
44305	05/03/2014	Requerimientos
44307	05/03/2014	Requerimientos
44308	05/03/2014	Requerimientos
44324	06/03/2014	Requerimientos
44327	06/03/2014	Requerimientos
44328	06/03/2014	Requerimientos
44334	06/03/2014	Requerimientos
44335	06/03/2014	Requerimientos
44336	06/03/2014	Requerimientos
44337	06/03/2014	Consultas generales
44341	06/03/2014	Requerimientos
44342	06/03/2014	Requerimientos
44344	06/03/2014	Requerimientos
44345	06/03/2014	Requerimientos
44346	06/03/2014	Requerimientos
44351	06/03/2014	Requerimientos
44353	06/03/2014	Requerimientos
44356	06/03/2014	Requerimientos
44358	06/03/2014	Requerimientos
44360	06/03/2014	Requerimientos
44361	06/03/2014	Requerimientos



44363	06/03/2014	Requerimientos
44364	06/03/2014	Requerimientos
44367	06/03/2014	Requerimientos
44371	06/03/2014	Requerimientos
44372	06/03/2014	Requerimientos
44376	06/03/2014	Requerimientos
44377	06/03/2014	Requerimientos
44378	06/03/2014	Requerimientos
44380	06/03/2014	Requerimientos
44381	06/03/2014	Requerimientos
44383	06/03/2014	Requerimientos
44385	06/03/2014	Requerimientos
44386	06/03/2014	Requerimientos
44387	06/03/2014	Requerimientos
44389	06/03/2014	Requerimientos
44391	06/03/2014	Requerimientos
44397	06/03/2014	Requerimientos
44399	06/03/2014	Requerimientos
44401	06/03/2014	Requerimientos
44402	06/03/2014	Requerimientos
44404	06/03/2014	Requerimientos
44405	06/03/2014	Requerimientos
44408	06/03/2014	Requerimientos
44409	06/03/2014	Requerimientos
44410	06/03/2014	Requerimientos
44411	06/03/2014	Requerimientos
44412	06/03/2014	Requerimientos
44413	06/03/2014	Requerimientos
44414	06/03/2014	Requerimientos
44415	06/03/2014	Requerimientos
44417	06/03/2014	Requerimientos
44419	06/03/2014	Requerimientos
44422	06/03/2014	Requerimientos
44423	06/03/2014	Requerimientos
44426	06/03/2014	Requerimientos
44430	06/03/2014	Requerimientos
44434	06/03/2014	Requerimientos
44436	06/03/2014	Requerimientos
44437	06/03/2014	Requerimientos
44438	06/03/2014	Requerimientos
44441	06/03/2014	Requerimientos
44442	06/03/2014	Requerimientos
44445	06/03/2014	Requerimientos
44446	06/03/2014	Requerimientos
44447	06/03/2014	Requerimientos
44450	06/03/2014	Requerimientos
44452	06/03/2014	Requerimientos
44454	06/03/2014	Requerimientos
44455	06/03/2014	Requerimientos
44458	06/03/2014	Requerimientos



44459	06/03/2014	Requerimientos
44462	06/03/2014	Requerimientos
44465	07/03/2014	Requerimientos
44468	07/03/2014	Requerimientos
44472	07/03/2014	Requerimientos
44473	07/03/2014	Requerimientos
44474	07/03/2014	Requerimientos
44476	07/03/2014	Requerimientos
44477	07/03/2014	Requerimientos
44480	07/03/2014	Requerimientos
44481	07/03/2014	Requerimientos
44482	07/03/2014	Requerimientos
44484	07/03/2014	Requerimientos
44487	07/03/2014	Requerimientos
44489	07/03/2014	Requerimientos
44494	07/03/2014	Requerimientos
44497	07/03/2014	Educación privada
44498	07/03/2014	Requerimientos
44499	07/03/2014	Requerimientos
44500	07/03/2014	Requerimientos
44501	07/03/2014	Requerimientos
44502	07/03/2014	Requerimientos
44504	07/03/2014	Requerimientos
44505	07/03/2014	Requerimientos
44508	07/03/2014	Requerimientos
44510	07/03/2014	Requerimientos
44511	07/03/2014	Requerimientos
44513	07/03/2014	Requerimientos
44517	07/03/2014	Requerimientos
44519	07/03/2014	Requerimientos
44521	07/03/2014	Requerimientos
44522	07/03/2014	Requerimientos
44523	07/03/2014	Requerimientos
44529	07/03/2014	Requerimientos
44530	07/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44532	07/03/2014	Requerimientos
44535	07/03/2014	Requerimientos
44536	07/03/2014	Requerimientos
44537	07/03/2014	Infracciones
44538	07/03/2014	Requerimientos
44539	07/03/2014	Requerimientos
44540	07/03/2014	Requerimientos
44541	07/03/2014	Requerimientos
44545	07/03/2014	Requerimientos
44546	07/03/2014	Requerimientos
44550	07/03/2014	Requerimientos
44551	07/03/2014	Requerimientos
44552	07/03/2014	Requerimientos
44556	07/03/2014	Requerimientos
44560	07/03/2014	Requerimientos



44561	07/03/2014	Requerimientos
44563	07/03/2014	Requerimientos
44564	07/03/2014	Requerimientos
44566	07/03/2014	Requerimientos
44567	07/03/2014	Requerimientos
44572	07/03/2014	Requerimientos
44573	07/03/2014	Requerimientos
44576	10/03/2014	Requerimientos
44581	10/03/2014	Requerimientos
44582	10/03/2014	Requerimientos
44583	10/03/2014	Requerimientos
44585	10/03/2014	Requerimientos
44587	10/03/2014	Requerimientos
44589	10/03/2014	Requerimientos
44590	10/03/2014	Requerimientos
44594	10/03/2014	Requerimientos
44598	10/03/2014	Requerimientos
44599	10/03/2014	Requerimientos
44605	10/03/2014	Requerimientos
44607	10/03/2014	Requerimientos
44615	10/03/2014	Requerimientos
44618	10/03/2014	Requerimientos
44619	10/03/2014	Requerimientos
44621	10/03/2014	Requerimientos
44622	10/03/2014	Requerimientos
44626	10/03/2014	Requerimientos
44629	10/03/2014	Requerimientos
44630	10/03/2014	Requerimientos
44631	10/03/2014	Requerimientos
44633	10/03/2014	Requerimientos
44634	10/03/2014	Requerimientos
44635	10/03/2014	Requerimientos
44637	10/03/2014	Requerimientos
44641	10/03/2014	Requerimientos
44644	10/03/2014	Requerimientos
44645	10/03/2014	Requerimientos
44647	10/03/2014	Requerimientos
44648	10/03/2014	Requerimientos
44651	10/03/2014	Requerimientos
44652	10/03/2014	Requerimientos
44653	10/03/2014	Requerimientos
44654	10/03/2014	Requerimientos
44655	10/03/2014	Requerimientos
44656	10/03/2014	Requerimientos
44657	10/03/2014	Requerimientos
44659	10/03/2014	Requerimientos
44661	10/03/2014	Requerimientos
44662	10/03/2014	Requerimientos
44663	10/03/2014	Requerimientos
44664	10/03/2014	Requerimientos



44666	10/03/2014	Requerimientos
44667	10/03/2014	Requerimientos
44671	10/03/2014	Requerimientos
44676	10/03/2014	Requerimientos
44678	10/03/2014	Requerimientos
44687	10/03/2014	Requerimientos
44688	10/03/2014	Requerimientos
44689	10/03/2014	Requerimientos
44690	10/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44692	10/03/2014	Requerimientos
44694	10/03/2014	Requerimientos
44695	10/03/2014	Requerimientos
44696	10/03/2014	Requerimientos
44704	11/03/2014	Requerimientos
44706	11/03/2014	Requerimientos
44709	11/03/2014	Requerimientos
44710	11/03/2014	Requerimientos
44712	11/03/2014	Requerimientos
44714	11/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44715	11/03/2014	Requerimientos
44717	11/03/2014	Requerimientos
44719	11/03/2014	Requerimientos
44720	11/03/2014	Requerimientos
44721	11/03/2014	Requerimientos
44722	11/03/2014	Requerimientos
44728	11/03/2014	Requerimientos
44731	11/03/2014	Requerimientos
44735	11/03/2014	Requerimientos
44736	11/03/2014	Requerimientos
44738	11/03/2014	Requerimientos
44739	11/03/2014	Requerimientos
44741	11/03/2014	Requerimientos
44745	11/03/2014	Requerimientos
44746	11/03/2014	Requerimientos
44747	11/03/2014	Requerimientos
44752	11/03/2014	Requerimientos
44753	11/03/2014	Requerimientos
44754	11/03/2014	Requerimientos
44755	11/03/2014	Requerimientos
44758	11/03/2014	Requerimientos
44759	11/03/2014	Requerimientos
44761	11/03/2014	Requerimientos
44763	11/03/2014	Requerimientos
44764	11/03/2014	Requerimientos
44765	11/03/2014	Requerimientos
44768	11/03/2014	Requerimientos
44769	11/03/2014	Requerimientos
44774	11/03/2014	Requerimientos
44775	11/03/2014	Requerimientos
44777	11/03/2014	Requerimientos



44779	11/03/2014	Requerimientos
44781	11/03/2014	Requerimientos
44782	11/03/2014	Requerimientos
44783	11/03/2014	Requerimientos
44784	11/03/2014	Requerimientos
44785	11/03/2014	Requerimientos
44790	11/03/2014	Servicio eléctrico
44791	11/03/2014	Requerimientos
44795	11/03/2014	Requerimientos
44796	11/03/2014	Requerimientos
44798	11/03/2014	Requerimientos
44799	11/03/2014	Requerimientos
44802	11/03/2014	Requerimientos
44805	11/03/2014	Requerimientos
44809	11/03/2014	Requerimientos
44811	11/03/2014	Requerimientos
44833	12/03/2014	Requerimientos
44835	12/03/2014	Requerimientos
44836	12/03/2014	Requerimientos
44837	12/03/2014	Planeamiento urbano
44839	12/03/2014	Requerimientos
44842	12/03/2014	Requerimientos
44844	12/03/2014	Requerimientos
44848	12/03/2014	Requerimientos
44849	12/03/2014	Requerimientos
44851	12/03/2014	Requerimientos
44852	12/03/2014	Requerimientos
44855	12/03/2014	Requerimientos
44856	12/03/2014	Requerimientos
44858	12/03/2014	Requerimientos
44859	12/03/2014	Requerimientos
44860	12/03/2014	Requerimientos
44861	12/03/2014	Requerimientos
44862	12/03/2014	Requerimientos
44865	12/03/2014	Requerimientos
44866	12/03/2014	Requerimientos
44868	12/03/2014	Requerimientos
44869	12/03/2014	Requerimientos
44874	12/03/2014	Requerimientos
44875	12/03/2014	Requerimientos
44877	12/03/2014	Requerimientos
44880	12/03/2014	Requerimientos
44881	12/03/2014	Requerimientos
44886	12/03/2014	Requerimientos
44888	12/03/2014	Requerimientos
44889	12/03/2014	Requerimientos
44890	12/03/2014	Requerimientos
44891	12/03/2014	Requerimientos
44892	12/03/2014	Requerimientos
44894	12/03/2014	Requerimientos



44897	12/03/2014	Requerimientos
44899	12/03/2014	Requerimientos
44903	12/03/2014	Requerimientos
44904	12/03/2014	Requerimientos
44905	12/03/2014	Requerimientos
44907	12/03/2014	Requerimientos
44908	12/03/2014	Requerimientos
44909	12/03/2014	Requerimientos
44913	12/03/2014	Requerimientos
44917	12/03/2014	Requerimientos
44920	12/03/2014	Requerimientos
44921	12/03/2014	Requerimientos
44923	12/03/2014	Requerimientos
44924	12/03/2014	Requerimientos
44925	12/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44934	13/03/2014	Requerimientos
44938	13/03/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
44940	13/03/2014	Requerimientos
44944	13/03/2014	Requerimientos
44946	13/03/2014	Requerimientos
44948	13/03/2014	Requerimientos
44951	13/03/2014	Requerimientos
44952	13/03/2014	Requerimientos
44953	13/03/2014	Requerimientos
44956	13/03/2014	Requerimientos
44958	13/03/2014	Requerimientos
44959	13/03/2014	Requerimientos
44962	13/03/2014	Requerimientos
44965	13/03/2014	Requerimientos
44966	13/03/2014	Requerimientos
44967	13/03/2014	Requerimientos
44969	13/03/2014	Requerimientos
44970	13/03/2014	Requerimientos
44971	13/03/2014	Requerimientos
44978	13/03/2014	Requerimientos
44980	13/03/2014	Requerimientos
44985	13/03/2014	Requerimientos
44986	13/03/2014	Requerimientos
44988	13/03/2014	Requerimientos
44990	13/03/2014	Requerimientos
44995	13/03/2014	Requerimientos
44996	13/03/2014	Requerimientos
44997	13/03/2014	Requerimientos
44999	13/03/2014	Requerimientos
45000	13/03/2014	Requerimientos
45001	13/03/2014	Requerimientos
45004	13/03/2014	Requerimientos
45005	13/03/2014	Requerimientos
45006	13/03/2014	Requerimientos
45007	13/03/2014	Requerimientos



45009	13/03/2014	Requerimientos
45010	13/03/2014	Requerimientos
45011	13/03/2014	Requerimientos
45012	13/03/2014	Requerimientos
45014	13/03/2014	Requerimientos
45015	13/03/2014	Requerimientos
45016	13/03/2014	Requerimientos
45019	13/03/2014	Requerimientos
45024	13/03/2014	Requerimientos
45025	13/03/2014	Requerimientos
45027	13/03/2014	Requerimientos
45028	13/03/2014	Requerimientos
45029	13/03/2014	Requerimientos
45036	13/03/2014	Requerimientos
45039	14/03/2014	Requerimientos
45043	14/03/2014	Requerimientos
45044	14/03/2014	Requerimientos
45046	14/03/2014	Requerimientos
45049	14/03/2014	Requerimientos
45051	14/03/2014	Requerimientos
45052	14/03/2014	Requerimientos
45054	14/03/2014	Requerimientos
45055	14/03/2014	Requerimientos
45056	14/03/2014	Requerimientos
45058	14/03/2014	Requerimientos
45060	14/03/2014	Requerimientos
45063	14/03/2014	Requerimientos
45064	14/03/2014	Requerimientos
45066	14/03/2014	Requerimientos
45071	14/03/2014	Requerimientos
45072	14/03/2014	Requerimientos
45073	14/03/2014	Requerimientos
45074	14/03/2014	Requerimientos
45075	14/03/2014	Requerimientos
45076	14/03/2014	Requerimientos
45077	14/03/2014	Requerimientos
45080	14/03/2014	Requerimientos
45081	14/03/2014	Requerimientos
45082	14/03/2014	Requerimientos
45083	14/03/2014	Requerimientos
45084	14/03/2014	Requerimientos
45086	14/03/2014	Requerimientos
45089	14/03/2014	Requerimientos
45091	14/03/2014	Requerimientos
45094	14/03/2014	Requerimientos
45095	14/03/2014	Requerimientos
45096	14/03/2014	Requerimientos
45099	14/03/2014	Servicio de gas
45100	14/03/2014	Requerimientos
45103	14/03/2014	Requerimientos





45107	14/03/2014	Requerimientos
45108	14/03/2014	Requerimientos
45110	14/03/2014	Requerimientos
45112	14/03/2014	Requerimientos
45113	14/03/2014	Requerimientos
45114	14/03/2014	Requerimientos
45120	14/03/2014	Requerimientos
45123	14/03/2014	Requerimientos
45125	14/03/2014	PROFE
45128	17/03/2014	Requerimientos
45130	17/03/2014	Requerimientos
45133	17/03/2014	Requerimientos
45134	17/03/2014	Requerimientos
45135	17/03/2014	Requerimientos
45141	13/03/2014	Inconvenientes viales
45145	17/03/2014	Requerimientos
45148	17/03/2014	Requerimientos
45150	17/03/2014	Requerimientos
45152	17/03/2014	Requerimientos
45154	17/03/2014	Requerimientos
45156	17/03/2014	Requerimientos
45157	17/03/2014	Requerimientos
45159	17/03/2014	Requerimientos
45160	17/03/2014	Requerimientos
45161	17/03/2014	Requerimientos
45162	17/03/2014	Requerimientos
45163	17/03/2014	Requerimientos
45164	17/03/2014	Requerimientos
45166	17/03/2014	Requerimientos
45167	17/03/2014	Requerimientos
45169	17/03/2014	Requerimientos
45170	17/03/2014	Requerimientos
45172	17/03/2014	Requerimientos
45176	17/03/2014	Requerimientos
45177	17/03/2014	Requerimientos
45178	17/03/2014	Requerimientos
45179	17/03/2014	Requerimientos
45180	17/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45183	17/03/2014	Requerimientos
45184	17/03/2014	Requerimientos
45185	17/03/2014	Requerimientos
45187	17/03/2014	Requerimientos
45188	17/03/2014	Requerimientos
45189	17/03/2014	Requerimientos
45190	17/03/2014	PROFE
45191	17/03/2014	Requerimientos
45195	17/03/2014	Requerimientos
45197	17/03/2014	Requerimientos
45200	17/03/2014	Requerimientos
45201	17/03/2014	Requerimientos



45202	17/03/2014	Requerimientos
45204	17/03/2014	Requerimientos
45207	17/03/2014	Requerimientos
45208	17/03/2014	Requerimientos
45209	17/03/2014	Requerimientos
45215	17/03/2014	Requerimientos
45217	17/03/2014	Requerimientos
45218	17/03/2014	Servicio eléctrico
45221	17/03/2014	Requerimientos
45222	17/03/2014	Requerimientos
45223	17/03/2014	Requerimientos
45225	17/03/2014	Requerimientos
45226	17/03/2014	Requerimientos
45231	17/03/2014	Requerimientos
45234	17/03/2014	Requerimientos
45239	17/03/2014	Requerimientos
45240	17/03/2014	Requerimientos
45241	17/03/2014	Requerimientos
45243	17/03/2014	Requerimientos
45245	17/03/2014	Requerimientos
45246	17/03/2014	Requerimientos
45248	17/03/2014	Requerimientos
45252	17/03/2014	Requerimientos
45254	17/03/2014	Requerimientos
45259	18/03/2014	Requerimientos
45261	18/03/2014	Requerimientos
45263	18/03/2014	Obras sociales
45266	18/03/2014	Requerimientos
45270	18/03/2014	Requerimientos
45271	18/03/2014	Requerimientos
45272	18/03/2014	Requerimientos
45275	18/03/2014	Requerimientos
45277	18/03/2014	Requerimientos
45278	18/03/2014	Requerimientos
45283	18/03/2014	Requerimientos
45285	18/03/2014	Requerimientos
45286	18/03/2014	Requerimientos
45288	18/03/2014	Requerimientos
45289	18/03/2014	Requerimientos
45290	18/03/2014	Requerimientos
45294	18/03/2014	Requerimientos
45296	18/03/2014	Requerimientos
45298	18/03/2014	Requerimientos
45299	18/03/2014	Servicio de agua
45301	18/03/2014	Requerimientos
45304	18/03/2014	Requerimientos
45305	18/03/2014	Requerimientos
45306	18/03/2014	Requerimientos
45308	18/03/2014	Requerimientos
45310	18/03/2014	Requerimientos



45311	18/03/2014	Requerimientos
45312	18/03/2014	Requerimientos
45313	18/03/2014	Requerimientos
45314	18/03/2014	Requerimientos
45317	18/03/2014	Requerimientos
45321	18/03/2014	Requerimientos
45322	18/03/2014	Requerimientos
45323	18/03/2014	Requerimientos
45326	18/03/2014	Requerimientos
45328	18/03/2014	Requerimientos
45329	18/03/2014	Requerimientos
45331	18/03/2014	Requerimientos
45332	18/03/2014	Requerimientos
45333	18/03/2014	Requerimientos
45336	18/03/2014	Requerimientos
45337	18/03/2014	Requerimientos
45338	18/03/2014	Requerimientos
45339	18/03/2014	Requerimientos
45340	18/03/2014	Servicio eléctrico
45341	18/03/2014	Requerimientos
45343	18/03/2014	Requerimientos
45346	18/03/2014	Requerimientos
45349	18/03/2014	Requerimientos
45351	18/03/2014	Requerimientos
45354	18/03/2014	Requerimientos
45358	18/03/2014	Servicio de agua
45359	18/03/2014	Requerimientos
45360	18/03/2014	Requerimientos
45362	18/03/2014	Requerimientos
45363	18/03/2014	Requerimientos
45365	18/03/2014	Requerimientos
45366	18/03/2014	Requerimientos
45368	18/03/2014	Requerimientos
45371	18/03/2014	Requerimientos
45372	18/03/2014	Requerimientos
45373	18/03/2014	Requerimientos
45374	18/03/2014	Requerimientos
45376	18/03/2014	Requerimientos
45377	18/03/2014	Requerimientos
45378	18/03/2014	Requerimientos
45379	18/03/2014	Requerimientos
45381	18/03/2014	Requerimientos
45382	18/03/2014	Requerimientos
45383	18/03/2014	Requerimientos
45384	18/03/2014	Requerimientos
45385	18/03/2014	Requerimientos
45390	19/03/2014	Requerimientos
45398	19/03/2014	Requerimientos
45399	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45400	19/03/2014	Requerimientos



45402	19/03/2014	Requerimientos
45404	19/03/2014	Requerimientos
45406	19/03/2014	Requerimientos
45407	19/03/2014	Requerimientos
45409	19/03/2014	Requerimientos
45410	19/03/2014	Requerimientos
45411	19/03/2014	Requerimientos
45415	19/03/2014	Requerimientos
45416	19/03/2014	Requerimientos
45418	19/03/2014	Requerimientos
45419	19/03/2014	Requerimientos
45425	19/03/2014	Requerimientos
45426	19/03/2014	Requerimientos
45430	19/03/2014	Requerimientos
45431	19/03/2014	Requerimientos
45433	19/03/2014	Requerimientos
45434	19/03/2014	Requerimientos
45436	19/03/2014	Requerimientos
45438	19/03/2014	Ninez y juventud
45439	19/03/2014	Requerimientos
45441	19/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45442	19/03/2014	Requerimientos
45443	19/03/2014	Requerimientos
45445	19/03/2014	Requerimientos
45448	19/03/2014	Requerimientos
45450	19/03/2014	Requerimientos
45451	19/03/2014	Requerimientos
45452	19/03/2014	Requerimientos
45453	19/03/2014	Requerimientos
45454	19/03/2014	Requerimientos
45455	19/03/2014	Requerimientos
45456	19/03/2014	Requerimientos
45462	19/03/2014	Requerimientos
45464	19/03/2014	Requerimientos
45466	19/03/2014	Requerimientos
45467	19/03/2014	Requerimientos
45470	19/03/2014	Requerimientos
45471	19/03/2014	Requerimientos
45472	19/03/2014	Requerimientos
45475	19/03/2014	Requerimientos
45476	19/03/2014	Requerimientos
45479	19/03/2014	Requerimientos
45481	19/03/2014	Requerimientos
45486	19/03/2014	Requerimientos
45488	19/03/2014	Requerimientos
45493	19/03/2014	Requerimientos
45494	19/03/2014	Requerimientos
45496	19/03/2014	Requerimientos
45501	19/03/2014	Requerimientos
45504	19/03/2014	Servicio de gas



45505	20/03/2014	Requerimientos
45509	20/03/2014	Requerimientos
45511	20/03/2014	Requerimientos
45513	20/03/2014	Requerimientos
45518	20/03/2014	Requerimientos
45519	20/03/2014	Administración central
45520	20/03/2014	Requerimientos
45521	20/03/2014	Requerimientos
45528	20/03/2014	Requerimientos
45530	20/03/2014	Requerimientos
45531	20/03/2014	Requerimientos
45532	20/03/2014	Requerimientos
45533	20/03/2014	Requerimientos
45536	20/03/2014	Requerimientos
45537	20/03/2014	Servicio de gas
45540	20/03/2014	Requerimientos
45541	20/03/2014	Requerimientos
45544	20/03/2014	Requerimientos
45548	20/03/2014	Requerimientos
45553	20/03/2014	Requerimientos
45556	20/03/2014	Requerimientos
45559	20/03/2014	Requerimientos
45560	20/03/2014	Obras sociales
45565	20/03/2014	Requerimientos
45566	20/03/2014	Requerimientos
45567	20/03/2014	Requerimientos
45569	20/03/2014	Requerimientos
45570	20/03/2014	Requerimientos
45571	20/03/2014	Requerimientos
45572	20/03/2014	Requerimientos
45575	20/03/2014	Requerimientos
45577	20/03/2014	Requerimientos
45584	20/03/2014	Requerimientos
45586	20/03/2014	Requerimientos
45588	20/03/2014	Requerimientos
45590	20/03/2014	Requerimientos
45591	20/03/2014	Requerimientos
45594	20/03/2014	Requerimientos
45595	20/03/2014	Requerimientos
45597	20/03/2014	Requerimientos
45598	20/03/2014	Requerimientos
45599	20/03/2014	Requerimientos
45601	20/03/2014	Requerimientos
45609	21/03/2014	Requerimientos
45616	21/03/2014	Requerimientos
45619	21/03/2014	Requerimientos
45623	21/03/2014	Requerimientos
45624	21/03/2014	Requerimientos
45626	21/03/2014	Requerimientos
45628	21/03/2014	Requerimientos



45629	21/03/2014	Requerimientos
45635	21/03/2014	Requerimientos
45637	21/03/2014	Requerimientos
45641	21/03/2014	Requerimientos
45646	21/03/2014	Requerimientos
45647	21/03/2014	Requerimientos
45651	21/03/2014	Requerimientos
45652	21/03/2014	Requerimientos
45654	21/03/2014	Requerimientos
45658	21/03/2014	Requerimientos
45659	21/03/2014	Requerimientos
45664	21/03/2014	Requerimientos
45666	21/03/2014	Requerimientos
45670	21/03/2014	Requerimientos
45674	21/03/2014	Requerimientos
45676	25/03/2014	Requerimientos
45686	25/03/2014	Requerimientos
45687	25/03/2014	Requerimientos
45688	25/03/2014	Requerimientos
45690	25/03/2014	Requerimientos
45691	25/03/2014	Trayecto escolar
45693	25/03/2014	Requerimientos
45694	25/03/2014	Requerimientos
45695	25/03/2014	Requerimientos
45696	25/03/2014	Requerimientos
45697	25/03/2014	Requerimientos
45699	25/03/2014	Requerimientos
45700	25/03/2014	Requerimientos
45702	25/03/2014	Requerimientos
45704	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45705	25/03/2014	Requerimientos
45707	25/03/2014	Requerimientos
45708	25/03/2014	Requerimientos
45711	25/03/2014	Requerimientos
45713	25/03/2014	Requerimientos
45715	25/03/2014	Requerimientos
45719	25/03/2014	Requerimientos
45723	25/03/2014	Requerimientos
45725	25/03/2014	Requerimientos
45726	25/03/2014	Requerimientos
45728	25/03/2014	Requerimientos
45729	25/03/2014	Servicio eléctrico
45730	25/03/2014	Requerimientos
45731	25/03/2014	Requerimientos
45732	25/03/2014	Requerimientos
45735	25/03/2014	Requerimientos
45736	25/03/2014	Requerimientos
45738	25/03/2014	Requerimientos
45740	25/03/2014	Requerimientos
45741	25/03/2014	Requerimientos



45743	25/03/2014	Requerimientos
45747	25/03/2014	Requerimientos
45751	25/03/2014	Requerimientos
45752	25/03/2014	Requerimientos
45753	25/03/2014	Requerimientos
45757	25/03/2014	Requerimientos
45758	25/03/2014	Requerimientos
45762	25/03/2014	Requerimientos
45765	25/03/2014	Requerimientos
45767	25/03/2014	Requerimientos
45768	25/03/2014	Requerimientos
45770	25/03/2014	Requerimientos
45776	25/03/2014	Requerimientos
45779	25/03/2014	Requerimientos
45781	25/03/2014	Requerimientos
45783	26/03/2014	Requerimientos
45787	26/03/2014	Requerimientos
45788	26/03/2014	Requerimientos
45789	26/03/2014	Requerimientos
45792	26/03/2014	Requerimientos
45796	26/03/2014	Requerimientos
45800	26/03/2014	Requerimientos
45801	26/03/2014	Requerimientos
45803	26/03/2014	Requerimientos
45807	26/03/2014	Requerimientos
45808	26/03/2014	Requerimientos
45809	26/03/2014	Requerimientos
45810	26/03/2014	Requerimientos
45811	26/03/2014	Requerimientos
45812	26/03/2014	Requerimientos
45813	26/03/2014	Requerimientos
45814	26/03/2014	Requerimientos
45815	26/03/2014	Requerimientos
45816	26/03/2014	Requerimientos
45818	26/03/2014	Requerimientos
45819	26/03/2014	Requerimientos
45823	26/03/2014	Requerimientos
45824	26/03/2014	Requerimientos
45826	26/03/2014	Requerimientos
45832	26/03/2014	Requerimientos
45835	26/03/2014	Requerimientos
45837	26/03/2014	Requerimientos
45838	26/03/2014	Requerimientos
45839	26/03/2014	Requerimientos
45840	26/03/2014	Requerimientos
45841	26/03/2014	Requerimientos
45842	26/03/2014	Requerimientos
45843	26/03/2014	Requerimientos
45846	26/03/2014	Requerimientos
45848	26/03/2014	Requerimientos



45849	26/03/2014	Requerimientos
45852	26/03/2014	Requerimientos
45853	26/03/2014	Requerimientos
45854	26/03/2014	ARBA - impuesto automotor
45857	26/03/2014	Requerimientos
45858	26/03/2014	Requerimientos
45864	26/03/2014	Requerimientos
45865	26/03/2014	Requerimientos
45866	26/03/2014	Requerimientos
45868	26/03/2014	Requerimientos
45869	26/03/2014	Requerimientos
45871	26/03/2014	PROFE
45872	26/03/2014	Requerimientos
45875	26/03/2014	Requerimientos
45878	26/03/2014	Requerimientos
45879	26/03/2014	Requerimientos
45880	26/03/2014	Requerimientos
45882	26/03/2014	Requerimientos
45883	26/03/2014	Requerimientos
45890	26/03/2014	Requerimientos
45891	26/03/2014	Requerimientos
45892	26/03/2014	Requerimientos
45898	26/03/2014	Requerimientos
45900	26/03/2014	Requerimientos
45904	26/03/2014	Requerimientos
45905	26/03/2014	Requerimientos
45906	26/03/2014	Requerimientos
45911	26/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45913	26/03/2014	Requerimientos
45917	27/03/2014	Requerimientos
45925	27/03/2014	Requerimientos
45928	27/03/2014	Requerimientos
45933	27/03/2014	Requerimientos
45934	27/03/2014	Requerimientos
45937	27/03/2014	Requerimientos
45938	27/03/2014	Requerimientos
45939	27/03/2014	Requerimientos
45941	27/03/2014	Requerimientos
45944	27/03/2014	Requerimientos
45945	27/03/2014	Requerimientos
45946	27/03/2014	Requerimientos
45953	27/03/2014	Requerimientos
45954	27/03/2014	Requerimientos
45958	27/03/2014	Requerimientos
45960	27/03/2014	Requerimientos
45963	27/03/2014	Requerimientos
45965	27/03/2014	Requerimientos
45967	27/03/2014	Requerimientos
45968	27/03/2014	Requerimientos
45971	27/03/2014	Requerimientos



45972	27/03/2014	Requerimientos
45973	27/03/2014	Requerimientos
45976	27/03/2014	Requerimientos
45978	27/03/2014	Requerimientos
45985	27/03/2014	Requerimientos
45988	27/03/2014	Requerimientos
45989	27/03/2014	Servicio de telefonía móvil
45991	27/03/2014	Requerimientos
45996	27/03/2014	Requerimientos
45997	27/03/2014	Requerimientos
45998	27/03/2014	Requerimientos
45999	27/03/2014	Servicio eléctrico
46004	27/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
46005	27/03/2014	Requerimientos
46007	27/03/2014	Requerimientos
46009	27/03/2014	Requerimientos
46010	27/03/2014	Requerimientos
46012	27/03/2014	Requerimientos
46017	27/03/2014	Requerimientos
46018	27/03/2014	Quejas consumidores otros servicios
46019	27/03/2014	Requerimientos
46020	27/03/2014	Requerimientos
46026	27/03/2014	Requerimientos
46027	27/03/2014	Requerimientos
46028	27/03/2014	Requerimientos
46036	27/03/2014	Requerimientos
46040	28/03/2014	Requerimientos
46042	28/03/2014	Requerimientos
46043	28/03/2014	Requerimientos
46045	28/03/2014	Requerimientos
46046	28/03/2014	Requerimientos
46047	28/03/2014	Requerimientos
46048	28/03/2014	Requerimientos
46052	28/03/2014	Requerimientos
46055	28/03/2014	Requerimientos
46057	28/03/2014	Requerimientos
46058	28/03/2014	Requerimientos
46066	28/03/2014	Requerimientos
46068	28/03/2014	Requerimientos
46069	28/03/2014	Requerimientos
46070	28/03/2014	Requerimientos
46071	28/03/2014	Requerimientos
46074	28/03/2014	Requerimientos
46075	28/03/2014	Requerimientos
46080	28/03/2014	Requerimientos
46081	28/03/2014	Requerimientos
46083	28/03/2014	Requerimientos
46084	28/03/2014	Requerimientos
46085	28/03/2014	Requerimientos
46089	28/03/2014	Requerimientos



46094	28/03/2014	Requerimientos
46095	28/03/2014	Requerimientos
46098	28/03/2014	Requerimientos
46101	28/03/2014	Requerimientos
46102	28/03/2014	Requerimientos
46103	28/03/2014	Requerimientos
46108	28/03/2014	Vivienda
46110	28/03/2014	Requerimientos
46111	28/03/2014	Requerimientos
46113	28/03/2014	Requerimientos
46114	28/03/2014	Servicio eléctrico
46116	28/03/2014	Requerimientos
46118	28/03/2014	Requerimientos
46119	28/03/2014	Requerimientos
46121	28/03/2014	Requerimientos
46122	28/03/2014	Requerimientos
46126	28/03/2014	Requerimientos
46130	28/03/2014	Requerimientos
46132	28/03/2014	Requerimientos
46136	28/03/2014	Requerimientos
46139	28/03/2014	Requerimientos
46141	28/03/2014	Requerimientos
46142	28/03/2014	Requerimientos
46143	28/03/2014	Requerimientos
46149	28/03/2014	Requerimientos
46150	28/03/2014	Requerimientos
46152	28/03/2014	Requerimientos
46154	28/03/2014	Requerimientos
46155	28/03/2014	Requerimientos
46159	31/03/2014	Requerimientos
46161	31/03/2014	Requerimientos
46162	31/03/2014	Requerimientos
46166	31/03/2014	Requerimientos
46167	31/03/2014	Requerimientos
46171	31/03/2014	Requerimientos
46179	31/03/2014	Requerimientos
46180	31/03/2014	Requerimientos
46183	31/03/2014	Requerimientos
46184	31/03/2014	Requerimientos
46185	31/03/2014	Requerimientos
46187	31/03/2014	Requerimientos
46189	31/03/2014	Requerimientos
46190	31/03/2014	Requerimientos
46191	31/03/2014	Requerimientos
46192	31/03/2014	Requerimientos
46193	31/03/2014	Requerimientos
46194	31/03/2014	Requerimientos
46195	31/03/2014	Requerimientos
46197	31/03/2014	Requerimientos
46198	31/03/2014	Requerimientos



46201	31/03/2014	Requerimientos
46202	31/03/2014	Requerimientos
46205	31/03/2014	Requerimientos
46206	31/03/2014	Requerimientos
46207	31/03/2014	Requerimientos
46210	31/03/2014	Requerimientos
46214	31/03/2014	Requerimientos
46233	31/03/2014	Requerimientos
46240	31/03/2014	Requerimientos
46241	31/03/2014	Requerimientos
46243	31/03/2014	Requerimientos
46245	31/03/2014	Requerimientos
46248	31/03/2014	Requerimientos
46259	31/03/2014	Requerimientos
46260	31/03/2014	Requerimientos
46261	31/03/2014	Requerimientos
46264	31/03/2014	Requerimientos
46266	31/03/2014	Requerimientos
46268	31/03/2014	Requerimientos
46270	31/03/2014	Requerimientos
46272	31/03/2014	Requerimientos
46279	31/03/2014	Requerimientos
46285	31/03/2014	Requerimientos
46288	31/03/2014	Requerimientos
46290	31/03/2014	Requerimientos
46293	31/03/2014	Requerimientos
46294	31/03/2014	Requerimientos
46302	31/03/2014	Requerimientos
46307	31/03/2014	Requerimientos
46309	01/04/2014	Requerimientos
46311	01/04/2014	Requerimientos
46312	01/04/2014	Requerimientos
46313	01/04/2014	Requerimientos
46316	01/04/2014	Requerimientos
46322	01/04/2014	Inconvenientes impositivos
46323	01/04/2014	Requerimientos
46324	01/04/2014	Requerimientos
46325	01/04/2014	Requerimientos
46328	01/04/2014	Requerimientos
46332	01/04/2014	Requerimientos
46334	01/04/2014	Requerimientos
46336	01/04/2014	Requerimientos
46337	01/04/2014	Requerimientos
46341	01/04/2014	Requerimientos
46342	01/04/2014	Requerimientos
46344	01/04/2014	Requerimientos
46345	01/04/2014	Requerimientos
46347	01/04/2014	Requerimientos
46348	01/04/2014	Requerimientos
46349	01/04/2014	Requerimientos



46351	01/04/2014	Requerimientos
46352	01/04/2014	Requerimientos
46353	01/04/2014	Requerimientos
46354	01/04/2014	Requerimientos
46355	01/04/2014	Requerimientos
46357	01/04/2014	Requerimientos
46360	01/04/2014	Requerimientos
46363	01/04/2014	Requerimientos
46365	01/04/2014	Requerimientos
46366	01/04/2014	Requerimientos
46367	01/04/2014	Requerimientos
46368	01/04/2014	Requerimientos
46371	01/04/2014	Requerimientos
46380	27/03/2014	Inconvenientes educación
46386	01/04/2014	Requerimientos
46393	01/04/2014	Requerimientos
46395	01/04/2014	Requerimientos
46396	01/04/2014	Requerimientos
46397	01/04/2014	Requerimientos
46398	01/04/2014	Requerimientos
46400	01/04/2014	Requerimientos
46402	01/04/2014	Requerimientos
46403	01/04/2014	Requerimientos
46404	01/04/2014	Requerimientos
46417	01/04/2014	Tercera edad
46418	01/04/2014	Requerimientos
46420	01/04/2014	Requerimientos
46421	01/04/2014	Requerimientos
46422	01/04/2014	Requerimientos
46424	01/04/2014	Requerimientos
46425	01/04/2014	Requerimientos
46427	01/04/2014	Requerimientos
46437	01/04/2014	Requerimientos
46438	01/04/2014	Requerimientos
46443	01/04/2014	Requerimientos
46445	01/04/2014	Requerimientos
46447	01/04/2014	Requerimientos
46448	01/04/2014	Requerimientos
46450	01/04/2014	Requerimientos
46452	03/04/2014	Requerimientos
46453	03/04/2014	Requerimientos
46454	03/04/2014	Requerimientos
46456	03/04/2014	Requerimientos
46457	03/04/2014	Requerimientos
46458	03/04/2014	Requerimientos
46459	03/04/2014	Requerimientos
46462	03/04/2014	Requerimientos
46464	03/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
46467	03/04/2014	Requerimientos
46468	03/04/2014	Requerimientos



46469	03/04/2014	Requerimientos
46472	03/04/2014	Requerimientos
46476	03/04/2014	Requerimientos
46477	03/04/2014	Requerimientos
46478	03/04/2014	Requerimientos
46481	03/04/2014	Requerimientos
46482	03/04/2014	Telefonía fija
46484	03/04/2014	Requerimientos
46487	03/04/2014	Requerimientos
46489	03/04/2014	Requerimientos
46490	03/04/2014	Requerimientos
46491	03/04/2014	Requerimientos
46492	03/04/2014	Requerimientos
46493	03/04/2014	Requerimientos
46494	03/04/2014	Requerimientos
46495	03/04/2014	Requerimientos
46496	03/04/2014	Requerimientos
46498	03/04/2014	Requerimientos
46500	03/04/2014	Requerimientos
46501	03/04/2014	Requerimientos
46505	03/04/2014	Requerimientos
46510	03/04/2014	Requerimientos
46513	03/04/2014	Requerimientos
46515	03/04/2014	Requerimientos
46516	03/04/2014	Requerimientos
46518	03/04/2014	Requerimientos
46522	03/04/2014	Requerimientos
46524	03/04/2014	Requerimientos
46525	03/04/2014	Requerimientos
46528	03/04/2014	Requerimientos
46529	03/04/2014	Requerimientos
46531	03/04/2014	Requerimientos
46534	03/04/2014	Requerimientos
46538	03/04/2014	Requerimientos
46541	03/04/2014	Requerimientos
46542	03/04/2014	Requerimientos
46544	03/04/2014	Requerimientos
46546	03/04/2014	Requerimientos
46547	03/04/2014	Requerimientos
46550	03/04/2014	Requerimientos
46554	03/04/2014	Requerimientos
46558	03/04/2014	Requerimientos
46559	03/04/2014	Requerimientos
46560	03/04/2014	Requerimientos
46564	03/04/2014	Requerimientos
46567	03/04/2014	Requerimientos
46570	03/04/2014	Requerimientos
46577	03/04/2014	Requerimientos
46579	03/04/2014	Requerimientos
46584	03/04/2014	Requerimientos



46587	03/04/2014	Inconvenientes impositivos
46589	03/04/2014	Requerimientos
46591	03/04/2014	Requerimientos
46593	03/04/2014	Requerimientos
46601	03/04/2014	Requerimientos
46604	03/04/2014	Requerimientos
46623	03/04/2014	Requerimientos
46625	03/04/2014	Requerimientos
46629	03/04/2014	Requerimientos
46631	03/04/2014	Requerimientos
46636	03/04/2014	Requerimientos
46640	03/04/2014	Requerimientos
46641	03/04/2014	Requerimientos
46642	03/04/2014	Requerimientos
46657	03/04/2014	Requerimientos
46669	03/04/2014	Requerimientos
46672	03/04/2014	Requerimientos
46676	03/04/2014	Requerimientos
46677	03/04/2014	Requerimientos
46678	03/04/2014	Requerimientos
46679	03/04/2014	Requerimientos
46680	03/04/2014	Requerimientos
46682	03/04/2014	Requerimientos
46683	03/04/2014	Requerimientos
46684	03/04/2014	Requerimientos
46687	03/04/2014	Requerimientos
46688	03/04/2014	Requerimientos
46689	03/04/2014	Requerimientos
46690	03/04/2014	Requerimientos
46691	03/04/2014	Requerimientos
46693	03/04/2014	Requerimientos
46694	03/04/2014	Requerimientos
46695	03/04/2014	Requerimientos
46696	03/04/2014	Requerimientos
46697	04/04/2014	Requerimientos
46698	04/04/2014	Requerimientos
46699	04/04/2014	Requerimientos
46700	04/04/2014	Requerimientos
46701	04/04/2014	Requerimientos
46702	04/04/2014	Requerimientos
46703	04/04/2014	Requerimientos
46704	04/04/2014	Requerimientos
46705	04/04/2014	Requerimientos
46706	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46707	04/04/2014	Requerimientos
46708	04/04/2014	Requerimientos
46709	04/04/2014	Requerimientos
46710	04/04/2014	Requerimientos
46712	04/04/2014	Requerimientos
46716	04/04/2014	Requerimientos



46717	04/04/2014	Requerimientos
46721	04/04/2014	Requerimientos
46723	04/04/2014	Requerimientos
46724	04/04/2014	Requerimientos
46725	04/04/2014	Requerimientos
46727	04/04/2014	Requerimientos
46728	04/04/2014	Requerimientos
46729	04/04/2014	Requerimientos
46730	04/04/2014	Requerimientos
46731	04/04/2014	Requerimientos
46733	04/04/2014	Requerimientos
46736	04/04/2014	Requerimientos
46738	04/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46739	04/04/2014	Requerimientos
46740	04/04/2014	Requerimientos
46744	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46745	04/04/2014	Requerimientos
46752	04/04/2014	Requerimientos
46756	04/04/2014	Requerimientos
46758	04/04/2014	Requerimientos
46759	04/04/2014	Requerimientos
46765	04/04/2014	Requerimientos
46768	04/04/2014	Requerimientos
46770	04/04/2014	Requerimientos
46771	04/04/2014	Requerimientos
46773	04/04/2014	Requerimientos
46775	04/04/2014	Requerimientos
46777	04/04/2014	Administración central
46778	04/04/2014	Requerimientos
46779	04/04/2014	Requerimientos
46780	04/04/2014	Requerimientos
46781	04/04/2014	Requerimientos
46785	04/04/2014	Requerimientos
46786	04/04/2014	Requerimientos
46787	04/04/2014	Requerimientos
46789	04/04/2014	Requerimientos
46790	04/04/2014	Requerimientos
46792	04/04/2014	Requerimientos
46797	04/04/2014	Requerimientos
46800	04/04/2014	Requerimientos
46801	04/04/2014	Requerimientos
46803	04/04/2014	Requerimientos
46809	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46812	04/04/2014	Requerimientos
46813	04/04/2014	Requerimientos
46818	04/04/2014	Requerimientos
46820	04/04/2014	Requerimientos
46822	04/04/2014	Requerimientos
46826	04/04/2014	Requerimientos
46827	04/04/2014	Requerimientos



46828	04/04/2014	Requerimientos
46833	04/04/2014	Requerimientos
46835	04/04/2014	Requerimientos
46836	04/04/2014	Requerimientos
46837	04/04/2014	Requerimientos
46840	04/04/2014	Requerimientos
46843	04/04/2014	Requerimientos
46846	04/04/2014	Requerimientos
46849	04/04/2014	Requerimientos
46853	04/04/2014	Requerimientos
46854	04/04/2014	Requerimientos
46855	04/04/2014	Requerimientos
46858	04/04/2014	Requerimientos
46862	04/04/2014	Requerimientos
46865	04/04/2014	Requerimientos
46869	04/04/2014	Requerimientos
46872	04/04/2014	Requerimientos
46873	04/04/2014	Requerimientos
46875	04/04/2014	Requerimientos
46878	04/04/2014	Requerimientos
46880	04/04/2014	Requerimientos
46882	04/04/2014	Requerimientos
46885	04/04/2014	Requerimientos
46888	04/04/2014	Requerimientos
46902	04/04/2014	Requerimientos
46907	04/04/2014	Requerimientos
46925	04/04/2014	Requerimientos
46928	04/04/2014	Requerimientos
46934	04/04/2014	Requerimientos
46940	04/04/2014	Requerimientos
46943	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46944	04/04/2014	Requerimientos
46945	04/04/2014	Requerimientos
46947	04/04/2014	Requerimientos
46950	04/04/2014	Requerimientos
46952	04/04/2014	Requerimientos
46953	04/04/2014	Requerimientos
46954	04/04/2014	Requerimientos
46956	04/04/2014	Requerimientos
46957	04/04/2014	Requerimientos
46958	04/04/2014	Requerimientos
46959	04/04/2014	Requerimientos
46961	04/04/2014	Requerimientos
46964	04/04/2014	Requerimientos
46968	04/04/2014	Requerimientos
46969	04/04/2014	Requerimientos
46970	04/04/2014	Requerimientos
46971	04/04/2014	Requerimientos
46972	04/04/2014	Requerimientos
46975	04/04/2014	Transporte público de pasajeros





46977	07/04/2014	Requerimientos
46978	07/04/2014	Requerimientos
46980	07/04/2014	Requerimientos
46981	07/04/2014	Requerimientos
46982	07/04/2014	Requerimientos
46983	07/04/2014	Requerimientos
46985	07/04/2014	Requerimientos
46987	07/04/2014	Requerimientos
46988	07/04/2014	Requerimientos
46989	07/04/2014	Requerimientos
46990	07/04/2014	Requerimientos
46992	07/04/2014	Requerimientos
46993	07/04/2014	Requerimientos
46995	07/04/2014	Requerimientos
46996	07/04/2014	Requerimientos
46998	07/04/2014	Requerimientos
47000	07/04/2014	Requerimientos
47001	07/04/2014	Requerimientos
47004	07/04/2014	Requerimientos
47005	07/04/2014	Requerimientos
47006	07/04/2014	Requerimientos
47008	07/04/2014	Requerimientos
47011	03/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47012	07/04/2014	Requerimientos
47014	07/04/2014	Requerimientos
47017	07/04/2014	Requerimientos
47019	07/04/2014	Requerimientos
47027	07/04/2014	Requerimientos
47028	07/04/2014	Requerimientos
47031	07/04/2014	Requerimientos
47035	07/04/2014	Requerimientos
47037	07/04/2014	Requerimientos
47044	07/04/2014	Requerimientos
47063	07/04/2014	Requerimientos
47064	07/04/2014	Requerimientos
47065	07/04/2014	Requerimientos
47067	07/04/2014	Requerimientos
47069	07/04/2014	Requerimientos
47073	07/04/2014	Pendiente de Nomenclar
47079	07/04/2014	Requerimientos
47082	07/04/2014	Requerimientos
47086	07/04/2014	Requerimientos
47089	07/04/2014	Requerimientos
47094	07/04/2014	Requerimientos
47096	07/04/2014	Requerimientos
47097	07/04/2014	Requerimientos
47101	07/04/2014	Requerimientos
47103	07/04/2014	Requerimientos
47105	07/04/2014	Requerimientos
47106	07/04/2014	Requerimientos



47108	07/04/2014	Requerimientos
47112	07/04/2014	Requerimientos
47114	07/04/2014	Requerimientos
47115	07/04/2014	Requerimientos
47121	07/04/2014	Requerimientos
47125	07/04/2014	Requerimientos
47127	07/04/2014	Pendiente de Nomenclar
47130	07/04/2014	Requerimientos
47131	07/04/2014	Requerimientos
47135	07/04/2014	Requerimientos
47137	07/04/2014	Requerimientos
47138	07/04/2014	Requerimientos
47142	07/04/2014	Requerimientos
47145	07/04/2014	Requerimientos
47147	07/04/2014	Requerimientos
47149	07/04/2014	Requerimientos
47160	07/04/2014	Requerimientos
47161	07/04/2014	Correos y encomiendas
47169	07/04/2014	Requerimientos
47176	07/04/2014	Requerimientos
47178	07/04/2014	Requerimientos
47179	07/04/2014	Requerimientos
47181	07/04/2014	Requerimientos
47182	07/04/2014	Requerimientos
47184	07/04/2014	Requerimientos
47190	07/04/2014	Requerimientos
47191	07/04/2014	Requerimientos
47193	07/04/2014	Requerimientos
47196	07/04/2014	Requerimientos
47198	07/04/2014	Requerimientos
47205	07/04/2014	Requerimientos
47207	07/04/2014	Requerimientos
47209	07/04/2014	Requerimientos
47210	07/04/2014	Requerimientos
47213	07/04/2014	Requerimientos
47215	07/04/2014	Requerimientos
47224	07/04/2014	Requerimientos
47225	07/04/2014	Requerimientos
47226	07/04/2014	Gobiernos locales
47233	08/04/2014	Requerimientos
47234	08/04/2014	Requerimientos
47235	08/04/2014	Requerimientos
47236	08/04/2014	Requerimientos
47238	08/04/2014	Requerimientos
47241	08/04/2014	Requerimientos
47244	08/04/2014	Requerimientos
47246	08/04/2014	Requerimientos
47248	08/04/2014	Pensiones de Guerra
47249	08/04/2014	Requerimientos
47250	08/04/2014	Requerimientos



47251	08/04/2014	Requerimientos
47254	08/04/2014	Requerimientos
47255	08/04/2014	Requerimientos
47257	08/04/2014	Requerimientos
47258	08/04/2014	Requerimientos
47259	08/04/2014	Requerimientos
47261	08/04/2014	Requerimientos
47263	08/04/2014	Usuarios de seguros
47266	08/04/2014	Requerimientos
47268	08/04/2014	Requerimientos
47270	08/04/2014	Requerimientos
47272	08/04/2014	Requerimientos
47274	08/04/2014	Requerimientos
47277	08/04/2014	Requerimientos
47278	08/04/2014	Requerimientos
47280	08/04/2014	Planeamiento urbano
47281	08/04/2014	Requerimientos
47284	08/04/2014	Requerimientos
47288	08/04/2014	Requerimientos
47289	08/04/2014	Requerimientos
47291	08/04/2014	Requerimientos
47295	08/04/2014	Requerimientos
47296	08/04/2014	Requerimientos
47297	08/04/2014	Requerimientos
47298	08/04/2014	Requerimientos
47299	08/04/2014	Requerimientos
47300	08/04/2014	Requerimientos
47303	08/04/2014	Requerimientos
47305	08/04/2014	Requerimientos
47308	08/04/2014	Requerimientos
47310	08/04/2014	Requerimientos
47314	08/04/2014	Requerimientos
47316	08/04/2014	Requerimientos
47319	08/04/2014	Requerimientos
47320	08/04/2014	Requerimientos
47324	08/04/2014	Requerimientos
47326	08/04/2014	Requerimientos
47327	08/04/2014	Requerimientos
47328	08/04/2014	Requerimientos
47330	08/04/2014	Requerimientos
47331	08/04/2014	Requerimientos
47332	08/04/2014	Requerimientos
47335	08/04/2014	Requerimientos
47338	08/04/2014	Requerimientos
47340	08/04/2014	Requerimientos
47341	08/04/2014	Requerimientos
47342	08/04/2014	Requerimientos
47344	08/04/2014	Requerimientos
47345	08/04/2014	Requerimientos
47346	08/04/2014	Requerimientos



47350	08/04/2014	Requerimientos
47351	08/04/2014	Requerimientos
47352	08/04/2014	Requerimientos
47355	08/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
47356	08/04/2014	Requerimientos
47357	08/04/2014	Requerimientos
47358	08/04/2014	Requerimientos
47372	08/04/2014	Requerimientos
47373	08/04/2014	Requerimientos
47374	08/04/2014	Requerimientos
47377	08/04/2014	Requerimientos
47381	08/04/2014	Requerimientos
47382	08/04/2014	Requerimientos
47383	08/04/2014	Requerimientos
47385	08/04/2014	Requerimientos
47388	08/04/2014	Requerimientos
47390	08/04/2014	Requerimientos
47392	08/04/2014	Requerimientos
47396	08/04/2014	Requerimientos
47402	08/04/2014	Requerimientos
47406	08/04/2014	Requerimientos
47407	08/04/2014	Requerimientos
47409	08/04/2014	Requerimientos
47410	08/04/2014	Requerimientos
47411	08/04/2014	Requerimientos
47412	08/04/2014	Requerimientos
47413	08/04/2014	Requerimientos
47414	08/04/2014	Requerimientos
47417	08/04/2014	Requerimientos
47418	08/04/2014	Requerimientos
47420	08/04/2014	Requerimientos
47421	08/04/2014	Requerimientos
47424	08/04/2014	Requerimientos
47427	08/04/2014	Requerimientos
47429	08/04/2014	Requerimientos
47432	08/04/2014	Requerimientos
47437	08/04/2014	Requerimientos
47438	08/04/2014	Requerimientos
47440	08/04/2014	Requerimientos
47441	08/04/2014	Requerimientos
47442	08/04/2014	Requerimientos
47443	08/04/2014	Requerimientos
47446	08/04/2014	Requerimientos
47447	08/04/2014	Requerimientos
47450	08/04/2014	Requerimientos
47451	08/04/2014	Requerimientos
47453	08/04/2014	Requerimientos
47456	08/04/2014	Requerimientos
47458	08/04/2014	Requerimientos
47459	08/04/2014	Requerimientos



47460	08/04/2014	Requerimientos
47461	08/04/2014	Requerimientos
47462	08/04/2014	Requerimientos
47463	08/04/2014	Requerimientos
47464	08/04/2014	Requerimientos
47465	08/04/2014	Requerimientos
47466	08/04/2014	Requerimientos
47467	08/04/2014	Requerimientos
47468	09/04/2014	Requerimientos
47470	09/04/2014	Requerimientos
47472	09/04/2014	Requerimientos
47473	09/04/2014	Requerimientos
47474	09/04/2014	Requerimientos
47475	09/04/2014	Requerimientos
47478	09/04/2014	Requerimientos
47480	09/04/2014	Requerimientos
47481	09/04/2014	Requerimientos
47486	09/04/2014	Requerimientos
47487	09/04/2014	Requerimientos
47488	09/04/2014	Requerimientos
47490	09/04/2014	Requerimientos
47491	09/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
47492	09/04/2014	Gobiernos locales
47494	09/04/2014	Requerimientos
47498	09/04/2014	Requerimientos
47499	09/04/2014	Requerimientos
47500	09/04/2014	Servicio de agua
47501	09/04/2014	Requerimientos
47502	09/04/2014	Requerimientos
47507	09/04/2014	Requerimientos
47508	09/04/2014	Requerimientos
47509	09/04/2014	Requerimientos
47511	09/04/2014	Requerimientos
47512	09/04/2014	Requerimientos
47515	09/04/2014	Requerimientos
47517	09/04/2014	Requerimientos
47520	09/04/2014	Requerimientos
47522	09/04/2014	Requerimientos
47523	09/04/2014	Requerimientos
47524	09/04/2014	Requerimientos
47526	09/04/2014	Infracciones
47527	09/04/2014	Requerimientos
47532	09/04/2014	Requerimientos
47539	09/04/2014	Requerimientos
47540	09/04/2014	Requerimientos
47544	09/04/2014	Requerimientos
47545	09/04/2014	Requerimientos
47546	09/04/2014	Requerimientos
47547	09/04/2014	Requerimientos
47554	09/04/2014	Requerimientos



47555	09/04/2014	Requerimientos
47556	09/04/2014	Requerimientos
47557	09/04/2014	Requerimientos
47558	09/04/2014	Requerimientos
47560	09/04/2014	Requerimientos
47562	09/04/2014	Requerimientos
47564	09/04/2014	Requerimientos
47565	09/04/2014	Requerimientos
47567	09/04/2014	Requerimientos
47568	09/04/2014	Requerimientos
47570	09/04/2014	Requerimientos
47575	09/04/2014	Requerimientos
47576	09/04/2014	Requerimientos
47577	09/04/2014	Requerimientos
47580	09/04/2014	Requerimientos
47585	09/04/2014	Requerimientos
47586	09/04/2014	Requerimientos
47587	09/04/2014	Requerimientos
47588	09/04/2014	Requerimientos
47589	09/04/2014	Telefonía fija
47591	09/04/2014	Requerimientos
47592	09/04/2014	Requerimientos
47594	09/04/2014	Requerimientos
47597	09/04/2014	Requerimientos
47598	09/04/2014	Requerimientos
47606	09/04/2014	Requerimientos
47607	09/04/2014	Requerimientos
47608	09/04/2014	Requerimientos
47610	09/04/2014	Requerimientos
47611	09/04/2014	Requerimientos
47612	09/04/2014	Requerimientos
47613	09/04/2014	Requerimientos
47617	09/04/2014	Requerimientos
47618	09/04/2014	Requerimientos
47621	09/04/2014	Requerimientos
47622	09/04/2014	Requerimientos
47623	09/04/2014	Requerimientos
47624	09/04/2014	Requerimientos
47625	09/04/2014	Requerimientos
47628	09/04/2014	Requerimientos
47629	09/04/2014	Requerimientos
47630	09/04/2014	Requerimientos
47631	09/04/2014	Requerimientos
47632	09/04/2014	Requerimientos
47638	09/04/2014	Requerimientos
47640	09/04/2014	Requerimientos
47642	09/04/2014	Requerimientos
47643	09/04/2014	Requerimientos
47646	09/04/2014	Requerimientos
47647	09/04/2014	Requerimientos



47650	09/04/2014	Requerimientos
47651	09/04/2014	Requerimientos
47654	09/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47655	09/04/2014	Requerimientos
47658	09/04/2014	Requerimientos
47663	09/04/2014	Requerimientos
47664	09/04/2014	Requerimientos
47665	10/04/2014	Requerimientos
47668	10/04/2014	Requerimientos
47672	10/04/2014	Requerimientos
47675	10/04/2014	Requerimientos
47677	10/04/2014	Requerimientos
47679	10/04/2014	Requerimientos
47682	10/04/2014	Requerimientos
47685	10/04/2014	Requerimientos
47688	10/04/2014	Requerimientos
47689	10/04/2014	Requerimientos
47693	10/04/2014	Requerimientos
47696	10/04/2014	Requerimientos
47698	10/04/2014	Requerimientos
47702	10/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47706	10/04/2014	Requerimientos
47712	10/04/2014	Requerimientos
47714	10/04/2014	Requerimientos
47720	10/04/2014	Inconvenientes educación
47721	10/04/2014	Requerimientos
47724	10/04/2014	Requerimientos
47725	10/04/2014	Requerimientos
47727	10/04/2014	Requerimientos
47735	10/04/2014	Requerimientos
47736	10/04/2014	Requerimientos
47740	10/04/2014	Requerimientos
47744	10/04/2014	Requerimientos
47749	10/04/2014	Requerimientos
47751	10/04/2014	Requerimientos
47753	10/04/2014	Requerimientos
47754	10/04/2014	Gobiernos locales
47758	10/04/2014	Requerimientos
47760	10/04/2014	Requerimientos
47762	10/04/2014	Requerimientos
47763	10/04/2014	Requerimientos
47766	10/04/2014	Requerimientos
47768	10/04/2014	Gobiernos locales
47777	10/04/2014	Administración central
47781	10/04/2014	Requerimientos
47789	31/01/2014	Reposición DNI
47801	10/04/2014	Requerimientos
47803	10/04/2014	Requerimientos
47806	27/01/2014	Reposición DNI
47817	27/01/2014	Pasaporte



47827	10/04/2014	Requerimientos
47841	10/04/2014	Requerimientos
47853	10/04/2014	Requerimientos
47862	10/04/2014	Requerimientos
47864	10/04/2014	Requerimientos
47865	10/04/2014	Requerimientos
47867	11/04/2014	Requerimientos
47868	11/04/2014	Requerimientos
47869	11/04/2014	Requerimientos
47870	11/04/2014	Requerimientos
47871	11/04/2014	Requerimientos
47873	11/04/2014	Requerimientos
47874	11/04/2014	Requerimientos
47875	11/04/2014	Requerimientos
47876	11/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
47878	11/04/2014	Requerimientos
47879	11/04/2014	Requerimientos
47880	11/04/2014	Requerimientos
47887	11/04/2014	Requerimientos
47888	11/04/2014	Requerimientos
47891	11/04/2014	Requerimientos
47892	11/04/2014	Requerimientos
47893	11/04/2014	PROFE
47894	11/04/2014	Servicio eléctrico
47895	11/04/2014	Requerimientos
47896	11/04/2014	Requerimientos
47898	11/04/2014	Requerimientos
47899	11/04/2014	Requerimientos
47900	11/04/2014	Requerimientos
47902	11/04/2014	Requerimientos
47904	11/04/2014	Requerimientos
47905	11/04/2014	Requerimientos
47906	11/04/2014	Requerimientos
47907	11/04/2014	Requerimientos
47908	11/04/2014	Requerimientos
47909	11/04/2014	Requerimientos
47910	11/04/2014	Obras sociales
47912	11/04/2014	Requerimientos
47916	11/04/2014	Requerimientos
47918	11/04/2014	Requerimientos
47922	11/04/2014	Requerimientos
47924	11/04/2014	Requerimientos
47925	11/04/2014	Requerimientos
47926	11/04/2014	Requerimientos
47928	11/04/2014	Requerimientos
47929	11/04/2014	Requerimientos
47930	11/04/2014	Requerimientos
47932	11/04/2014	Requerimientos
47933	11/04/2014	Requerimientos
47934	11/04/2014	Requerimientos



47936	11/04/2014	Requerimientos
47937	11/04/2014	Requerimientos
47938	11/04/2014	Requerimientos
47940	11/04/2014	Requerimientos
47943	11/04/2014	Requerimientos
47944	11/04/2014	Requerimientos
47945	11/04/2014	Requerimientos
47946	11/04/2014	Requerimientos
47950	11/04/2014	Requerimientos
47952	11/04/2014	Requerimientos
47954	11/04/2014	Requerimientos
47955	11/04/2014	Requerimientos
47957	11/04/2014	Requerimientos
47959	11/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
47961	11/04/2014	Requerimientos
47962	11/04/2014	Requerimientos
47963	11/04/2014	Requerimientos
47964	11/04/2014	Requerimientos
47965	11/04/2014	Salud reproductiva
47966	11/04/2014	Requerimientos
47967	11/04/2014	Requerimientos
47968	11/04/2014	Requerimientos
47973	11/04/2014	Requerimientos
47974	11/04/2014	Requerimientos
47975	11/04/2014	Requerimientos
47976	11/04/2014	Requerimientos
47979	11/04/2014	Requerimientos
47980	11/04/2014	Requerimientos
47981	11/04/2014	Requerimientos
47986	11/04/2014	Requerimientos
47987	11/04/2014	Obras sociales
47988	11/04/2014	Requerimientos
47989	11/04/2014	Obras sociales
47991	11/04/2014	Requerimientos
47993	11/04/2014	Requerimientos
47997	11/04/2014	Requerimientos
47998	11/04/2014	Requerimientos
48000	11/04/2014	Requerimientos
48001	11/04/2014	Requerimientos
48002	11/04/2014	Requerimientos
48003	11/04/2014	Requerimientos
48008	11/04/2014	Requerimientos
48009	11/04/2014	Requerimientos
48010	11/04/2014	Requerimientos
48011	11/04/2014	Requerimientos
48012	11/04/2014	Requerimientos
48014	11/04/2014	Requerimientos
48015	11/04/2014	Requerimientos
48017	11/04/2014	Requerimientos
48020	11/04/2014	Requerimientos



48022	11/04/2014	Requerimientos
48024	11/04/2014	Requerimientos
48026	11/04/2014	Requerimientos
48027	11/04/2014	Requerimientos
48028	11/04/2014	Requerimientos
48029	11/04/2014	Requerimientos
48031	11/04/2014	Requerimientos
48033	11/04/2014	Requerimientos
48034	11/04/2014	Requerimientos
48035	11/04/2014	Requerimientos
48036	11/04/2014	Requerimientos
48037	11/04/2014	Requerimientos
48038	11/04/2014	Requerimientos
48039	11/04/2014	Requerimientos
48040	11/04/2014	Requerimientos
48041	11/04/2014	Requerimientos
48042	11/04/2014	Requerimientos
48044	11/04/2014	Requerimientos
48045	11/04/2014	Requerimientos
48047	11/04/2014	Requerimientos
48053	11/04/2014	Requerimientos
48054	11/04/2014	Requerimientos
48055	11/04/2014	Requerimientos
48056	11/04/2014	Requerimientos
48057	11/04/2014	Requerimientos
48058	11/04/2014	Requerimientos
48059	11/04/2014	Requerimientos
48060	11/04/2014	Requerimientos
48061	14/04/2014	Requerimientos
48062	14/04/2014	Requerimientos
48063	14/04/2014	Requerimientos
48064	14/04/2014	Requerimientos
48067	14/04/2014	Requerimientos
48070	14/04/2014	Requerimientos
48072	14/04/2014	Requerimientos
48073	14/04/2014	Requerimientos
48087	14/04/2014	Requerimientos
48090	14/04/2014	Requerimientos
48091	14/04/2014	Requerimientos
48092	14/04/2014	Requerimientos
48093	14/04/2014	Requerimientos
48095	14/04/2014	Requerimientos
48096	14/04/2014	Requerimientos
48097	14/04/2014	Requerimientos
48099	14/04/2014	Requerimientos
48100	14/04/2014	Requerimientos
48101	14/04/2014	Requerimientos
48102	14/04/2014	Requerimientos
48105	14/04/2014	Requerimientos
48106	14/04/2014	Requerimientos





48246	14/04/2014	Requerimientos
48247	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48250	14/04/2014	Requerimientos
48251	14/04/2014	Requerimientos
48252	14/04/2014	Requerimientos
48254	14/04/2014	Requerimientos
48255	14/04/2014	Requerimientos
48256	14/04/2014	Requerimientos
48257	14/04/2014	Requerimientos
48258	14/04/2014	Requerimientos
48259	14/04/2014	Requerimientos
48261	14/04/2014	Requerimientos
48262	14/04/2014	Requerimientos
48263	14/04/2014	Requerimientos
48264	14/04/2014	Requerimientos
48265	14/04/2014	Requerimientos
48266	14/04/2014	Requerimientos
48267	14/04/2014	Requerimientos
48270	14/04/2014	Requerimientos
48271	14/04/2014	Requerimientos
48273	14/04/2014	Requerimientos
48274	14/04/2014	Requerimientos
48276	14/04/2014	Requerimientos
48277	14/04/2014	Requerimientos
48278	14/04/2014	Requerimientos
48279	14/04/2014	Requerimientos
48280	14/04/2014	Requerimientos
48281	14/04/2014	Requerimientos
48282	14/04/2014	Requerimientos
48285	14/04/2014	Requerimientos
48289	14/04/2014	Requerimientos
48290	14/04/2014	Requerimientos
48291	14/04/2014	Requerimientos
48292	14/04/2014	Requerimientos
48295	14/04/2014	Requerimientos
48296	14/04/2014	Requerimientos
48297	14/04/2014	Requerimientos
48298	14/04/2014	Requerimientos
48299	14/04/2014	Requerimientos
48300	14/04/2014	Requerimientos
48301	14/04/2014	Requerimientos
48302	14/04/2014	Requerimientos
48303	14/04/2014	Requerimientos
48305	14/04/2014	Requerimientos
48306	14/04/2014	Requerimientos
48308	15/04/2014	Requerimientos
48309	15/04/2014	Requerimientos
48310	15/04/2014	Requerimientos
48311	15/04/2014	Requerimientos
48312	15/04/2014	Requerimientos



48313	15/04/2014	Requerimientos
48314	15/04/2014	Requerimientos
48316	15/04/2014	Requerimientos
48317	15/04/2014	Requerimientos
48319	15/04/2014	Requerimientos
48321	15/04/2014	Requerimientos
48323	15/04/2014	Requerimientos
48325	15/04/2014	Requerimientos
48327	15/04/2014	Requerimientos
48329	15/04/2014	Requerimientos
48330	15/04/2014	Requerimientos
48332	15/04/2014	Requerimientos
48336	15/04/2014	Requerimientos
48337	15/04/2014	Requerimientos
48341	15/04/2014	Requerimientos
48344	15/04/2014	Requerimientos
48345	15/04/2014	Requerimientos
48348	15/04/2014	Requerimientos
48352	15/04/2014	Requerimientos
48354	15/04/2014	Requerimientos
48358	15/04/2014	Requerimientos
48362	15/04/2014	Requerimientos
48365	15/04/2014	Requerimientos
48368	15/04/2014	Requerimientos
48372	15/04/2014	Requerimientos
48374	15/04/2014	Requerimientos
48377	15/04/2014	Requerimientos
48379	15/04/2014	Requerimientos
48381	15/04/2014	Requerimientos
48382	15/04/2014	Requerimientos
48383	15/04/2014	Requerimientos
48384	15/04/2014	Requerimientos
48386	15/04/2014	Requerimientos
48387	15/04/2014	Requerimientos
48388	15/04/2014	Requerimientos
48391	15/04/2014	Requerimientos
48392	15/04/2014	Requerimientos
48394	15/04/2014	Requerimientos
48397	15/04/2014	Requerimientos
48398	15/04/2014	Requerimientos
48402	15/04/2014	Requerimientos
48411	15/04/2014	Requerimientos
48415	15/04/2014	Requerimientos
48416	15/04/2014	Obras sociales
48419	15/04/2014	Requerimientos
48422	15/04/2014	Requerimientos
48423	15/04/2014	Requerimientos
48424	15/04/2014	Requerimientos
48426	15/04/2014	Requerimientos
48431	15/04/2014	Requerimientos



48432	15/04/2014	Requerimientos
48433	15/04/2014	Requerimientos
48434	15/04/2014	Requerimientos
48436	15/04/2014	Requerimientos
48438	15/04/2014	Requerimientos
48440	15/04/2014	Requerimientos
48442	15/04/2014	Requerimientos
48443	15/04/2014	Requerimientos
48446	15/04/2014	Requerimientos
48450	15/04/2014	Requerimientos
48451	15/04/2014	Requerimientos
48452	15/04/2014	Requerimientos
48454	15/04/2014	Requerimientos
48455	15/04/2014	Requerimientos
48456	15/04/2014	Requerimientos
48457	15/04/2014	Requerimientos
48461	15/04/2014	Requerimientos
48463	15/04/2014	Requerimientos
48466	15/04/2014	Requerimientos
48467	15/04/2014	Requerimientos
48469	15/04/2014	Requerimientos
48470	15/04/2014	Requerimientos
48474	15/04/2014	Requerimientos
48476	15/04/2014	Requerimientos
48477	15/04/2014	Requerimientos
48479	15/04/2014	Requerimientos
48480	15/04/2014	Requerimientos
48481	15/04/2014	Requerimientos
48483	15/04/2014	Requerimientos
48485	15/04/2014	Requerimientos
48486	15/04/2014	Requerimientos
48487	15/04/2014	Requerimientos
48488	15/04/2014	Requerimientos
48491	15/04/2014	Requerimientos
48497	15/04/2014	Requerimientos
48499	15/04/2014	Requerimientos
48506	15/04/2014	Requerimientos
48507	15/04/2014	Requerimientos
48511	15/04/2014	Requerimientos
48512	15/04/2014	Requerimientos
48518	15/04/2014	Requerimientos
48519	15/04/2014	Requerimientos
48522	15/04/2014	Requerimientos
48524	15/04/2014	Requerimientos
48525	15/04/2014	Requerimientos
48526	15/04/2014	Requerimientos
48530	15/04/2014	Requerimientos
48531	15/04/2014	Requerimientos
48532	15/04/2014	Requerimientos
48534	15/04/2014	Requerimientos



48536	15/04/2014	Requerimientos
48539	15/04/2014	Requerimientos
48540	15/04/2014	Requerimientos
48544	15/04/2014	Requerimientos
48550	15/04/2014	Requerimientos
48552	15/04/2014	Requerimientos
48555	15/04/2014	Requerimientos
48556	15/04/2014	Requerimientos
48565	15/04/2014	Requerimientos
48567	15/04/2014	Requerimientos
48570	15/04/2014	Requerimientos
48571	15/04/2014	Requerimientos
48575	15/04/2014	Requerimientos
48576	15/04/2014	Requerimientos
48577	15/04/2014	Requerimientos
48578	15/04/2014	Requerimientos
48579	15/04/2014	Requerimientos
48581	15/04/2014	Requerimientos
48582	15/04/2014	Requerimientos
48583	15/04/2014	Requerimientos
48584	15/04/2014	Requerimientos
48585	15/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48586	16/04/2014	Requerimientos
48587	16/04/2014	Requerimientos
48588	16/04/2014	Requerimientos
48589	16/04/2014	Requerimientos
48590	16/04/2014	Requerimientos
48592	16/04/2014	Requerimientos
48593	16/04/2014	Requerimientos
48594	16/04/2014	Requerimientos
48595	16/04/2014	Requerimientos
48596	16/04/2014	Requerimientos
48597	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48599	16/04/2014	Requerimientos
48601	16/04/2014	Requerimientos
48602	16/04/2014	Requerimientos
48604	16/04/2014	Requerimientos
48605	16/04/2014	Requerimientos
48606	16/04/2014	Requerimientos
48607	16/04/2014	Requerimientos
48608	16/04/2014	Requerimientos
48609	16/04/2014	Requerimientos
48611	16/04/2014	Requerimientos
48612	16/04/2014	Requerimientos
48613	16/04/2014	Requerimientos
48614	16/04/2014	Requerimientos
48615	16/04/2014	Requerimientos
48616	16/04/2014	Requerimientos
48622	16/04/2014	Requerimientos
48623	16/04/2014	Requerimientos





48630	16/04/2014	Requerimientos
48632	16/04/2014	Requerimientos
48633	16/04/2014	Requerimientos
48635	16/04/2014	Requerimientos
48637	16/04/2014	Requerimientos
48640	16/04/2014	Requerimientos
48642	16/04/2014	Requerimientos
48652	16/04/2014	Requerimientos
48656	16/04/2014	Requerimientos
48657	16/04/2014	Requerimientos
48658	16/04/2014	Requerimientos
48660	16/04/2014	Requerimientos
48663	16/04/2014	Requerimientos
48665	16/04/2014	Requerimientos
48667	16/04/2014	Requerimientos
48670	16/04/2014	Requerimientos
48673	16/04/2014	Requerimientos
48675	16/04/2014	Requerimientos
48677	16/04/2014	Requerimientos
48682	16/04/2014	Requerimientos
48684	16/04/2014	Requerimientos
48685	16/04/2014	Requerimientos
48686	16/04/2014	Requerimientos
48687	16/04/2014	Requerimientos
48688	16/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
48689	16/04/2014	Requerimientos
48690	16/04/2014	Requerimientos
48691	16/04/2014	Requerimientos
48692	16/04/2014	Requerimientos
48694	16/04/2014	Requerimientos
48700	16/04/2014	Requerimientos
48701	16/04/2014	Requerimientos
48707	16/04/2014	Requerimientos
48710	16/04/2014	Requerimientos
48713	16/04/2014	Requerimientos
48715	16/04/2014	Requerimientos
48717	16/04/2014	Requerimientos
48718	16/04/2014	Requerimientos
48719	16/04/2014	Requerimientos
48722	16/04/2014	Requerimientos
48723	16/04/2014	Requerimientos
48724	16/04/2014	Requerimientos
48725	16/04/2014	Requerimientos
48726	16/04/2014	Requerimientos
48728	16/04/2014	Requerimientos
48729	16/04/2014	Requerimientos
48731	16/04/2014	Requerimientos
48732	16/04/2014	Inconvenientes educación
48735	16/04/2014	Requerimientos
48737	16/04/2014	Requerimientos



48740	16/04/2014	Requerimientos
48742	16/04/2014	Obras sociales
48743	16/04/2014	Requerimientos
48745	16/04/2014	Requerimientos
48747	16/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48750	16/04/2014	Requerimientos
48757	16/04/2014	Requerimientos
48758	16/04/2014	Requerimientos
48760	16/04/2014	Requerimientos
48763	16/04/2014	Requerimientos
48768	16/04/2014	Requerimientos
48770	16/04/2014	Requerimientos
48771	16/04/2014	Requerimientos
48772	16/04/2014	Requerimientos
48774	16/04/2014	Requerimientos
48776	16/04/2014	Requerimientos
48777	16/04/2014	Requerimientos
48778	16/04/2014	Requerimientos
48780	16/04/2014	Requerimientos
48781	16/04/2014	Requerimientos
48783	16/04/2014	Requerimientos
48789	16/04/2014	Requerimientos
48790	16/04/2014	Requerimientos
48791	16/04/2014	Requerimientos
48793	16/04/2014	Requerimientos
48796	16/04/2014	PROFE
48797	16/04/2014	Requerimientos
48798	16/04/2014	Requerimientos
48801	16/04/2014	Requerimientos
48802	16/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48804	16/04/2014	Requerimientos
48806	16/04/2014	Requerimientos
48809	16/04/2014	Requerimientos
48817	16/04/2014	Requerimientos
48819	16/04/2014	Requerimientos
48820	16/04/2014	Requerimientos
48821	16/04/2014	Requerimientos
48822	16/04/2014	Requerimientos
48824	16/04/2014	Requerimientos
48833	21/04/2014	Requerimientos
48835	21/04/2014	Requerimientos
48838	21/04/2014	Requerimientos
48841	21/04/2014	Requerimientos
48842	21/04/2014	Requerimientos
48843	21/04/2014	Requerimientos
48844	21/04/2014	Requerimientos
48845	21/04/2014	Requerimientos
48846	21/04/2014	Requerimientos
48847	21/04/2014	Requerimientos
48851	21/04/2014	Requerimientos



48853	21/04/2014	Requerimientos
48854	21/04/2014	Requerimientos
48855	21/04/2014	Requerimientos
48856	21/04/2014	Requerimientos
48862	21/04/2014	Requerimientos
48864	21/04/2014	Requerimientos
48867	21/04/2014	Requerimientos
48869	21/04/2014	Requerimientos
48871	21/04/2014	Requerimientos
48873	21/04/2014	Requerimientos
48874	21/04/2014	Requerimientos
48876	21/04/2014	Requerimientos
48877	21/04/2014	Requerimientos
48880	21/04/2014	Requerimientos
48883	21/04/2014	Requerimientos
48884	21/04/2014	Requerimientos
48885	21/04/2014	Requerimientos
48886	21/04/2014	Requerimientos
48888	21/04/2014	Requerimientos
48889	21/04/2014	Requerimientos
48891	21/04/2014	Requerimientos
48894	21/04/2014	Requerimientos
48895	21/04/2014	Requerimientos
48896	21/04/2014	Requerimientos
48901	21/04/2014	Requerimientos
48904	21/04/2014	Requerimientos
48905	21/04/2014	Requerimientos
48906	21/04/2014	Requerimientos
48910	21/04/2014	Requerimientos
48913	21/04/2014	Requerimientos
48917	21/04/2014	Requerimientos
48923	21/04/2014	Requerimientos
48927	21/04/2014	Requerimientos
48929	21/04/2014	Requerimientos
48933	21/04/2014	Requerimientos
48934	21/04/2014	Requerimientos
48936	21/04/2014	Requerimientos
48941	21/04/2014	Requerimientos
48942	21/04/2014	Requerimientos
48943	21/04/2014	Requerimientos
48948	21/04/2014	Requerimientos
48951	21/04/2014	Requerimientos
48952	21/04/2014	Requerimientos
48953	21/04/2014	Requerimientos
48954	21/04/2014	Requerimientos
48955	21/04/2014	Requerimientos
48956	21/04/2014	Requerimientos
48957	21/04/2014	Requerimientos
48958	21/04/2014	Requerimientos
48959	21/04/2014	Requerimientos



48960	21/04/2014	Requerimientos
48963	21/04/2014	Requerimientos
48964	21/04/2014	Requerimientos
48969	21/04/2014	Requerimientos
48971	21/04/2014	Requerimientos
48972	21/04/2014	Requerimientos
48975	21/04/2014	Requerimientos
48976	21/04/2014	Requerimientos
48978	21/04/2014	Requerimientos
48982	21/04/2014	Requerimientos
48986	21/04/2014	Requerimientos
48987	21/04/2014	Requerimientos
48989	21/04/2014	Requerimientos
48991	21/04/2014	Requerimientos
48993	21/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48994	21/04/2014	Requerimientos
48995	21/04/2014	Requerimientos
49000	21/04/2014	Requerimientos
49001	21/04/2014	Requerimientos
49004	21/04/2014	Requerimientos
49017	21/04/2014	Requerimientos
49020	21/04/2014	Requerimientos
49021	21/04/2014	Requerimientos
49036	21/04/2014	Requerimientos
49037	21/04/2014	Requerimientos
49039	21/04/2014	Requerimientos
49043	21/04/2014	Requerimientos
49046	21/04/2014	Requerimientos
49053	21/04/2014	Requerimientos
49057	21/04/2014	Requerimientos
49070	21/04/2014	Requerimientos
49090	21/04/2014	Requerimientos
49091	21/04/2014	Requerimientos
49092	21/04/2014	Requerimientos
49093	21/04/2014	Requerimientos
49095	22/04/2014	Requerimientos
49096	22/04/2014	Requerimientos
49097	22/04/2014	Requerimientos
49098	22/04/2014	Requerimientos
49099	22/04/2014	Requerimientos
49101	22/04/2014	Requerimientos
49103	22/04/2014	Requerimientos
49105	22/04/2014	Requerimientos
49106	22/04/2014	Requerimientos
49107	22/04/2014	Requerimientos
49108	22/04/2014	Requerimientos
49109	22/04/2014	Requerimientos
49110	22/04/2014	Requerimientos
49111	22/04/2014	Requerimientos
49112	22/04/2014	Requerimientos



49114	22/04/2014	Requerimientos
49115	22/04/2014	Requerimientos
49118	22/04/2014	Requerimientos
49119	22/04/2014	Requerimientos
49123	22/04/2014	Requerimientos
49124	22/04/2014	Requerimientos
49125	22/04/2014	Requerimientos
49127	22/04/2014	Requerimientos
49128	22/04/2014	Requerimientos
49130	22/04/2014	Requerimientos
49132	22/04/2014	Requerimientos
49133	22/04/2014	Requerimientos
49135	22/04/2014	Requerimientos
49136	22/04/2014	Requerimientos
49139	22/04/2014	Requerimientos
49141	22/04/2014	Requerimientos
49145	22/04/2014	Requerimientos
49150	22/04/2014	Requerimientos
49153	22/04/2014	Requerimientos
49154	22/04/2014	Requerimientos
49155	22/04/2014	Requerimientos
49156	22/04/2014	Requerimientos
49159	22/04/2014	Requerimientos
49164	22/04/2014	Requerimientos
49165	22/04/2014	Requerimientos
49168	22/04/2014	Requerimientos
49169	22/04/2014	Requerimientos
49170	22/04/2014	Requerimientos
49172	22/04/2014	Requerimientos
49175	22/04/2014	Requerimientos
49177	22/04/2014	Requerimientos
49179	22/04/2014	Requerimientos
49180	22/04/2014	Requerimientos
49181	22/04/2014	Requerimientos
49182	22/04/2014	Requerimientos
49184	22/04/2014	Requerimientos
49186	22/04/2014	Requerimientos
49193	22/04/2014	Requerimientos
49196	22/04/2014	Requerimientos
49198	22/04/2014	Requerimientos
49202	22/04/2014	Requerimientos
49206	22/04/2014	Requerimientos
49207	22/04/2014	Requerimientos
49210	22/04/2014	Requerimientos
49214	22/04/2014	Requerimientos
49217	22/04/2014	Requerimientos
49222	22/04/2014	Requerimientos
49224	22/04/2014	Requerimientos
49226	22/04/2014	Requerimientos
49227	22/04/2014	Requerimientos



49228	22/04/2014	Requerimientos
49234	22/04/2014	Requerimientos
49236	22/04/2014	Requerimientos
49237	22/04/2014	Requerimientos
49243	22/04/2014	Requerimientos
49244	22/04/2014	Requerimientos
49245	22/04/2014	Requerimientos
49246	22/04/2014	Requerimientos
49247	22/04/2014	Requerimientos
49249	22/04/2014	Requerimientos
49250	22/04/2014	Requerimientos
49251	22/04/2014	Requerimientos
49252	22/04/2014	Requerimientos
49253	22/04/2014	Requerimientos
49256	22/04/2014	Requerimientos
49257	22/04/2014	Requerimientos
49258	22/04/2014	Requerimientos
49259	22/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49261	22/04/2014	Requerimientos
49265	22/04/2014	Requerimientos
49267	22/04/2014	Requerimientos
49270	22/04/2014	Requerimientos
49271	22/04/2014	Requerimientos
49273	22/04/2014	Requerimientos
49275	22/04/2014	Requerimientos
49276	22/04/2014	Requerimientos
49277	22/04/2014	Requerimientos
49281	22/04/2014	Requerimientos
49282	22/04/2014	Requerimientos
49283	22/04/2014	Requerimientos
49287	22/04/2014	Requerimientos
49291	22/04/2014	Requerimientos
49292	22/04/2014	Requerimientos
49293	22/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49295	22/04/2014	Requerimientos
49307	22/04/2014	Requerimientos
49323	22/04/2014	Requerimientos
49324	22/04/2014	Requerimientos
49330	22/04/2014	Requerimientos
49331	22/04/2014	Requerimientos
49334	22/04/2014	Requerimientos
49346	22/04/2014	Requerimientos
49347	22/04/2014	Requerimientos
49349	22/04/2014	Requerimientos
49350	22/04/2014	Requerimientos
49351	22/04/2014	Requerimientos
49352	22/04/2014	Requerimientos
49353	22/04/2014	Requerimientos
49354	22/04/2014	Requerimientos
49355	22/04/2014	Requerimientos



49356	22/04/2014	Requerimientos
49358	22/04/2014	Requerimientos
49360	23/04/2014	Requerimientos
49364	23/04/2014	Requerimientos
49367	23/04/2014	Requerimientos
49368	23/04/2014	Requerimientos
49369	23/04/2014	Requerimientos
49371	23/04/2014	Requerimientos
49376	23/04/2014	Requerimientos
49381	23/04/2014	Requerimientos
49385	23/04/2014	Requerimientos
49388	23/04/2014	Requerimientos
49389	23/04/2014	Requerimientos
49393	23/04/2014	Requerimientos
49397	23/04/2014	Requerimientos
49399	23/04/2014	Requerimientos
49400	23/04/2014	Requerimientos
49401	23/04/2014	Requerimientos
49402	23/04/2014	Requerimientos
49407	23/04/2014	Requerimientos
49408	23/04/2014	Requerimientos
49409	23/04/2014	Requerimientos
49411	23/04/2014	Requerimientos
49412	23/04/2014	Requerimientos
49414	23/04/2014	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
49417	23/04/2014	Requerimientos
49418	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49419	23/04/2014	Requerimientos
49420	23/04/2014	Requerimientos
49422	23/04/2014	Requerimientos
49423	23/04/2014	Requerimientos
49424	23/04/2014	Requerimientos
49425	23/04/2014	Requerimientos
49428	23/04/2014	Requerimientos
49430	23/04/2014	Requerimientos
49432	23/04/2014	Requerimientos
49434	23/04/2014	Requerimientos
49437	23/04/2014	Requerimientos
49438	23/04/2014	Requerimientos
49440	23/04/2014	Requerimientos
49445	23/04/2014	Requerimientos
49446	23/04/2014	Requerimientos
49447	23/04/2014	Requerimientos
49449	23/04/2014	Requerimientos
49450	23/04/2014	Requerimientos
49451	23/04/2014	Requerimientos
49452	23/04/2014	Requerimientos
49454	23/04/2014	Requerimientos
49455	23/04/2014	Requerimientos
49460	23/04/2014	Requerimientos



49462	23/04/2014	Requerimientos
49464	23/04/2014	Requerimientos
49466	23/04/2014	Requerimientos
49468	23/04/2014	Requerimientos
49469	23/04/2014	Requerimientos
49470	23/04/2014	Requerimientos
49471	23/04/2014	Requerimientos
49473	23/04/2014	Requerimientos
49474	23/04/2014	Requerimientos
49475	23/04/2014	Requerimientos
49476	23/04/2014	Requerimientos
49477	23/04/2014	Requerimientos
49479	23/04/2014	Requerimientos
49481	23/04/2014	Requerimientos
49482	23/04/2014	Requerimientos
49485	23/04/2014	Requerimientos
49487	23/04/2014	Requerimientos
49489	23/04/2014	Requerimientos
49490	23/04/2014	Requerimientos
49498	23/04/2014	Requerimientos
49499	23/04/2014	Requerimientos
49500	23/04/2014	Requerimientos
49501	23/04/2014	Requerimientos
49502	23/04/2014	Requerimientos
49503	23/04/2014	Requerimientos
49504	23/04/2014	Requerimientos
49505	23/04/2014	Requerimientos
49510	23/04/2014	Requerimientos
49513	23/04/2014	Requerimientos
49516	23/04/2014	Requerimientos
49519	23/04/2014	Requerimientos
49521	23/04/2014	Requerimientos
49522	23/04/2014	Requerimientos
49524	23/04/2014	Alimentaria
49525	23/04/2014	Requerimientos
49526	23/04/2014	Requerimientos
49527	23/04/2014	Requerimientos
49530	23/04/2014	Requerimientos
49531	23/04/2014	Requerimientos
49532	23/04/2014	Requerimientos
49533	23/04/2014	Requerimientos
49534	23/04/2014	Requerimientos
49536	23/04/2014	Requerimientos
49537	23/04/2014	Requerimientos
49538	23/04/2014	Requerimientos
49539	23/04/2014	Requerimientos
49543	23/04/2014	Requerimientos
49544	23/04/2014	Requerimientos
49545	23/04/2014	Requerimientos
49546	23/04/2014	Requerimientos



49547	23/04/2014	Requerimientos
49548	23/04/2014	Requerimientos
49549	23/04/2014	Requerimientos
49551	23/04/2014	Requerimientos
49552	23/04/2014	Requerimientos
49553	23/04/2014	Requerimientos
49554	23/04/2014	Requerimientos
49555	23/04/2014	Requerimientos
49563	23/04/2014	Requerimientos
49565	23/04/2014	Requerimientos
49566	23/04/2014	Requerimientos
49571	23/04/2014	Requerimientos
49572	23/04/2014	Requerimientos
49574	23/04/2014	Requerimientos
49577	23/04/2014	Requerimientos
49578	23/04/2014	Requerimientos
49579	23/04/2014	Requerimientos
49580	23/04/2014	Requerimientos
49582	23/04/2014	Requerimientos
49585	23/04/2014	Requerimientos
49587	23/04/2014	Requerimientos
49588	23/04/2014	Requerimientos
49589	23/04/2014	Requerimientos
49590	23/04/2014	Requerimientos
49592	23/04/2014	Requerimientos
49595	23/04/2014	Requerimientos
49596	23/04/2014	Requerimientos
49600	23/04/2014	Requerimientos
49602	23/04/2014	Requerimientos
49610	23/04/2014	Administración central
49614	23/04/2014	Requerimientos
49615	23/04/2014	Requerimientos
49617	23/04/2014	Requerimientos
49619	23/04/2014	Requerimientos
49620	23/04/2014	Requerimientos
49621	23/04/2014	Requerimientos
49622	23/04/2014	Requerimientos
49623	23/04/2014	Requerimientos
49624	23/04/2014	Requerimientos
49625	23/04/2014	Requerimientos
49630	23/04/2014	Requerimientos
49633	23/04/2014	Requerimientos
49636	23/04/2014	Requerimientos
49638	23/04/2014	Requerimientos
49639	23/04/2014	Requerimientos
49640	23/04/2014	Requerimientos
49642	23/04/2014	Requerimientos
49645	23/04/2014	Requerimientos
49646	23/04/2014	Requerimientos
49648	23/04/2014	Requerimientos



49649	23/04/2014	Requerimientos
49650	23/04/2014	Requerimientos
49656	23/04/2014	Requerimientos
49659	23/04/2014	Requerimientos
49661	23/04/2014	Requerimientos
49662	23/04/2014	Requerimientos
49663	23/04/2014	Requerimientos
49664	23/04/2014	Requerimientos
49665	23/04/2014	Requerimientos
49666	23/04/2014	Requerimientos
49669	23/04/2014	Requerimientos
49670	23/04/2014	Requerimientos
49671	24/04/2014	Requerimientos
49672	24/04/2014	Requerimientos
49673	24/04/2014	Requerimientos
49674	24/04/2014	Requerimientos
49675	24/04/2014	Requerimientos
49678	24/04/2014	Requerimientos
49679	24/04/2014	Requerimientos
49681	24/04/2014	Requerimientos
49683	24/04/2014	Requerimientos
49685	24/04/2014	Requerimientos
49689	24/04/2014	Requerimientos
49692	24/04/2014	Requerimientos
49695	24/04/2014	Requerimientos
49701	24/04/2014	Requerimientos
49708	24/04/2014	Requerimientos
49709	24/04/2014	Requerimientos
49710	24/04/2014	Requerimientos
49713	24/04/2014	Requerimientos
49714	24/04/2014	Requerimientos
49716	24/04/2014	Requerimientos
49718	24/04/2014	Trayecto escolar
49722	24/04/2014	Requerimientos
49725	24/04/2014	Requerimientos
49726	24/04/2014	Requerimientos
49729	24/04/2014	Requerimientos
49732	24/04/2014	Requerimientos
49733	24/04/2014	Requerimientos
49738	24/04/2014	Requerimientos
49749	24/04/2014	Requerimientos
49750	24/04/2014	Requerimientos
49752	24/04/2014	Requerimientos
49753	24/04/2014	Requerimientos
49755	24/04/2014	Requerimientos
49756	24/04/2014	Requerimientos
49757	24/04/2014	Requerimientos
49759	24/04/2014	Requerimientos
49760	24/04/2014	Requerimientos
49763	24/04/2014	Requerimientos



49764	24/04/2014	Requerimientos
49765	24/04/2014	Requerimientos
49766	24/04/2014	Requerimientos
49767	24/04/2014	Requerimientos
49769	24/04/2014	Requerimientos
49771	24/04/2014	Requerimientos
49778	24/04/2014	Requerimientos
49780	24/04/2014	Requerimientos
49781	24/04/2014	Requerimientos
49782	24/04/2014	Requerimientos
49783	24/04/2014	Requerimientos
49788	24/04/2014	Requerimientos
49789	24/04/2014	Requerimientos
49790	24/04/2014	Requerimientos
49791	24/04/2014	Requerimientos
49792	24/04/2014	Requerimientos
49793	24/04/2014	Requerimientos
49796	24/04/2014	Requerimientos
49797	24/04/2014	Requerimientos
49798	24/04/2014	Requerimientos
49800	24/04/2014	Requerimientos
49802	24/04/2014	Requerimientos
49803	24/04/2014	Requerimientos
49804	24/04/2014	Requerimientos
49805	24/04/2014	Requerimientos
49806	24/04/2014	Requerimientos
49814	24/04/2014	Requerimientos
49818	24/04/2014	Requerimientos
49819	24/04/2014	Usuarios de seguros
49820	24/04/2014	Requerimientos
49821	24/04/2014	Requerimientos
49824	24/04/2014	Requerimientos
49827	24/04/2014	Requerimientos
49830	24/04/2014	Requerimientos
49831	24/04/2014	Requerimientos
49832	24/04/2014	Requerimientos
49836	24/04/2014	Requerimientos
49838	24/04/2014	Requerimientos
49839	24/04/2014	Requerimientos
49841	24/04/2014	Requerimientos
49843	24/04/2014	Requerimientos
49844	24/04/2014	Requerimientos
49848	24/04/2014	Requerimientos
49853	24/04/2014	Requerimientos
49854	24/04/2014	Requerimientos
49857	24/04/2014	Requerimientos
49858	24/04/2014	Requerimientos
49862	24/04/2014	Requerimientos
49864	24/04/2014	Requerimientos
49866	24/04/2014	Requerimientos



49872	24/04/2014	Requerimientos
49874	24/04/2014	Requerimientos
49875	24/04/2014	Requerimientos
49879	24/04/2014	Requerimientos
49881	24/04/2014	Requerimientos
49883	24/04/2014	Requerimientos
49888	24/04/2014	Requerimientos
49895	24/04/2014	Requerimientos
49901	24/04/2014	Requerimientos
49902	24/04/2014	Servicio de agua
49905	24/04/2014	Requerimientos
49906	24/04/2014	Requerimientos
49908	24/04/2014	Requerimientos
49912	24/04/2014	Requerimientos
49913	24/04/2014	Requerimientos
49914	24/04/2014	Requerimientos
49917	24/04/2014	Requerimientos
49918	24/04/2014	Situaciones de discriminación
49921	24/04/2014	Requerimientos
49929	24/04/2014	Requerimientos
49930	24/04/2014	Requerimientos
49931	24/04/2014	Requerimientos
49932	24/04/2014	Requerimientos
49933	24/04/2014	Requerimientos
49934	24/04/2014	Requerimientos
49935	24/04/2014	Requerimientos
49939	25/04/2014	Requerimientos
49940	25/04/2014	Requerimientos
49941	25/04/2014	Requerimientos
49942	25/04/2014	Requerimientos
49943	25/04/2014	Requerimientos
49944	25/04/2014	Requerimientos
49945	25/04/2014	Requerimientos
49947	25/04/2014	Requerimientos
49949	25/04/2014	Requerimientos
49951	25/04/2014	Requerimientos
49953	25/04/2014	Requerimientos
49955	25/04/2014	Requerimientos
49956	25/04/2014	Requerimientos
49957	25/04/2014	Requerimientos
49958	25/04/2014	Requerimientos
49959	25/04/2014	Requerimientos
49960	25/04/2014	Requerimientos
49961	25/04/2014	Requerimientos
49962	25/04/2014	Requerimientos
49963	25/04/2014	Requerimientos
49964	25/04/2014	Requerimientos
49965	25/04/2014	Requerimientos
49968	25/04/2014	Requerimientos
49970	25/04/2014	Requerimientos



49971	25/04/2014	Requerimientos
49972	25/04/2014	Requerimientos
49973	25/04/2014	Requerimientos
49974	25/04/2014	Requerimientos
49975	25/04/2014	Requerimientos
49976	25/04/2014	Requerimientos
49981	25/04/2014	Requerimientos
49983	25/04/2014	Requerimientos
49984	25/04/2014	Requerimientos
49985	25/04/2014	Requerimientos
49988	25/04/2014	Requerimientos
49989	25/04/2014	Requerimientos
49990	25/04/2014	Requerimientos
49991	25/04/2014	Requerimientos
49995	25/04/2014	Requerimientos
49999	25/04/2014	Requerimientos
50003	25/04/2014	Requerimientos
50004	25/04/2014	Requerimientos
50006	25/04/2014	Requerimientos
50008	25/04/2014	Requerimientos
50009	25/04/2014	Requerimientos
50011	25/04/2014	Requerimientos
50012	25/04/2014	Requerimientos
50013	25/04/2014	Requerimientos
50014	25/04/2014	Requerimientos
50017	25/04/2014	Requerimientos
50018	25/04/2014	Requerimientos
50019	25/04/2014	Requerimientos
50023	25/04/2014	Requerimientos
50024	25/04/2014	Requerimientos
50026	25/04/2014	Requerimientos
50028	25/04/2014	Requerimientos
50029	25/04/2014	Requerimientos
50030	25/04/2014	Requerimientos
50032	25/04/2014	Requerimientos
50034	25/04/2014	Requerimientos
50035	25/04/2014	Requerimientos
50037	25/04/2014	Requerimientos
50038	25/04/2014	Consultas generales
50039	25/04/2014	Requerimientos
50040	25/04/2014	Requerimientos
50041	25/04/2014	Requerimientos
50043	25/04/2014	Requerimientos
50045	25/04/2014	Requerimientos
50046	25/04/2014	Requerimientos
50047	25/04/2014	Requerimientos
50048	25/04/2014	Requerimientos
50049	25/04/2014	Requerimientos
50050	25/04/2014	Requerimientos
50054	25/04/2014	Requerimientos



50055	25/04/2014	Requerimientos
50058	25/04/2014	Requerimientos
50059	25/04/2014	Requerimientos
50060	25/04/2014	Requerimientos
50061	25/04/2014	Requerimientos
50062	25/04/2014	Requerimientos
50063	25/04/2014	Requerimientos
50064	25/04/2014	Telefonía fija
50065	25/04/2014	Requerimientos
50066	25/04/2014	Requerimientos
50067	25/04/2014	Requerimientos
50068	25/04/2014	Requerimientos
50070	25/04/2014	Requerimientos
50072	25/04/2014	Requerimientos
50073	25/04/2014	Requerimientos
50074	25/04/2014	Requerimientos
50076	25/04/2014	Requerimientos
50077	25/04/2014	Requerimientos
50078	25/04/2014	Requerimientos
50079	25/04/2014	Requerimientos
50080	25/04/2014	Requerimientos
50081	25/04/2014	Requerimientos
50082	25/04/2014	Requerimientos
50083	25/04/2014	Requerimientos
50085	25/04/2014	Requerimientos
50086	25/04/2014	Requerimientos
50087	25/04/2014	Requerimientos
50089	25/04/2014	Requerimientos
50090	25/04/2014	Requerimientos
50092	25/04/2014	Requerimientos
50093	25/04/2014	Requerimientos
50095	25/04/2014	Requerimientos
50096	25/04/2014	Requerimientos
50098	25/04/2014	Obras sociales
50100	25/04/2014	Requerimientos
50101	25/04/2014	Requerimientos
50105	25/04/2014	Requerimientos
50109	25/04/2014	Requerimientos
50110	25/04/2014	Requerimientos
50111	25/04/2014	Requerimientos
50112	25/04/2014	Requerimientos
50114	25/04/2014	Requerimientos
50115	25/04/2014	Requerimientos
50116	25/04/2014	Requerimientos
50117	25/04/2014	Requerimientos
50119	25/04/2014	Requerimientos
50120	25/04/2014	Requerimientos
50122	25/04/2014	Requerimientos
50123	25/04/2014	Requerimientos
50124	25/04/2014	Requerimientos



50125	25/04/2014	Requerimientos
50126	25/04/2014	Requerimientos
50127	25/04/2014	Requerimientos
50128	25/04/2014	Requerimientos
50131	25/04/2014	Requerimientos
50134	25/04/2014	Requerimientos
50135	25/04/2014	Requerimientos
50137	25/04/2014	Requerimientos
50138	25/04/2014	Requerimientos
50139	25/04/2014	Requerimientos
50140	25/04/2014	Requerimientos
50142	25/04/2014	Requerimientos
50143	25/04/2014	Requerimientos
50144	28/04/2014	Requerimientos
50145	28/04/2014	Requerimientos
50146	28/04/2014	Requerimientos
50147	28/04/2014	Requerimientos
50148	28/04/2014	Requerimientos
50150	28/04/2014	Requerimientos
50151	28/04/2014	Requerimientos
50152	28/04/2014	Requerimientos
50153	28/04/2014	Requerimientos
50154	28/04/2014	Requerimientos
50158	28/04/2014	Requerimientos
50159	28/04/2014	Requerimientos
50160	28/04/2014	Requerimientos
50161	28/04/2014	Requerimientos
50162	28/04/2014	Requerimientos
50163	28/04/2014	Requerimientos
50165	28/04/2014	Requerimientos
50167	28/04/2014	Requerimientos
50168	28/04/2014	Requerimientos
50170	28/04/2014	Requerimientos
50172	28/04/2014	Requerimientos
50173	28/04/2014	Requerimientos
50174	28/04/2014	Requerimientos
50175	28/04/2014	Requerimientos
50176	28/04/2014	Requerimientos
50177	28/04/2014	Requerimientos
50178	28/04/2014	Requerimientos
50179	28/04/2014	ARBA - impuesto automotor
50180	28/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50181	28/04/2014	Requerimientos
50182	28/04/2014	Requerimientos
50183	28/04/2014	Requerimientos
50184	28/04/2014	Requerimientos
50185	28/04/2014	Requerimientos
50186	28/04/2014	Requerimientos
50187	28/04/2014	Requerimientos
50188	28/04/2014	Requerimientos



50189	28/04/2014	Requerimientos
50190	28/04/2014	Requerimientos
50191	28/04/2014	Requerimientos
50192	28/04/2014	Requerimientos
50193	28/04/2014	Requerimientos
50194	28/04/2014	Requerimientos
50196	28/04/2014	Requerimientos
50197	28/04/2014	Requerimientos
50198	28/04/2014	Requerimientos
50199	28/04/2014	Requerimientos
50203	28/04/2014	Requerimientos
50204	28/04/2014	Requerimientos
50205	28/04/2014	Requerimientos
50206	28/04/2014	Requerimientos
50211	28/04/2014	Requerimientos
50212	28/04/2014	Requerimientos
50223	28/04/2014	Requerimientos
50224	28/04/2014	Requerimientos
50225	28/04/2014	Requerimientos
50227	28/04/2014	Requerimientos
50229	28/04/2014	Requerimientos
50230	28/04/2014	Requerimientos
50231	28/04/2014	Requerimientos
50235	28/04/2014	Requerimientos
50239	28/04/2014	Requerimientos
50240	28/04/2014	Requerimientos
50242	28/04/2014	Requerimientos
50247	28/04/2014	Requerimientos
50249	28/04/2014	Requerimientos
50252	28/04/2014	Requerimientos
50256	28/04/2014	Requerimientos
50257	28/04/2014	Requerimientos
50261	28/04/2014	Requerimientos
50263	28/04/2014	Requerimientos
50268	28/04/2014	Requerimientos
50269	28/04/2014	Requerimientos
50271	28/04/2014	Requerimientos
50272	28/04/2014	Requerimientos
50273	28/04/2014	Requerimientos
50274	28/04/2014	Requerimientos
50275	28/04/2014	Requerimientos
50276	28/04/2014	Requerimientos
50277	28/04/2014	Requerimientos
50278	28/04/2014	Requerimientos
50279	28/04/2014	Requerimientos
50282	28/04/2014	Requerimientos
50283	28/04/2014	Requerimientos
50284	28/04/2014	Requerimientos
50285	28/04/2014	Requerimientos
50287	28/04/2014	Requerimientos





50290	28/04/2014	Requerimientos
50291	28/04/2014	Requerimientos
50292	28/04/2014	Requerimientos
50293	28/04/2014	Obras sociales
50296	28/04/2014	Requerimientos
50297	28/04/2014	Requerimientos
50298	28/04/2014	Requerimientos
50299	28/04/2014	Requerimientos
50300	28/04/2014	Requerimientos
50301	28/04/2014	Requerimientos
50303	28/04/2014	Requerimientos
50304	29/04/2014	Requerimientos
50305	29/04/2014	Requerimientos
50306	29/04/2014	Requerimientos
50307	29/04/2014	Requerimientos
50308	29/04/2014	Requerimientos
50313	29/04/2014	Requerimientos
50320	29/04/2014	Requerimientos
50323	29/04/2014	Requerimientos
50325	29/04/2014	Requerimientos
50327	29/04/2014	Requerimientos
50329	29/04/2014	Requerimientos
50330	29/04/2014	Requerimientos
50332	29/04/2014	Requerimientos
50335	29/04/2014	Requerimientos
50336	29/04/2014	Requerimientos
50337	29/04/2014	Consultas generales
50341	29/04/2014	Requerimientos
50342	29/04/2014	Requerimientos
50347	29/04/2014	Requerimientos
50349	29/04/2014	Requerimientos
50350	29/04/2014	Requerimientos
50354	29/04/2014	Requerimientos
50356	29/04/2014	Requerimientos
50358	29/04/2014	Requerimientos
50359	29/04/2014	Requerimientos
50360	29/04/2014	Requerimientos
50366	29/04/2014	Inconvenientes viales
50368	29/04/2014	Servicio de gas
50370	29/04/2014	Requerimientos
50371	29/04/2014	Requerimientos
50375	29/04/2014	Requerimientos
50376	29/04/2014	Requerimientos
50377	29/04/2014	Requerimientos
50378	29/04/2014	Requerimientos
50381	29/04/2014	Requerimientos
50382	29/04/2014	Requerimientos
50383	29/04/2014	Requerimientos
50384	29/04/2014	Requerimientos
50385	29/04/2014	Requerimientos



50386	29/04/2014	Requerimientos
50387	29/04/2014	Obras sociales
50389	29/04/2014	Requerimientos
50390	29/04/2014	Requerimientos
50392	29/04/2014	Requerimientos
50393	29/04/2014	Requerimientos
50395	29/04/2014	Requerimientos
50396	29/04/2014	Requerimientos
50397	29/04/2014	Requerimientos
50398	29/04/2014	Requerimientos
50399	29/04/2014	Requerimientos
50400	29/04/2014	Requerimientos
50408	29/04/2014	Requerimientos
50410	29/04/2014	Requerimientos
50411	29/04/2014	Requerimientos
50412	29/04/2014	Requerimientos
50413	29/04/2014	Requerimientos
50414	29/04/2014	Requerimientos
50415	29/04/2014	Requerimientos
50416	29/04/2014	Requerimientos
50417	29/04/2014	Requerimientos
50418	29/04/2014	Requerimientos
50419	29/04/2014	Requerimientos
50422	29/04/2014	Requerimientos
50424	29/04/2014	Requerimientos
50425	29/04/2014	Requerimientos
50426	29/04/2014	Requerimientos
50429	29/04/2014	Requerimientos
50430	29/04/2014	Requerimientos
50433	29/04/2014	Requerimientos
50434	29/04/2014	Requerimientos
50437	29/04/2014	Requerimientos
50439	29/04/2014	Requerimientos
50440	29/04/2014	Requerimientos
50441	29/04/2014	Requerimientos
50442	29/04/2014	Requerimientos
50443	29/04/2014	Requerimientos
50445	29/04/2014	Requerimientos
50447	29/04/2014	Requerimientos
50450	29/04/2014	Requerimientos
50451	29/04/2014	Requerimientos
50452	29/04/2014	Requerimientos
50454	29/04/2014	Requerimientos
50455	29/04/2014	Requerimientos
50456	29/04/2014	Requerimientos
50457	29/04/2014	Requerimientos
50460	29/04/2014	Requerimientos
50461	29/04/2014	Requerimientos
50462	29/04/2014	Requerimientos
50463	29/04/2014	Requerimientos



50464	29/04/2014	Requerimientos
50465	29/04/2014	Pensiones por desaparecidos, exiliados y ex presos de la dictadura
50466	29/04/2014	Requerimientos
50468	29/04/2014	Requerimientos
50469	29/04/2014	Requerimientos
50470	29/04/2014	Requerimientos
50471	29/04/2014	Requerimientos
50472	29/04/2014	Requerimientos
50473	29/04/2014	Requerimientos
50476	29/04/2014	Requerimientos
50477	29/04/2014	Requerimientos
50478	29/04/2014	Requerimientos
50480	29/04/2014	Requerimientos
50483	29/04/2014	Requerimientos
50485	29/04/2014	Requerimientos
50486	29/04/2014	Requerimientos
50492	29/04/2014	Requerimientos
50493	29/04/2014	Requerimientos
50496	29/04/2014	Servicio de agua
50497	29/04/2014	Requerimientos
50500	29/04/2014	Requerimientos
50502	29/04/2014	Requerimientos
50506	29/04/2014	Requerimientos
50508	29/04/2014	Requerimientos
50509	29/04/2014	Requerimientos
50510	29/04/2014	Requerimientos
50511	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50513	29/04/2014	Requerimientos
50514	29/04/2014	Requerimientos
50515	29/04/2014	Requerimientos
50516	29/04/2014	Requerimientos
50518	29/04/2014	Requerimientos
50519	29/04/2014	Requerimientos
50520	29/04/2014	Requerimientos
50521	29/04/2014	Requerimientos
50522	29/04/2014	Requerimientos
50523	29/04/2014	Requerimientos
50525	30/04/2014	Pendiente de Nomendar
50526	30/04/2014	Requerimientos
50528	30/04/2014	Requerimientos
50529	30/04/2014	Requerimientos
50532	30/04/2014	Requerimientos
50537	30/04/2014	Requerimientos
50543	30/04/2014	Requerimientos
50545	30/04/2014	Requerimientos
50547	30/04/2014	Requerimientos
50549	30/04/2014	Requerimientos
50555	30/04/2014	Requerimientos
50557	30/04/2014	Requerimientos
50558	30/04/2014	Requerimientos



50561	30/04/2014	Requerimientos
50562	30/04/2014	Requerimientos
50563	30/04/2014	Obras sociales
50564	30/04/2014	Requerimientos
50566	30/04/2014	Requerimientos
50568	30/04/2014	Requerimientos
50569	30/04/2014	Requerimientos
50570	30/04/2014	Gobiernos locales
50571	30/04/2014	Requerimientos
50572	30/04/2014	Requerimientos
50574	30/04/2014	Requerimientos
50582	30/04/2014	Requerimientos
50583	30/04/2014	Requerimientos
50584	30/04/2014	Requerimientos
50586	30/04/2014	Requerimientos
50587	30/04/2014	Requerimientos
50589	30/04/2014	Requerimientos
50591	30/04/2014	Requerimientos
50592	30/04/2014	Requerimientos
50594	30/04/2014	Requerimientos
50595	30/04/2014	Requerimientos
50596	30/04/2014	Requerimientos
50597	30/04/2014	Obras sociales
50599	30/04/2014	Requerimientos
50602	30/04/2014	Requerimientos
50604	30/04/2014	Requerimientos
50612	30/04/2014	Requerimientos
50613	30/04/2014	Requerimientos
50614	30/04/2014	Requerimientos
50615	30/04/2014	Requerimientos
50616	30/04/2014	Requerimientos
50619	30/04/2014	Requerimientos
50621	30/04/2014	Requerimientos
50622	30/04/2014	Requerimientos
50623	30/04/2014	Requerimientos
50626	30/04/2014	Requerimientos
50627	30/04/2014	Requerimientos
50628	30/04/2014	Requerimientos
50629	30/04/2014	Requerimientos
50630	30/04/2014	Requerimientos
50631	30/04/2014	Requerimientos
50632	30/04/2014	Requerimientos
50637	30/04/2014	Requerimientos
50638	30/04/2014	Requerimientos
50643	30/04/2014	Requerimientos
50644	30/04/2014	Requerimientos
50645	30/04/2014	Requerimientos
50646	30/04/2014	Requerimientos
50647	30/04/2014	Requerimientos
50649	30/04/2014	Requerimientos



50650	30/04/2014	Requerimientos
50651	30/04/2014	Requerimientos
50654	30/04/2014	Requerimientos
50655	30/04/2014	Requerimientos
50657	30/04/2014	Requerimientos
50662	30/04/2014	Requerimientos
50663	30/04/2014	Requerimientos
50664	30/04/2014	Requerimientos
50665	30/04/2014	Vivienda
50667	30/04/2014	Requerimientos
50668	30/04/2014	Requerimientos
50670	30/04/2014	Requerimientos
50671	30/04/2014	Requerimientos
50672	30/04/2014	Requerimientos
50674	30/04/2014	Requerimientos
50675	30/04/2014	Requerimientos
50676	30/04/2014	Requerimientos
50677	30/04/2014	Requerimientos
50678	30/04/2014	Requerimientos
50681	30/04/2014	Requerimientos
50682	30/04/2014	Requerimientos
50683	30/04/2014	Requerimientos
50684	30/04/2014	Requerimientos
50685	30/04/2014	Requerimientos
50686	30/04/2014	Requerimientos
50687	30/04/2014	Requerimientos
50688	30/04/2014	Requerimientos
50689	30/04/2014	Requerimientos
50691	30/04/2014	Requerimientos
50692	30/04/2014	Requerimientos
50694	30/04/2014	Requerimientos
50697	30/04/2014	Requerimientos
50698	30/04/2014	Requerimientos
50700	30/04/2014	Requerimientos
50701	30/04/2014	Requerimientos
50702	30/04/2014	Requerimientos
50703	30/04/2014	Requerimientos
50704	30/04/2014	Requerimientos
50705	30/04/2014	Requerimientos
50706	30/04/2014	Requerimientos
50707	30/04/2014	Requerimientos
50708	30/04/2014	Requerimientos
50709	30/04/2014	Requerimientos
50711	30/04/2014	Requerimientos
50712	30/04/2014	Requerimientos
50713	30/04/2014	Requerimientos
50714	30/04/2014	Requerimientos
50715	30/04/2014	Requerimientos
50716	30/04/2014	Requerimientos
50717	30/04/2014	Requerimientos



50718	30/04/2014	Requerimientos
50719	30/04/2014	Pendiente de Nomenclar
50720	30/04/2014	Requerimientos
50721	30/04/2014	Requerimientos
50722	30/04/2014	Requerimientos
50723	30/04/2014	Requerimientos
50724	30/04/2014	Requerimientos
50725	30/04/2014	Requerimientos
50726	30/04/2014	Requerimientos
50727	30/04/2014	Requerimientos
50728	30/04/2014	Requerimientos
50729	30/04/2014	Requerimientos
50730	30/04/2014	Requerimientos
50731	30/04/2014	Requerimientos
50732	30/04/2014	Requerimientos
50733	30/04/2014	Requerimientos
50734	30/04/2014	Requerimientos
50735	30/04/2014	Requerimientos
50736	30/04/2014	Requerimientos
50737	30/04/2014	Requerimientos
50738	30/04/2014	Requerimientos

**Cuadro 2: Consultas activas en proceso de gestión**

Nº	Fecha	Temática principal
26417	02/05/2013	PROFE
26428	02/05/2013	Obras sociales
26431	02/05/2013	Contaminación electromagnética
26444	02/05/2013	PROFE
26497	02/05/2013	Obras sociales
26506	02/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
26519	02/05/2013	Infraestructura y recursos educativos
26523	02/05/2013	Servicio de agua
26529	03/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
26536	03/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
26555	03/05/2013	Contaminación acústica
26591	03/05/2013	Inconvenientes educación
26616	06/05/2013	PROFE
26667	06/05/2013	Consultas generales
26669	06/05/2013	Servicio eléctrico
26679	06/05/2013	Obras sociales
26681	06/05/2013	Obras sociales
26809	08/05/2013	Gobiernos locales
26812	08/05/2013	Servicio de agua
26822	08/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26823	08/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
26837	08/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26846	08/05/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
26851	08/05/2013	Otras políticas sociales



26864	09/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
26875	09/05/2013	Obras sociales
26890	09/05/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
26910	09/05/2013	Usuarios de seguros
26952	10/05/2013	Niñez y juventud
26990	10/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27072	13/05/2013	PROFE
27122	14/05/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
27155	14/05/2013	Vivienda
27162	14/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
27176	14/05/2013	Otras políticas sociales
27199	14/05/2013	Quejas consumidores otros servicios
27234	15/05/2013	Servicio de gas
27244	15/05/2013	Infraestructura pública
27266	15/05/2013	Salud reproductiva
27270	15/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27278	15/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27300	16/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
27308	16/05/2013	Obras sociales
27321	16/05/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
27323	16/05/2013	Obras sociales
27325	16/05/2013	Obras sociales
27327	16/05/2013	Desastres naturales
27381	20/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
27452	20/05/2013	PROFE
27455	20/05/2013	Transporte público de pasajeros
27459	20/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
27465	20/05/2013	PROFE
27515	21/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27529	21/05/2013	Salud reproductiva
27542	21/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27551	22/05/2013	PROFE
27555	22/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27574	22/05/2013	Gobiernos locales
27597	22/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
27600	22/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27604	23/05/2013	Telefonía fija
27624	23/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27628	23/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27668	23/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
27727	24/05/2013	Servicio eléctrico
27737	24/05/2013	Inconvenientes educación
27738	24/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27745	24/05/2013	Obras sociales
27767	27/05/2013	Telefonía fija
27770	27/05/2013	Servicio de telefonía móvil
27772	27/05/2013	Obras sociales
27775	27/05/2013	Servicio eléctrico
27804	27/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27822	27/05/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente



27832	27/05/2013	Obras sociales
27847	28/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27886	28/05/2013	Infraestructura y recursos educativos
27913	29/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27916	29/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27918	29/05/2013	Tarjetas de crédito
27930	29/05/2013	Obras sociales
27934	29/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27952	30/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27963	30/05/2013	Gobiernos locales
27966	30/05/2013	Trayecto escolar
27972	30/05/2013	Obras sociales
27985	30/05/2013	Telefonía fija
27991	30/05/2013	Telefonía fija
27998	30/05/2013	Servicio eléctrico
28002	31/05/2013	Obras sociales
28031	31/05/2013	Obras sociales
28043	03/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28067	03/06/2013	Pendiente de Nomenclar
28068	03/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28096	04/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28103	04/06/2013	Servicio eléctrico
28133	05/06/2013	Protección al consumidor
28217	06/06/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
28221	06/06/2013	Administración central
28246	07/06/2013	Consultas generales
28251	07/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28262	07/06/2013	Gobiernos locales
28263	07/06/2013	Otras políticas sociales
28276	07/06/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
28281	07/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28298	10/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28309	10/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28320	10/06/2013	Obras sociales
28358	11/06/2013	ARBA - impuesto automotor
28360	11/06/2013	Servicio de agua
28370	11/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28382	11/06/2013	Servicio de agua
28399	12/06/2013	Obras sociales
28401	12/06/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
28437	12/06/2013	Obras sociales
28438	11/06/2013	PROFE
28445	13/06/2013	Obras sociales
28466	13/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28475	13/06/2013	Obras sociales
28476	13/06/2013	Infraestructura y recursos educativos
28477	13/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28479	13/06/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
28496	14/06/2013	Salud reproductiva
28515	14/06/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal



28530	17/06/2013	Inconvenientes viales
28562	17/06/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
28588	18/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28611	18/06/2013	Gobiernos locales
28630	18/06/2013	Obras sociales
28665	19/06/2013	Obras sociales
28714	24/06/2013	Tercera edad
28725	24/06/2013	Gobiernos locales
28740	25/06/2013	Consultas generales
28776	25/06/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
28781	26/06/2013	Obras sociales
28831	26/06/2013	Servicio eléctrico
28835	26/06/2013	Telefonía fija
28852	27/06/2013	Servicio de agua
28863	27/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28872	27/06/2013	Servicio de agua
28876	27/06/2013	Obras sociales
28883	27/06/2013	Prestaciones por desempleo
28897	28/06/2013	Servicio de agua
28901	28/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28914	28/06/2013	Obras sociales
28916	28/06/2013	Gobiernos locales
28924	28/06/2013	Obras sociales
28936	28/06/2013	Servicio eléctrico
28940	28/06/2013	ARBA - impuesto automotor
28945	01/07/2013	Servicio de agua
28975	01/07/2013	Obras sociales
28983	01/07/2013	Acceso al empleo público
28984	01/07/2013	Servicio de agua
28995	01/07/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
29005	02/07/2013	Obras sociales
29022	02/07/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
29034	02/07/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
29048	02/07/2013	Contaminación electromagnética
29052	03/07/2013	Servicio eléctrico
29062	03/07/2013	Contaminación electromagnética
29063	03/07/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
29080	03/07/2013	Reconocimiento de derechos
29100	04/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29108	04/07/2013	Acceso al empleo público
29134	05/07/2013	Administración central
29158	05/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29162	05/07/2013	Transporte público de pasajeros
29212	08/07/2013	Obras sociales
29224	08/07/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
29228	08/07/2013	Desastres naturales
29267	10/07/2013	Servicio de agua
29274	10/07/2013	PROFE
29290	10/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29303	10/07/2013	Obras sociales



29346	11/07/2013	Obras sociales
29350	11/07/2013	Acceso al empleo público
29376	11/07/2013	Consultas generales
29382	12/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29406	12/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
29445	12/07/2013	Obras sociales
29452	15/07/2013	Administración central
29464	15/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29487	15/07/2013	Gobiernos locales
29503	15/07/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
29504	15/07/2013	PROFE
29506	15/07/2013	Obras sociales
29508	15/07/2013	Obras sociales
29534	16/07/2013	Obras sociales
29545	16/07/2013	Acceso al empleo público
29548	17/07/2013	Obras sociales
29558	17/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29563	17/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29588	17/07/2013	Maltrato laboral
29590	17/07/2013	Obras sociales
29591	17/07/2013	Obras sociales
29638	18/07/2013	PROFE
29646	18/07/2013	Cesantías
29661	18/07/2013	Servicio de agua
29723	19/07/2013	Obras sociales
29739	19/07/2013	Obras sociales
29747	19/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29792	22/07/2013	Obras sociales
29794	22/07/2013	Servicio eléctrico
29826	22/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29847	22/07/2013	Servicio de agua
29869	22/07/2013	Servicio de agua
29908	22/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29910	22/07/2013	Servicio eléctrico
29916	23/07/2013	Obras sociales
29923	23/07/2013	Gobiernos locales
29958	23/07/2013	Gobiernos locales
29981	24/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
30053	25/07/2013	Obras sociales
30080	26/07/2013	Obras sociales
30084	26/07/2013	PROFE
30094	26/07/2013	Habilitaciones para comercio e industria
30096	26/07/2013	Consultas generales
30098	26/07/2013	Obras sociales
30101	29/07/2013	Administración central
30142	29/07/2013	Obras sociales
30153	29/07/2013	Servicio de agua
30154	29/07/2013	Servicio de agua
30158	30/07/2013	Jubilaciones y pensiones
30159	30/07/2013	Servicio eléctrico



30160	30/07/2013	Servicio de agua
30375	31/07/2013	Inconvenientes impositivos
30403	31/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30672	02/08/2013	Inconvenientes educación
30787	02/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
30835	02/08/2013	Salud reproductiva
30945	05/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
31125	06/08/2013	Otros inconvenientes medioambientales
31135	06/08/2013	Obras sociales
31142	06/08/2013	Obras sociales
31336	06/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31649	08/08/2013	Obras sociales
31699	08/08/2013	Gobiernos locales
31710	08/08/2013	PROFE
31751	08/08/2013	Infraestructura pública
31791	08/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
31896	05/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
31965	09/08/2013	PROFE
32008	12/08/2013	Obras sociales
32050	12/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
32087	12/08/2013	Desastres naturales
32191	12/08/2013	Servicio eléctrico
32213	13/08/2013	Servicio de agua
32235	13/08/2013	Protección al consumidor
32245	13/08/2013	Servicio eléctrico
32398	14/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
32508	14/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
32545	14/08/2013	Obras sociales
32596	14/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
32658	15/08/2013	Servicio de agua
32864	15/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
33052	16/08/2013	PROFE
33061	16/08/2013	Acceso al empleo público
33064	16/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
33204	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33279	20/08/2013	Obras sociales
33312	20/08/2013	Gobiernos locales
33316	20/08/2013	Obras sociales
33332	20/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
33400	21/08/2013	PROFE
33457	21/08/2013	PROFE
33595	21/08/2013	Gobiernos locales
33872	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33874	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33878	23/08/2013	Vivienda
33880	23/08/2013	PROFE
33956	23/08/2013	Obras sociales
34008	26/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34100	26/08/2013	PROFE
34101	26/08/2013	Derecho y atención de los pacientes



34102	26/08/2013	PROFE
34105	26/08/2013	PROFE
34109	26/08/2013	PROFE
34112	26/08/2013	PROFE
34115	26/08/2013	PROFE
34191	27/08/2013	Servicio de agua
34256	27/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34259	27/08/2013	Obras sociales
34273	27/08/2013	Servicio eléctrico
34292	27/08/2013	Obras sociales
34305	28/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
34307	28/08/2013	Inconvenientes viales
34324	28/08/2013	Obras sociales
34382	28/08/2013	Salud reproductiva
34506	28/08/2013	Consultas generales
34576	29/08/2013	Servicio eléctrico
34639	29/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
34657	29/08/2013	ñez y juventud
34707	29/08/2013	PROFE
34752	30/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
34792	30/08/2013	PROFE
34857	30/08/2013	Quejas consumidores otros servicios
34880	30/08/2013	Obras sociales
34898	30/08/2013	Servicio de agua
34899	30/08/2013	ARBA - impuesto automotor
34903	30/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34992	02/09/2013	Obras sociales
34998	02/09/2013	Obras sociales
35029	02/09/2013	ARBA - impuesto automotor
35045	02/09/2013	Inconvenientes educación
35093	02/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35167	03/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
35168	03/09/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
35176	03/09/2013	Servicio de agua
35214	03/09/2013	PROFE
35256	04/09/2013	Obras sociales
35259	04/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35323	04/09/2013	Servicio eléctrico
35356	04/09/2013	PROFE
35358	04/09/2013	Obras sociales
35387	05/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
35427	05/09/2013	Subsidios
35517	05/09/2013	PROFE
35617	06/09/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
35622	06/09/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
35718	09/09/2013	Telefonía fija
35773	09/09/2013	Servicio de agua
35815	09/09/2013	Obras sociales
35820	09/09/2013	Vivienda
35824	09/09/2013	Obras sociales



35827	09/09/2013	Servicio de gas
35898	10/09/2013	Obras sociales
35938	10/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35966	10/09/2013	Impuestos AFIP
35999	12/09/2013	Obras sociales
36078	16/09/2013	PROFE
36083	16/09/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
36108	17/09/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
36127	17/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36134	17/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
36172	17/09/2013	Obras sociales
36194	17/09/2013	Planeamiento urbano
36200	17/09/2013	Consultas generales
36268	18/09/2013	Protección del patrimonio urbano
36354	18/09/2013	Obras sociales
36363	18/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36366	18/09/2013	Atención a ciudadanos extranjeros
36369	18/09/2013	Obras sociales
36454	20/09/2013	Vivienda
36500	23/09/2013	Obras sociales
36540	23/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
36543	23/09/2013	Servicio de agua
36544	23/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36574	24/09/2013	PROFE
36582	24/09/2013	Obras sociales
36583	24/09/2013	Planeamiento urbano
36587	24/09/2013	Denuncias contra funcionarios
36594	24/09/2013	Desastres naturales
36595	24/09/2013	Inconvenientes impositivos
36598	24/09/2013	Obras sociales
36699	25/09/2013	Salud reproductiva
36713	25/09/2013	PROFE
36757	26/09/2013	Obras sociales
36760	27/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36771	27/09/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
36785	27/09/2013	PROFE
36819	27/09/2013	Servicio de agua
36836	30/09/2013	Gobiernos locales
36839	30/09/2013	Obras sociales
36866	27/09/2013	Administración central
36880	30/09/2013	Contaminación electromagnética
36898	01/10/2013	Obras sociales
36904	01/10/2013	Obras sociales
36914	01/10/2013	Denuncias contra funcionarios
36930	01/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
36948	01/10/2013	Servicio de gas
37007	02/10/2013	Obras sociales
37021	02/10/2013	Obras sociales
37079	02/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37084	02/10/2013	PROFE



37097	03/10/2013	Infraestructura y recursos educativos
37100	03/10/2013	PROFE
37102	03/10/2013	Servicio de agua
37111	03/10/2013	Obras sociales
37122	03/10/2013	Servicio eléctrico
37136	03/10/2013	Obras sociales
37150	03/10/2013	Servicio de agua
37153	03/10/2013	Gobiernos locales
37157	03/10/2013	Administración central
37164	03/10/2013	Obras sociales
37179	04/10/2013	Pendiente de Nomenciar
37193	04/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37197	04/10/2013	PROFE
37211	04/10/2013	Obras sociales
37232	07/10/2013	Inconvenientes educación
37236	07/10/2013	Alimentaria
37239	07/10/2013	Administración central
37255	07/10/2013	Obras sociales
37277	07/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37385	08/10/2013	Servicio de agua
37389	08/10/2013	Obras sociales
37406	08/10/2013	PROFE
37421	08/10/2013	Pendiente de Nomenciar
37427	08/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37444	09/10/2013	Gobiernos locales
37445	09/10/2013	Gobiernos locales
37447	09/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37457	09/10/2013	Gobiernos locales
37470	09/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37508	09/10/2013	Obras sociales
37517	09/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37521	10/10/2013	Obras sociales
37531	10/10/2013	Obras sociales
37547	10/10/2013	PROFE
37553	10/10/2013	Obras sociales
37571	11/10/2013	Obras sociales
37580	11/10/2013	Infraestructura pública
37611	15/10/2013	Servicio de agua
37620	15/10/2013	Alimentaria
37655	15/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
37658	15/10/2013	Planeamiento urbano
37666	15/10/2013	Obras sociales
37678	15/10/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
37694	16/10/2013	Administración central
37695	16/10/2013	Servicio eléctrico
37696	16/10/2013	Otras políticas sociales
37715	16/10/2013	Gobiernos locales
37719	16/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37746	16/10/2013	Servicio de agua
37747	16/10/2013	Obras sociales



37764	17/10/2013	Ayuda escolar
37807	17/10/2013	Vivienda
37895	21/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37937	21/10/2013	PROFE
37974	21/10/2013	Consultas generales
37987	22/10/2013	PROFE
37992	22/10/2013	PROFE
38003	22/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
38012	22/10/2013	Vivienda
38029	22/10/2013	Servicio de agua
38040	23/10/2013	Administración central
38041	23/10/2013	Falta de respuesta en las Defensorías locales
38044	23/10/2013	Obras sociales
38059	23/10/2013	PROFE
38060	23/10/2013	DNI y pasaporte
38069	23/10/2013	Obras sociales
38080	23/10/2013	Consultas generales
38126	24/10/2013	Gobiernos locales
38131	24/10/2013	Obras sociales
38132	24/10/2013	Otros inconvenientes medioambientales
38149	25/10/2013	Obras sociales
38176	25/10/2013	Maltrato laboral
38211	28/10/2013	Obras sociales
38214	28/10/2013	Obras sociales
38228	28/10/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
38230	29/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38282	29/10/2013	Obras sociales
38296	29/10/2013	PROFE
38298	29/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
38340	30/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
38342	30/10/2013	Administración central
38358	30/10/2013	Vivienda
38396	31/10/2013	PROFE
38397	31/10/2013	Gobiernos locales
38410	31/10/2013	Obras sociales
38567	04/11/2013	Servicio de agua
38593	04/11/2013	Obras sociales
38599	04/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38604	04/11/2013	Servicio de agua
38630	04/11/2013	PROFE
38649	05/11/2013	Planeamiento urbano
38651	05/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38671	05/11/2013	PROFE
38674	05/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38698	05/11/2013	Obras sociales
38699	05/11/2013	PROFE
38713	06/11/2013	Obras particulares
38719	06/11/2013	Obras sociales
38725	06/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
38745	06/11/2013	Obras sociales



38779	07/11/2013	PROFE
38785	07/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38813	08/11/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
38821	08/11/2013	PROFE
38822	08/11/2013	Contaminación electromagnética
38845	11/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38851	11/11/2013	Gobiernos locales
38855	11/11/2013	PROFE
38862	11/11/2013	Vivienda
38879	11/11/2013	Obras sociales
38886	11/11/2013	Obras sociales
38891	11/11/2013	Obras sociales
38899	11/11/2013	Infraestructura pública
38904	11/11/2013	Gobiernos locales
38936	12/11/2013	Obras sociales
38959	12/11/2013	Telefonía fija
38962	12/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38969	12/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38974	12/11/2013	Obras sociales
38992	13/11/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
39003	13/11/2013	Servicio de gas
39042	14/11/2013	Contaminación electromagnética
39062	14/11/2013	Obras sociales
39067	14/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39127	15/11/2013	Obras sociales
39147	15/11/2013	Gobiernos locales
39153	15/11/2013	Servicio de agua
39165	17/11/2013	Tratamiento médico e intervenciones
39195	18/11/2013	Administración central
39205	18/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39209	18/11/2013	Servicio de agua
39224	18/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39228	18/11/2013	Obras sociales
39239	19/11/2013	Gobiernos locales
39266	18/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39268	20/11/2013	Cesantías
39270	20/11/2013	Obras sociales
39276	20/11/2013	PROFE
39278	20/11/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
39290	20/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39297	20/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39299	20/11/2013	Obras sociales
39301	20/11/2013	Salud reproductiva
39306	18/11/2013	Salud reproductiva
39335	21/11/2013	Administración central
39341	21/11/2013	Obras sociales
39356	21/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39374	22/11/2013	Servicio eléctrico
39380	22/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39388	22/11/2013	Servicio eléctrico





39390	22/11/2013	Servicio eléctrico
39426	26/11/2013	Desastres naturales
39499	26/11/2013	PROFE
39541	27/11/2013	Educación universitaria
39544	21/11/2013	Gobiernos locales
39595	27/11/2013	Obras sociales
39602	27/11/2013	Obras sociales
39606	28/11/2013	PROFE
39617	28/11/2013	Obras sociales
39639	28/11/2013	Servicio eléctrico
39659	28/11/2013	Gobiernos locales
39703	28/11/2013	Planeamiento urbano
39706	28/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39725	29/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39747	29/11/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
39749	29/11/2013	Servicio de agua
39781	29/11/2013	Servicio de agua
39800	29/11/2013	Gobiernos locales
39806	27/11/2013	Otros inconvenientes medioambientales
39808	02/12/2013	Obras sociales
39887	03/12/2013	Servicio eléctrico
39904	03/12/2013	Obras sociales
39919	03/12/2013	Gobiernos locales
39926	03/12/2013	Obras sociales
39928	03/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39931	03/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
39948	04/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
39963	04/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40064	05/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40070	05/12/2013	Infraestructura pública
40085	06/12/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
40087	06/12/2013	PROFE
40105	06/12/2013	PROFE
40108	06/12/2013	Contaminación electromagnética
40129	06/12/2013	Trayecto escolar
40213	09/12/2013	PROFE
40232	09/12/2013	PROFE
40268	09/12/2013	Vivienda
40272	09/12/2013	Vivienda
40273	09/12/2013	PROFE
40336	09/12/2013	Gobiernos locales
40351	10/12/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
40362	10/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40367	10/12/2013	Obras sociales
40417	11/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40420	11/12/2013	Servicio de agua
40429	11/12/2013	PROFE
40433	11/12/2013	Servicio de agua
40448	11/12/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
40493	12/12/2013	Servicio eléctrico



40512	13/12/2013	Gobiernos locales
40519	13/12/2013	Servicio de agua
40525	13/12/2013	PROFE
40532	13/12/2013	Obras sociales
40534	13/12/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
40561	16/12/2013	Gobiernos locales
40567	16/12/2013	PROFE
40582	16/12/2013	PROFE
40625	17/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40629	17/12/2013	Obras sociales
40651	18/12/2013	Obras sociales
40680	17/12/2013	PROFE
40681	18/12/2013	PROFE
40710	19/12/2013	Servicio de agua
40720	17/12/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
40725	19/12/2013	Salud reproductiva
40740	19/12/2013	Servicio de agua
40755	19/12/2013	Salud reproductiva
40760	19/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40805	20/12/2013	PROFE
40819	23/12/2013	Servicio eléctrico
40831	23/12/2013	Tercera edad
40837	23/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40841	23/12/2013	Obras sociales
40850	27/12/2013	Contaminación electromagnética
40877	27/12/2013	Obras sociales
40894	27/12/2013	Obras sociales
40940	30/12/2013	Obras sociales
40941	03/01/2014	Obras sociales
40944	03/01/2014	Vivienda
40947	03/01/2014	Obras sociales
40950	03/01/2014	Obras sociales
40978	03/01/2014	Obras sociales
40984	03/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41004	06/01/2014	Obras sociales
41039	06/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41063	06/01/2014	Servicio eléctrico
41068	06/01/2014	Obras sociales
41072	06/01/2014	Gobiernos locales
41085	07/01/2014	Servicio eléctrico
41087	07/01/2014	Servicio eléctrico
41088	07/01/2014	Servicio eléctrico
41092	07/01/2014	Gobiernos locales
41106	07/01/2014	Obras sociales
41109	07/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41128	07/01/2014	Obras sociales
41148	08/01/2014	Servicio de agua
41180	08/01/2014	PROFE
41192	08/01/2014	Servicio de agua
41205	08/01/2014	Obras sociales



41229	09/01/2014	Servicio eléctrico
41240	09/01/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
41251	09/01/2014	PROFE
41252	09/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41257	09/01/2014	Obras sociales
41262	09/01/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
41280	10/01/2014	Obras sociales
41281	10/01/2014	PROFE
41314	10/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41329	13/01/2014	Obras sociales
41370	13/01/2014	Gobiernos locales
41380	13/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41386	14/01/2014	Servicio de agua
41388	14/01/2014	Telefonía fija
41395	14/01/2014	Obras sociales
41400	14/01/2014	PROFE
41401	14/01/2014	PROFE
41405	14/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41425	14/01/2014	Gobiernos locales
41432	14/01/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
41465	14/01/2014	Infraestructura pública
41519	15/01/2014	Obras sociales
41524	15/01/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
41583	16/01/2014	Obras sociales
41598	16/01/2014	PROFE
41602	16/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41642	17/01/2014	PROFE
41652	17/01/2014	Telefonía fija
41656	17/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41684	20/01/2014	Obras sociales
41686	20/01/2014	PROFE
41704	20/01/2014	Servicio de agua
41707	20/01/2014	Infraestructura y recursos educativos
41721	20/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41724	20/01/2014	Servicio eléctrico
41753	21/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41754	21/01/2014	PROFE
41756	21/01/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
41773	21/01/2014	Obras sociales
41795	22/01/2014	Obras sociales
41797	22/01/2014	Obras sociales
41801	22/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41823	22/01/2014	Obras sociales
41834	22/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41851	23/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41853	23/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41857	23/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41876	23/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41879	23/01/2014	Gobiernos locales
41885	23/01/2014	Servicio de agua



41909	23/01/2014	PROFE
41914	23/01/2014	Servicio de agua
41934	24/01/2014	Servicio de agua
41958	24/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41972	24/01/2014	Servicio eléctrico
41975	24/01/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
41978	24/01/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
42000	27/01/2014	Obras sociales
42001	27/01/2014	Servicio de agua
42015	27/01/2014	PROFE
42019	27/01/2014	Servicio de agua
42039	27/01/2014	Vivienda
42043	27/01/2014	Contaminación acústica
42067	28/01/2014	Gobiernos locales
42071	28/01/2014	Servicio de agua
42080	23/01/2014	Planeamiento urbano
42093	28/01/2014	Gobiernos locales
42095	28/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42109	29/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
42126	29/01/2014	Servicio eléctrico
42127	29/01/2014	PROFE
42175	30/01/2014	PROFE
42180	30/01/2014	Obras sociales
42206	30/01/2014	Obras sociales
42211	30/01/2014	Servicio de telefonía móvil
42214	30/01/2014	Servicio de agua
42264	03/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42290	03/02/2014	Obras sociales
42318	03/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42351	03/02/2014	Servicio eléctrico
42389	04/02/2014	Obras sociales
42417	04/02/2014	PROFE
42512	05/02/2014	PROFE
42518	05/02/2014	Obras sociales
42526	05/02/2014	PROFE
42527	05/02/2014	PROFE
42538	05/02/2014	Obras sociales
42576	05/02/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
42583	05/02/2014	Servicio eléctrico
42603	05/02/2014	Transporte público de pasajeros
42609	05/02/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
42612	05/02/2014	Maltrato laboral
42623	06/02/2014	Tasa SUM
42624	06/02/2014	PROFE
42632	06/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42633	06/02/2014	PROFE
42636	06/02/2014	Obras sociales
42665	06/02/2014	Gobiernos locales
42676	06/02/2014	Obras sociales
42678	06/02/2014	Subsidios



42732	07/02/2014	Obras sociales
42733	07/02/2014	PROFE
42771	10/02/2014	Gobiernos locales
42778	10/02/2014	Servicio eléctrico
42801	10/02/2014	Administración central
42811	10/02/2014	Servicio de agua
42851	11/02/2014	Servicio de agua
42855	11/02/2014	PROFE
42932	12/02/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
42939	12/02/2014	Servicio de agua
42943	12/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42980	12/02/2014	PROFE
42994	13/02/2014	PROFE
43004	13/02/2014	PROFE
43008	13/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43015	13/02/2014	Obras sociales
43047	13/02/2014	Servicio de agua
43048	13/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43070	13/02/2014	Obras sociales
43079	14/02/2014	PROFE
43116	14/02/2014	Obras sociales
43117	14/02/2014	Infraestructura pública
43121	17/02/2014	Obras sociales
43126	17/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43163	17/02/2014	Servicio de agua
43168	17/02/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
43174	17/02/2014	Servicio de agua
43180	17/02/2014	PROFE
43194	17/02/2014	PROFE
43195	17/02/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
43206	17/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43210	17/02/2014	PROFE
43221	18/02/2014	PROFE
43226	18/02/2014	PROFE
43266	18/02/2014	Servicio de agua
43269	18/02/2014	PROFE
43295	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43300	18/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43301	18/02/2014	PROFE
43330	19/02/2014	Planeamiento urbano
43391	19/02/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
43422	20/02/2014	Obras sociales
43547	21/02/2014	Obras sociales
43578	21/02/2014	PROFE
43585	21/02/2014	Situaciones de discriminación
43586	21/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43592	21/02/2014	PROFE
43606	21/02/2014	Gobiernos locales
43634	21/02/2014	PROFE
43637	21/02/2014	Obras sociales



43650	21/02/2014	Obras sociales
43670	24/02/2014	Obras sociales
43674	24/02/2014	PROFE
43675	24/02/2014	Obras sociales
43760	24/02/2014	PROFE
43766	24/02/2014	Obras sociales
43779	24/02/2014	Obras sociales
43783	24/02/2014	PROFE
43806	25/02/2014	Gobiernos locales
43841	26/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43909	26/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43923	26/02/2014	Ninez y juventud
43935	26/02/2014	PROFE
43960	27/02/2014	Servicio de agua
43961	27/02/2014	Servicio de agua
43996	27/02/2014	Obras sociales
44017	27/02/2014	Salud reproductiva
44026	27/02/2014	Obras sociales
44047	27/02/2014	Obras sociales
44059	28/02/2014	Servicio de agua
44070	28/02/2014	PROFE
44094	28/02/2014	PROFE
44127	28/02/2014	PROFE
44188	05/03/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
44195	05/03/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
44225	05/03/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
44241	05/03/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
44244	05/03/2014	Obras sociales
44259	05/03/2014	PROFE
44274	05/03/2014	Tasa SUM
44277	05/03/2014	Obras sociales
44293	05/03/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
44301	05/03/2014	Planeamiento urbano
44313	05/03/2014	Obras sociales
44317	06/03/2014	Administración central
44322	06/03/2014	Servicio eléctrico
44325	06/03/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
44330	06/03/2014	Infracciones
44331	06/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44333	06/03/2014	Infracciones
44349	06/03/2014	Gobiernos locales
44354	06/03/2014	PROFE
44425	06/03/2014	Obras sociales
44429	06/03/2014	Gobiernos locales
44469	07/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44475	07/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44479	07/03/2014	Obras sociales
44493	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44524	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44542	07/03/2014	Gobiernos locales



44574	07/03/2014	Obras sociales
44575	10/03/2014	Servicio de agua
44591	10/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44593	10/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44625	10/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44632	10/03/2014	PROFE
44670	10/03/2014	Obras sociales
44673	10/03/2014	PROFE
44697	10/03/2014	Obras sociales
44707	11/03/2014	PROFE
44724	11/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44733	11/03/2014	PROFE
44743	11/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44757	11/03/2014	Contaminación electromagnética
44771	11/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44800	11/03/2014	Salud reproductiva
44803	11/03/2014	Contaminación electromagnética
44806	11/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44818	11/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44820	11/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44864	12/03/2014	Servicio de agua
44870	12/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44872	12/03/2014	PROFE
44893	12/03/2014	Servicio de agua
44895	12/03/2014	PROFE
44933	13/03/2014	Servicio eléctrico
44945	13/03/2014	Servicio de gas
44955	13/03/2014	Gobiernos locales
44974	13/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44981	13/03/2014	PROFE
44991	13/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44998	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45003	13/03/2014	PROFE
45033	13/03/2014	Obras sociales
45053	14/03/2014	PROFE
45098	14/03/2014	PROFE
45121	14/03/2014	Obras sociales
45124	14/03/2014	PROFE
45165	17/03/2014	PROFE
45186	17/03/2014	Planeamiento urbano
45198	17/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45212	17/03/2014	Servicio de agua
45220	17/03/2014	Servicio eléctrico
45229	17/03/2014	Infraestructura pública
45233	17/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45235	17/03/2014	Vivienda
45264	18/03/2014	PROFE
45291	18/03/2014	Servicio de agua
45292	18/03/2014	PROFE
45300	18/03/2014	Situación de desigualdad por discapacidad



45324	18/03/2014	Ninez y juventud
45327	18/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45330	18/03/2014	Rectificación DNI
45380	18/03/2014	Servicio eléctrico
45388	18/03/2014	Cesantías
45394	19/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
45395	19/03/2014	Contaminación acústica
45457	19/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45491	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45498	19/03/2014	PROFE
45506	20/03/2014	PROFE
45550	20/03/2014	PROFE
45551	20/03/2014	Servicio eléctrico
45580	20/03/2014	Obras sociales
45589	20/03/2014	PROFE
45600	20/03/2014	Obras sociales
45603	20/03/2014	Inconvenientes educación
45614	21/03/2014	Servicio de agua
45625	21/03/2014	Servicio de agua
45632	21/03/2014	PROFE
45643	21/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45679	25/03/2014	PROFE
45692	25/03/2014	Obras sociales
45698	25/03/2014	PROFE
45718	25/03/2014	Obras sociales
45742	25/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45750	25/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45754	25/03/2014	Servicio de agua
45760	25/03/2014	Gobiernos locales
45766	25/03/2014	PROFE
45771	25/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45774	18/03/2014	Inconvenientes viales
45790	26/03/2014	Administración central
45799	26/03/2014	PROFE
45817	26/03/2014	Gobiernos locales
45821	26/03/2014	Servicio de telefonía móvil
45827	26/03/2014	PROFE
45831	26/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45836	26/03/2014	PROFE
45850	26/03/2014	PROFE
45855	26/03/2014	Servicio de agua
45863	26/03/2014	Gobiernos locales
45874	26/03/2014	Tercera edad
45889	26/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
45901	26/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45902	26/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
45908	26/03/2014	Servicio de agua
45951	27/03/2014	PROFE
45981	25/03/2014	Planeamiento urbano
45984	27/03/2014	Gobiernos locales



45990	27/03/2014	Servicio de agua
46013	27/03/2014	Gobiernos locales
46014	27/03/2014	PROFE
46041	28/03/2014	Inconvenientes educación
46050	28/03/2014	PROFE
46106	28/03/2014	Contaminación electromagnética
46107	28/03/2014	Obras sociales
46124	28/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46129	28/03/2014	Inconvenientes educación
46145	28/03/2014	Obras sociales
46157	28/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46165	31/03/2014	Administración central
46172	31/03/2014	Acceso y matriculación educativa
46188	31/03/2014	PROFE
46200	31/03/2014	Obras sociales
46230	31/03/2014	Administración central
46276	31/03/2014	Jubilaciones y pensiones
46278	31/03/2014	PROFE
46280	31/03/2014	Infracciones
46281	31/03/2014	ARBA - ingresos brutos
46284	31/03/2014	Obras sociales
46297	31/03/2014	Obras sociales
46314	01/04/2014	Situaciones de discriminación
46350	01/04/2014	PROFE
46356	01/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
46359	01/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
46361	01/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
46373	01/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
46374	01/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
46378	01/04/2014	Quejas consumidores otros servicios
46394	01/04/2014	Servicio de agua
46405	20/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46430	01/04/2014	Transporte público de pasajeros
46439	01/04/2014	PROFE
46470	03/04/2014	PROFE
46473	03/04/2014	Obras sociales
46655	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46671	03/04/2014	Gobiernos locales
46714	04/04/2014	Obras sociales
46722	04/04/2014	PROFE
46772	04/04/2014	PROFE
46816	04/04/2014	Obras sociales
46825	04/04/2014	Consultas generales
46839	04/04/2014	PROFE
46852	04/04/2014	Obras sociales
46876	04/04/2014	PROFE
46930	04/04/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
47003	07/04/2014	PROFE
47107	07/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47229	08/04/2014	Infraestructura y recursos educativos



47286	08/04/2014	Obras sociales
47360	08/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47367	08/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
47380	08/04/2014	PROFE
47433	08/04/2014	Ninez y juventud
47445	08/04/2014	Obras sociales
47452	08/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47457	08/04/2014	Administración central
47477	09/04/2014	Obras sociales
47493	09/04/2014	Gobiernos locales
47542	09/04/2014	PROFE
47566	09/04/2014	Servicio eléctrico
47656	09/04/2014	Gobiernos locales
47669	10/04/2014	Gobiernos locales
47750	10/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
47814	10/04/2014	Desastres naturales
47815	10/04/2014	Administración central
47885	11/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47960	11/04/2014	PROFE
47984	11/04/2014	Consultas generales
47990	11/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
47992	11/04/2014	Otras políticas sociales
48006	11/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48019	11/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
48021	11/04/2014	Administración central
48086	14/04/2014	PROFE
48108	14/04/2014	Inconvenientes educación
48158	14/04/2014	Obras sociales
48233	14/04/2014	Consultas generales
48242	14/04/2014	Otras políticas sociales
48275	14/04/2014	Servicio de gas
48318	15/04/2014	PROFE
48418	15/04/2014	Gobiernos locales
48420	15/04/2014	Otros inconvenientes medioambientales
48427	15/04/2014	Gobiernos locales
48429	15/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48437	15/04/2014	PROFE
48509	15/04/2014	Obras sociales
48521	15/04/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
48538	15/04/2014	Administración central
48562	15/04/2014	Obras sociales
48600	16/04/2014	Obras sociales
48621	16/04/2014	Servicio de agua
48645	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48679	16/04/2014	Servicio de agua
48681	16/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48733	16/04/2014	Planeamiento urbano
48773	16/04/2014	PROFE
48870	21/04/2014	Obras sociales
48898	21/04/2014	Servicio de telefonía móvil



48925	21/04/2014	PROFE
48997	21/04/2014	PROFE
49142	22/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
49144	22/04/2014	PROFE
49173	22/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49201	22/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
49203	22/04/2014	Servicio de gas
49248	22/04/2014	Obras sociales
49260	22/04/2014	Servicio de gas
49298	22/04/2014	PROFE
49299	22/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49338	22/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
49380	23/04/2014	Infracciones
49386	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49398	23/04/2014	Infracciones
49403	23/04/2014	Infracciones
49413	23/04/2014	Inconvenientes educación
49435	23/04/2014	Infracciones
49439	23/04/2014	Obras sociales
49463	23/04/2014	Vivienda
49493	23/04/2014	Servicio de agua
49512	23/04/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
49514	23/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49520	23/04/2014	PROFE
49560	23/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49568	23/04/2014	PROFE
49570	23/04/2014	Situación de desigualdad por discapacidad
49627	23/04/2014	PROFE
49667	07/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49715	24/04/2014	Servicio de agua
49734	24/04/2014	PROFE
50015	25/04/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
50052	25/04/2014	Acceso y matriculación educativa
50094	25/04/2014	Obras sociales
50103	25/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
50118	25/04/2014	Servicio de agua
50156	28/04/2014	Consultas generales
50209	28/04/2014	Consultas generales
50286	28/04/2014	Consultas generales
50353	29/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
50690	30/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
26409	02/05/2013	Infracciones
26416	02/05/2013	Desastres naturales
26475	02/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26487	02/05/2013	Pendiente de Nomenclar
26507	02/05/2013	Usuarios de seguros
26520	02/05/2013	Otras políticas sociales
26543	03/05/2013	Protección de la vida
26600	03/05/2013	Otras políticas sociales
26602	03/05/2013	Salud reproductiva



26603	03/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
26625	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26626	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26632	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26666	06/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
26668	06/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
26675	06/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
26676	06/05/2013	Administración central
26688	06/05/2013	Acceso al empleo público
26693	06/05/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
26696	06/05/2013	Situaciones de discriminación
26719	06/05/2013	Administración central
26721	06/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
26739	07/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
26757	07/05/2013	Transporte público de pasajeros
26758	07/05/2013	Obras sociales
26761	07/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
26774	07/05/2013	Obras sociales
26788	07/05/2013	Vivienda
26790	07/05/2013	Otras políticas sociales
26806	08/05/2013	Gobiernos locales
26827	08/05/2013	Vivienda
26831	08/05/2013	Desastres naturales
26840	08/05/2013	Obras sociales
26849	08/05/2013	Vivienda
26855	09/05/2013	Trayecto escolar
26880	09/05/2013	Desastres naturales
26881	09/05/2013	Obras sociales
26898	09/05/2013	Desastres naturales
26972	10/05/2013	Inconvenientes impositivos
26975	10/05/2013	Servicio de agua
26978	10/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
26985	10/05/2013	Desastres naturales
26991	10/05/2013	Gobiernos locales
26992	10/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26995	10/05/2013	Derechos y deberes del empleado público
27015	13/05/2013	Telefonía fija
27027	13/05/2013	Acceso al empleo público
27028	13/05/2013	Acceso al empleo público
27030	13/05/2013	Desastres naturales
27048	13/05/2013	Desastres naturales
27103	13/05/2013	Desastres naturales
27104	13/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27108	13/05/2013	Gobiernos locales
27112	13/05/2013	Pendiente de Nomenclar
27148	14/05/2013	Vivienda
27170	14/05/2013	Servicio de agua
27213	14/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27222	14/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27223	14/05/2013	Servicios de medicina prepaga



27264	15/05/2013	Pendiente de Nomenciar
27271	15/05/2013	Consultas generales
27274	15/05/2013	Desastres naturales
27283	15/05/2013	Vivienda
27290	16/05/2013	Situaciones de discriminación
27296	16/05/2013	Situaciones de discriminación
27303	16/05/2013	Desastres naturales
27314	16/05/2013	Gobiernos locales
27342	17/05/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
27354	17/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27358	17/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27418	20/05/2013	Administración central
27420	20/05/2013	Contaminación acústica
27451	20/05/2013	Desastres naturales
27453	20/05/2013	Desastres naturales
27456	20/05/2013	Administración central
27457	20/05/2013	Administración central
27460	20/05/2013	Administración central
27487	21/05/2013	Desastres naturales
27493	21/05/2013	Vivienda
27512	21/05/2013	Telefonía fija
27513	21/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27517	21/05/2013	Desastres naturales
27528	21/05/2013	Desastres naturales
27561	22/05/2013	Desastres naturales
27575	22/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27582	22/05/2013	Consultas generales
27584	22/05/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
27610	23/05/2013	Servicio eléctrico
27616	23/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27617	23/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27621	23/05/2013	Incumplimientos de derechos de familia
27646	23/05/2013	Telefonía fija
27671	23/05/2013	Vivienda
27675	23/05/2013	Acceso y matriculación educativa
27718	24/05/2013	Gobiernos locales
27722	24/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27739	24/05/2013	Desastres naturales
27744	24/05/2013	Obras sociales
27788	27/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
27826	27/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27849	28/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
27853	28/05/2013	Gobiernos locales
27856	28/05/2013	Desastres naturales
27875	28/05/2013	Administración central
27881	28/05/2013	Desastres naturales
27884	28/05/2013	Desastres naturales
27899	28/05/2013	Vivienda
27902	29/05/2013	Obras sociales
27914	29/05/2013	Desastres naturales



27921	29/05/2013	Desastres naturales
27936	29/05/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
27946	29/05/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
27964	30/05/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
27965	30/05/2013	Vivienda
27970	30/05/2013	Otras políticas sociales
27982	29/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27987	30/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27988	30/05/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
27993	30/05/2013	Gobiernos locales
27996	30/05/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28003	31/05/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28007	31/05/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
28008	31/05/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28010	31/05/2013	Tratamiento médico e intervenciones
28016	31/05/2013	Administración central
28017	31/05/2013	Jubilaciones y pensiones
28023	31/05/2013	Violencia y conflictos
28026	31/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28032	31/05/2013	Vivienda
28057	03/06/2013	Pendiente de Nomenciar
28069	03/06/2013	Planeamiento urbano
28073	03/06/2013	Vivienda
28077	04/06/2013	Situaciones de discriminación
28081	04/06/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
28082	04/06/2013	Servicio de telefonía móvil
28086	04/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28090	04/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28104	04/06/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
28114	04/06/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
28132	05/06/2013	Protección al consumidor
28137	05/06/2013	Otras políticas sociales
28141	05/06/2013	Protección al consumidor
28143	05/06/2013	Protección al consumidor
28161	05/06/2013	Inconvenientes impositivos
28165	05/06/2013	Obras sociales
28182	05/06/2013	Desastres naturales
28185	05/06/2013	Desastres naturales
28200	06/06/2013	Vivienda
28204	06/06/2013	ARBA - impuesto automotor
28240	06/06/2013	Alimentaria
28247	07/06/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
28249	07/06/2013	Vivienda
28250	07/06/2013	Obras sociales
28256	07/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28258	07/06/2013	Gobiernos locales
28269	07/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28284	07/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28285	07/06/2013	Consultas generales
28289	10/06/2013	Jubilaciones y pensiones



28299	10/06/2013	Otras políticas sociales
28303	10/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28315	10/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28325	10/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28333	11/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28350	11/06/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
28367	05/06/2013	Obras sociales
28372	11/06/2013	Ninez y juventud
28373	11/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28386	11/06/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
28397	12/06/2013	Vivienda
28414	12/06/2013	Desastres naturales
28426	12/06/2013	Desastres naturales
28427	12/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28463	13/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28464	13/06/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
28468	13/06/2013	Obras sociales
28470	13/06/2013	Obras sociales
28498	14/06/2013	Servicio de agua
28501	14/06/2013	Desastres naturales
28505	14/06/2013	Vivienda
28510	14/06/2013	Vivienda
28570	17/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28574	17/06/2013	Desastres naturales
28591	18/06/2013	Servicio de agua
28596	18/06/2013	Jubilaciones y pensiones
28604	18/06/2013	Desastres naturales
28622	18/06/2013	Servicio eléctrico
28623	18/06/2013	Alimentaria
28633	19/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28641	19/06/2013	PROFE
28649	19/06/2013	Desastres naturales
28679	24/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28691	24/06/2013	Vivienda
28710	24/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28715	24/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28716	24/06/2013	Gobiernos locales
28735	24/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28736	24/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28755	25/06/2013	Administración central
28759	25/06/2013	Acceso al empleo público
28769	25/06/2013	Obras sociales
28782	26/06/2013	Subsidios
28794	26/06/2013	Desastres naturales
28799	26/06/2013	Administración central
28807	26/06/2013	Quejas consumidores otros servicios
28823	26/06/2013	Obras sociales
28840	27/06/2013	Situación de desigualdad por discapacidad
28844	27/06/2013	Desastres naturales
28848	27/06/2013	Jubilaciones y pensiones



28849	27/06/2013	Planeamiento urbano
28856	27/06/2013	Subsidios
28868	27/06/2013	Desastres naturales
28870	27/06/2013	Obras sociales
28874	27/06/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
28885	27/06/2013	Servicio de televisión por cable y digital
28887	27/06/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
28890	27/06/2013	Pensiones por desaparecidos, exiliados y ex presos de la dictadura
28917	28/06/2013	Inconvenientes documentación identitaria
28937	28/06/2013	Vivienda
28948	01/07/2013	Desastres naturales
28950	01/07/2013	Desastres naturales
28954	01/07/2013	PROFE
28957	01/07/2013	Obras sociales
28959	01/07/2013	Incumplimientos de derechos de familia
28970	01/07/2013	Vivienda
28992	01/07/2013	Cesantías
29010	02/07/2013	Telefonía fija
29035	02/07/2013	Desastres naturales
29046	02/07/2013	Vivienda
29060	03/07/2013	Consultas generales
29064	03/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29066	03/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29122	04/07/2013	Obras sociales
29123	04/07/2013	Obras sociales
29124	04/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29127	04/07/2013	Obras sociales
29129	05/07/2013	Infracciones
29133	05/07/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
29140	05/07/2013	Telefonía fija
29159	05/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29176	08/07/2013	Obras sociales
29197	08/07/2013	Ninez y juventud
29198	08/07/2013	Consultas generales
29204	08/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29225	08/07/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
29241	10/07/2013	Vivienda
29242	10/07/2013	PROFE
29251	10/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29269	10/07/2013	Vivienda
29272	10/07/2013	Vivienda
29283	10/07/2013	Quejas consumidores otros servicios
29288	10/07/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
29297	10/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
29306	10/07/2013	Obras sociales
29314	10/07/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
29323	11/07/2013	Consultas generales
29334	11/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29339	11/07/2013	Protección al consumidor
29341	11/07/2013	Desastres naturales





29352	11/07/2013	Gobiernos locales
29356	11/07/2013	Desastres naturales
29359	11/07/2013	Consultas generales
29367	11/07/2013	Otras políticas sociales
29371	11/07/2013	Consultas generales
29372	11/07/2013	Consultas generales
29377	11/07/2013	Consultas generales
29387	12/07/2013	Gobiernos locales
29399	12/07/2013	Consultas generales
29410	12/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29412	12/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29414	12/07/2013	Vivienda
29416	12/07/2013	Vivienda
29420	12/07/2013	Vivienda
29426	12/07/2013	Otras políticas sociales
29432	12/07/2013	Ninez y juventud
29435	12/07/2013	Consultas generales
29451	15/07/2013	Obras sociales
29485	15/07/2013	Desastres naturales
29488	15/07/2013	PROFE
29490	15/07/2013	PROFE
29495	15/07/2013	Pendiente de Nomenclar
29496	15/07/2013	PROFE
29497	15/07/2013	PROFE
29498	15/07/2013	PROFE
29499	15/07/2013	PROFE
29500	15/07/2013	PROFE
29501	15/07/2013	PROFE
29502	15/07/2013	PROFE
29505	15/07/2013	Obras sociales
29512	16/07/2013	Infraestructura
29514	16/07/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
29524	16/07/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
29530	16/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29535	16/07/2013	Vivienda
29540	16/07/2013	Vivienda
29541	16/07/2013	Vivienda
29544	16/07/2013	Acceso al empleo público
29546	16/07/2013	Vivienda
29559	17/07/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
29578	17/07/2013	Vivienda
29579	17/07/2013	Vivienda
29584	17/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29592	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29595	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29597	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29600	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29602	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29605	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29607	17/07/2013	Transporte público de pasajeros



29610	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29612	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29615	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29617	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29620	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29622	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29625	17/07/2013	Transporte público de pasajeros
29631	17/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29637	18/07/2013	Consultas generales
29643	18/07/2013	Jubilaciones y pensiones
29648	18/07/2013	Vivienda
29681	18/07/2013	Vivienda
29715	19/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29728	19/07/2013	Servicio de telefonía móvil
29729	19/07/2013	Obras sociales
29733	19/07/2013	Servicio eléctrico
29742	19/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29743	19/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
29781	19/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
29783	19/07/2013	Ninez y juventud
29788	27/05/2013	Infraestructura y recursos educativos
29810	02/09/2013	Administración central
29828	22/07/2013	Desastres naturales
29861	22/07/2013	Obras sociales
29863	22/07/2013	Desastres naturales
29946	23/07/2013	Otras políticas sociales
29960	23/07/2013	Otras políticas sociales
29983	24/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29986	24/07/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
29991	24/07/2013	Otras políticas sociales
29992	24/07/2013	Gobiernos locales
30000	24/07/2013	Obras sociales
30017	24/07/2013	Desastres naturales
30018	24/07/2013	Jubilaciones y pensiones
30030	25/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30055	25/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30060	25/07/2013	Pendiente de Nomenclar
30061	25/07/2013	Violencia y conflictos
30063	25/07/2013	Tratamiento médico e intervenciones
30070	25/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30083	26/07/2013	Obras sociales
30091	26/07/2013	Salud reproductiva
30093	26/07/2013	Transporte público de pasajeros
30106	29/07/2013	Vivienda
30110	29/07/2013	Derecho y atención de los pacientes
30114	29/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
30115	29/07/2013	Vivienda
30117	29/07/2013	Vivienda
30121	29/07/2013	Desastres naturales
30129	29/07/2013	Transporte público de pasajeros



30131	29/07/2013	Vivienda
30132	29/07/2013	Otras políticas sociales
30141	29/07/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
30144	29/07/2013	Ninez y juventud
30156	29/07/2013	Consultas generales
30198	30/07/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
30205	30/07/2013	Obras sociales
30226	30/07/2013	Adicciones
30321	31/07/2013	Otras políticas sociales
30415	31/07/2013	Vivienda
30422	01/08/2013	Gobiernos locales
30424	01/08/2013	Vivienda
30518	01/08/2013	Obras sociales
30647	02/08/2013	Telefonía fija
30754	02/08/2013	Vivienda
30756	02/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
30766	02/08/2013	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
30800	02/08/2013	Vivienda
30801	02/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30822	02/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
30826	02/08/2013	PROFE
30861	02/08/2013	Vivienda
30862	02/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
30867	05/08/2013	Obras sociales
30879	05/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
30900	05/08/2013	Consultas generales
30910	05/08/2013	Vivienda
30925	05/08/2013	Vivienda
30931	05/08/2013	Pendiente de Nomenclar
30932	05/08/2013	Vivienda
30934	05/08/2013	Gobiernos locales
30949	05/08/2013	Vivienda
30984	05/08/2013	Vivienda
31004	05/08/2013	Vivienda
31026	05/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
31027	05/08/2013	Otras políticas sociales
31029	05/08/2013	Otras políticas sociales
31059	05/08/2013	Tratamiento médico e intervenciones
31067	05/08/2013	Vivienda
31101	05/08/2013	Vivienda
31106	05/08/2013	Vivienda
31108	06/08/2013	Inconvenientes educación
31208	06/08/2013	Infraestructura y recursos educativos
31217	06/08/2013	Otras políticas sociales
31222	06/08/2013	Vivienda
31343	06/08/2013	Vivienda
31403	07/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
31447	07/08/2013	Violencia y conflictos
31457	07/08/2013	Violencia y conflictos
31541	07/08/2013	Vivienda



31594	07/08/2013	Vivienda
31601	07/08/2013	Consultas generales
31604	07/08/2013	Vivienda
31656	08/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
31667	08/08/2013	Infracciones
31676	08/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
31728	08/08/2013	Tratamiento médico e intervenciones
31732	08/08/2013	Tercera edad
31850	09/08/2013	Jubilaciones y pensiones
31874	09/08/2013	Pendiente de Nomenclar
31892	09/08/2013	Tasa SUM
31899	09/08/2013	Servicio de telefonía móvil
31911	09/08/2013	Administración central
31918	09/08/2013	Alimentaria
31962	09/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
31973	09/08/2013	Vivienda
32096	12/08/2013	PROFE
32119	12/08/2013	Gobiernos locales
32141	12/08/2013	Vivienda
32214	13/08/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
32217	13/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
32252	13/08/2013	Acceso al empleo público
32254	13/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
32462	14/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
32463	14/08/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
32616	14/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
32641	15/08/2013	Obras sociales
32652	15/08/2013	Consultas generales
32692	15/08/2013	Jubilaciones y pensiones
32764	15/08/2013	Gobiernos locales
32800	15/08/2013	Desastres naturales
32848	15/08/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
32921	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33019	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33044	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33051	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33057	16/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33071	16/08/2013	Obras sociales
33073	16/08/2013	Tarjetas de crédito
33311	20/08/2013	Divorcios y sucesiones
33318	20/08/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
33324	20/08/2013	Gobiernos locales
33326	20/08/2013	Ninez y juventud
33331	20/08/2013	Jubilaciones y pensiones
33333	20/08/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
33339	20/08/2013	Vivienda
33341	20/08/2013	Vivienda
33343	20/08/2013	Vivienda
33344	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33346	20/08/2013	Vivienda



33347	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33350	20/08/2013	Vivienda
33351	20/08/2013	Vivienda
33354	20/08/2013	Vivienda
33357	20/08/2013	Vivienda
33362	21/08/2013	Vivienda
33365	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33377	21/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33634	21/08/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
33636	22/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33779	22/08/2013	Ninez y juventud
33853	22/08/2013	Inconvenientes educación
33866	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33867	23/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
33869	23/08/2013	Asignación universal por hijo
33885	23/08/2013	Obras sociales
33887	23/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34067	26/08/2013	Vivienda
34096	26/08/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
34134	26/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34184	27/08/2013	Consultas generales
34188	27/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34213	27/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34249	27/08/2013	Obras sociales
34300	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34301	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34306	28/08/2013	Administración central
34317	28/08/2013	Transporte público de pasajeros
34320	28/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34325	28/08/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
34328	28/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34366	28/08/2013	Pendiente de Nomenclar
34374	28/08/2013	Gobiernos locales
34391	28/08/2013	Otras políticas sociales
34423	28/08/2013	Vivienda
34439	28/08/2013	Infraacciones
34455	28/08/2013	Otras políticas sociales
34462	28/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34464	28/08/2013	Jubilaciones y pensiones
34465	28/08/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
34466	28/08/2013	Vivienda
34535	29/08/2013	PROFE
34544	29/08/2013	Inconvenientes documentación identitaria
34552	29/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
34561	29/08/2013	Tratamiento médico e intervenciones
34585	29/08/2013	Incumplimientos de derechos de familia
34640	29/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34667	29/08/2013	Subsidios
34669	29/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34676	29/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario



34698	29/08/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
34725	29/08/2013	Desastres naturales
34750	30/08/2013	Servicio de televisión por cable y digital
34783	30/08/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
34787	30/08/2013	Telefonía fija
34795	30/08/2013	Derecho y atención de los pacientes
34808	30/08/2013	Ninez y juventud
34871	30/08/2013	Vivienda
34937	02/09/2013	ARBA - ingresos brutos
34948	02/09/2013	Jubilaciones y pensiones
34950	02/09/2013	Quejas consumidores otros servicios
34951	02/09/2013	Desastres naturales
34952	02/09/2013	Desastres naturales
34953	02/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35052	02/09/2013	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
35081	02/09/2013	Infraacciones
35096	02/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
35162	03/09/2013	Situaciones de discriminación
35170	03/09/2013	Telefonía fija
35210	03/09/2013	Asignación universal por hijo
35213	03/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
35220	04/09/2013	Vivienda
35252	04/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35283	04/09/2013	Vivienda
35321	04/09/2013	Alimentaria
35375	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35376	05/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35379	05/09/2013	Desastres naturales
35380	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35382	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35384	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35385	05/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
35386	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35389	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35390	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35391	05/09/2013	Dificultades para la circulación
35453	05/09/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
35459	05/09/2013	Servicio de gas
35498	05/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
35518	05/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
35519	05/09/2013	Ninez y juventud
35627	06/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35630	06/09/2013	Tarjetas de crédito
35635	06/09/2013	Vivienda
35641	06/09/2013	Vivienda
35647	06/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
35662	06/09/2013	Otras políticas sociales
35737	09/09/2013	Desastres naturales
35750	09/09/2013	Otras políticas sociales
35761	09/09/2013	Asignación universal por hijo



35764	09/09/2013	Vivienda
35772	09/09/2013	Vivienda
35776	09/09/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
35782	09/09/2013	Planeamiento urbano
35789	09/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35821	09/09/2013	Vivienda
35828	09/09/2013	Servicio de gas
35844	10/09/2013	Vivienda
35886	10/09/2013	Obras sociales
35900	10/09/2013	Infracciones
35908	10/09/2013	Ninez y juventud
35918	10/09/2013	Ninez y juventud
35922	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35923	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35924	10/05/2013	Inconvenientes viales
35925	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35926	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35927	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35928	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35929	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35930	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35932	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35934	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35937	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35939	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35940	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35942	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35943	10/09/2013	Dificultades para la circulación
35948	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35949	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35955	11/09/2013	Administración central
35962	11/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35963	11/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
35972	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35973	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35974	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35976	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35977	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35980	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35983	11/09/2013	Dificultades para la circulación
35985	11/09/2013	Jubilaciones y pensiones
35993	11/09/2013	Servicio de gas
35995	12/09/2013	Dificultades para la circulación
35996	12/09/2013	Dificultades para la circulación
35997	12/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36005	12/09/2013	Telefonía fija
36017	25/09/2013	Consultas generales
36044	16/09/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
36077	16/09/2013	Evaluación del impacto ambiental de actividades productivas
36080	16/09/2013	Jubilaciones y pensiones



36090	16/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36104	17/09/2013	Obras sociales
36105	16/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36121	17/09/2013	Vivienda
36136	17/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36140	17/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36143	17/09/2013	Desastres naturales
36162	17/09/2013	Prestaciones por desempleo
36179	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36184	17/09/2013	Asignación universal por hijo
36188	17/09/2013	Asignación universal por hijo
36189	17/09/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
36254	18/09/2013	PROFE
36325	16/09/2013	Obras sociales
36335	18/09/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
36346	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36347	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36348	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36351	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36353	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36355	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36358	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36360	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36362	18/09/2013	Dificultades para la circulación
36367	18/09/2013	Otras políticas sociales
36383	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36385	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36389	19/09/2013	Transporte público de pasajeros
36391	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36394	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36397	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36399	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36403	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36407	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36408	19/09/2013	Dificultades para la circulación
36452	20/09/2013	Servicio de agua
36461	20/09/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
36472	23/09/2013	Obras sociales
36511	23/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36514	23/09/2013	Obras sociales
36519	23/09/2013	Consultas generales
36535	23/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36542	23/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36550	23/09/2013	Administración central
36557	23/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36563	23/09/2013	Ninez y juventud
36576	24/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36601	24/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36621	24/09/2013	Contaminación electromagnética
36634	24/09/2013	Derechos y deberes del empleado público



36638	25/09/2013	Ninez y juventud
36647	25/09/2013	Desastres naturales
36661	25/09/2013	Gobiernos locales
36664	21/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36673	25/09/2013	Vivienda
36702	25/09/2013	Derechos y deberes del empleado público
36705	25/09/2013	Asignación universal por hijo
36709	25/09/2013	Vivienda
36714	25/09/2013	Vivienda
36716	25/09/2013	Desaparición de niños o jóvenes
36717	25/09/2013	Desastres naturales
36718	26/09/2013	Vivienda
36727	26/09/2013	Desastres naturales causados por el hombre
36737	26/09/2013	Vivienda
36738	26/09/2013	Incumplimientos de derechos de familia
36739	26/09/2013	Vivienda
36741	26/09/2013	Consultas generales
36745	26/09/2013	Derecho y atención de los pacientes
36751	26/09/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
36753	26/09/2013	Gobiernos locales
36758	27/09/2013	Jubilaciones y pensiones
36759	27/09/2013	Administración central
36775	27/09/2013	Acceso al empleo público
36800	27/09/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
36815	27/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36827	30/09/2013	Planes de empleo
36834	30/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36843	30/09/2013	Vivienda
36845	30/09/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
36868	30/09/2013	Administración central
36879	30/09/2013	Pendiente de Nomenclar
36895	01/10/2013	Obras sociales
36905	01/10/2013	Pendiente de Nomenclar
36917	01/10/2013	Jubilaciones y pensiones
36936	01/10/2013	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
36950	01/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
36962	19/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36964	02/10/2013	Vivienda
36967	02/10/2013	Violencia y conflictos
37065	02/10/2013	PROFE
37066	02/10/2013	Vivienda
37070	02/10/2013	Servicio de gas
37075	02/10/2013	Obras sociales
37080	02/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37107	03/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37159	03/10/2013	ARBA - ingresos brutos
37161	03/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37171	30/09/2013	Obras sociales
37181	04/10/2013	Telefonía fija
37195	04/10/2013	Vivienda



37215	04/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37218	04/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37224	07/10/2013	Gobiernos locales
37227	07/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37228	07/10/2013	Acceso y matriculación educativa
37241	07/10/2013	Pensiones de Guerra
37252	07/10/2013	Infracciones
37257	07/10/2013	Transporte público de pasajeros
37269	07/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37282	07/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37289	07/10/2013	Planeamiento urbano
37291	07/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37293	03/10/2013	Administración central
37294	07/10/2013	Vivienda
37295	07/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
37304	07/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37306	08/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
37307	08/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37338	08/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37398	08/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37414	08/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37423	08/10/2013	Vivienda
37436	09/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37438	09/10/2013	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
37439	09/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37440	09/10/2013	Divorcios y sucesiones
37453	09/10/2013	Obras sociales
37455	09/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37458	09/10/2013	ARBA - impuesto automotor
37460	09/10/2013	Obras sociales
37463	09/10/2013	Vivienda
37467	09/10/2013	Desastres naturales
37474	09/10/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
37505	09/10/2013	Consultas generales
37512	09/10/2013	Planeamiento urbano
37522	09/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37526	10/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37533	10/10/2013	Servicio eléctrico
37536	10/10/2013	Desastres naturales
37540	10/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37543	10/10/2013	Vivienda
37573	11/10/2013	Otras políticas sociales
37577	11/10/2013	Inconvenientes impositivos
37587	11/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37588	11/10/2013	Infracciones
37589	11/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37590	11/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37607	11/10/2013	Adicciones
37622	15/10/2013	Infracciones
37631	15/10/2013	Vivienda



37640	15/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
37645	15/10/2013	Desastres naturales
37664	15/10/2013	Vivienda
37671	15/10/2013	Quejas consumidores otros servicios
37679	15/10/2013	Situaciones de discriminación
37683	15/10/2013	Consultas generales
37687	15/10/2013	Infracciones
37705	16/10/2013	Telefonía fija
37708	16/10/2013	Infracciones
37709	16/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37711	16/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
37713	16/10/2013	Inconvenientes impositivos
37717	16/10/2013	Obras sociales
37718	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37720	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37722	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37723	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37724	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37726	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37728	16/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37729	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37731	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37732	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37734	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37736	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37738	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37739	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37740	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37741	16/10/2013	Dificultades para la circulación
37742	16/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37744	16/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37749	15/10/2013	Jubilaciones y pensiones
37751	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37752	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37755	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37756	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37757	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37758	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37759	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37762	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37765	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37767	17/10/2013	Dificultades para la circulación
37771	17/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37773	17/10/2013	Tratamiento médico e intervenciones
37778	17/10/2013	Obras sociales
37788	17/10/2013	Consultas generales
37799	17/10/2013	Vivienda
37809	17/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37854	18/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37856	18/10/2013	Inconvenientes viales



37857	18/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
37862	18/10/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
37863	18/10/2013	Planeamiento urbano
37870	21/10/2013	Infracciones
37878	21/10/2013	Inconvenientes viales
37897	21/10/2013	Obras sociales
37904	21/10/2013	Obras sociales
37908	21/10/2013	Derecho y atención de los pacientes
37917	18/10/2013	Contaminación acústica
37934	21/10/2013	Obras sociales
37975	21/10/2013	Adicciones
37979	21/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
37983	21/10/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
37999	22/10/2013	Vivienda
38002	22/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38034	23/10/2013	Servicios de medicina prepaga
38036	23/10/2013	Asignación universal por hijo
38046	23/10/2013	Otras políticas sociales
38052	15/10/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
38061	23/10/2013	Infracciones
38065	23/10/2013	Vivienda
38071	23/10/2013	Gobiernos locales
38077	23/10/2013	Ayuda escolar
38078	23/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38082	23/10/2013	Consultas generales
38083	23/10/2013	Ninez y juventud
38084	23/10/2013	Inconvenientes impositivos
38086	24/10/2013	Dificultades para la circulación
38093	24/10/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
38102	24/10/2013	Infracciones
38106	24/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
38107	24/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
38119	24/10/2013	Servicio eléctrico
38135	24/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38138	24/10/2013	Gobiernos locales
38143	25/10/2013	Violencia y conflictos
38144	25/10/2013	Violencia y conflictos
38147	25/10/2013	Salud reproductiva
38151	25/10/2013	Obras sociales
38152	25/10/2013	Desastres naturales
38155	25/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38160	25/10/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
38162	25/10/2013	Ninez y juventud
38178	25/10/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38208	28/10/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
38210	28/10/2013	Vivienda
38215	28/10/2013	Ninez y juventud
38219	28/10/2013	Vivienda
38222	28/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38229	28/10/2013	Consultas generales



38248	29/10/2013	Infracciones
38270	29/10/2013	Divorcios y sucesiones
38273	29/10/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
38287	29/10/2013	Pendiente de Nomendar
38289	29/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38291	29/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38293	29/10/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
38297	29/10/2013	Derechos y deberes del empleado público
38301	29/10/2013	Otras políticas sociales
38302	29/10/2013	Vivienda
38303	29/10/2013	Consultas generales
38304	29/10/2013	Acceso al empleo público
38328	30/10/2013	Transporte público de pasajeros
38344	03/10/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38355	28/10/2013	Infracciones
38360	30/10/2013	Consultas generales
38361	30/10/2013	Infracciones
38362	30/10/2013	Inconvenientes viales
38366	30/10/2013	Jubilaciones y pensiones
38371	30/10/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
38377	31/10/2013	Servicio de telefonía móvil
38378	31/10/2013	Administración central
38380	31/10/2013	Violencia y conflictos
38381	31/10/2013	Servicio de gas
38386	31/10/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38387	31/10/2013	Vivienda
38388	31/10/2013	Vivienda
38398	31/10/2013	Otras políticas sociales
38414	31/10/2013	Alimentaria
38514	01/11/2013	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
38528	01/11/2013	Contaminación acústica
38540	01/11/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
38545	01/11/2013	Infracciones
38559	01/11/2013	Consultas generales
38560	01/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38561	01/11/2013	Infracciones
38565	01/11/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
38571	04/11/2013	Asignación universal por hijo
38577	04/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38578	04/11/2013	Riesgos del trabajo
38581	04/11/2013	Gobiernos locales
38583	04/11/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
38586	04/11/2013	Alimentaria
38587	04/11/2013	Otras políticas sociales
38589	04/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
38590	04/11/2013	Situaciones de discriminación
38592	04/11/2013	Infracciones
38598	04/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38605	04/11/2013	Riesgos del trabajo
38617	04/11/2013	Administración central



38624	04/11/2013	Infracciones
38626	04/11/2013	Ninez y juventud
38629	04/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38632	04/11/2013	Vivienda
38633	04/11/2013	Situación de desigualdad por discapacidad
38636	05/11/2013	Infracciones
38654	05/11/2013	Servicio de internet
38655	05/11/2013	Inconvenientes viales
38657	05/11/2013	Gobiernos locales
38659	05/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38666	05/11/2013	Contaminación electromagnética
38679	05/11/2013	Acceso y matriculación educativa
38681	05/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38688	05/11/2013	Vivienda
38689	05/11/2013	Subsidios
38690	05/11/2013	Obras sociales
38704	05/11/2013	Inconvenientes viales
38726	06/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38728	06/11/2013	Gobiernos locales
38732	06/11/2013	Administración central
38735	06/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38736	06/11/2013	Infracciones
38737	06/11/2013	Asignación universal por hijo
38738	06/11/2013	Inconvenientes educación
38753	06/11/2013	Consultas generales
38754	06/11/2013	Inconvenientes viales
38755	06/11/2013	Servicio eléctrico
38758	06/11/2013	Vivienda
38761	06/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38765	07/11/2013	Vivienda
38768	07/11/2013	Tratamiento médico e intervenciones
38771	07/11/2013	Vivienda
38772	07/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38776	07/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38782	07/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38787	07/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
38792	07/11/2013	Obras sociales
38798	07/11/2013	Infracciones
38801	08/11/2013	Infracciones
38807	08/11/2013	Instituciones de menores
38815	08/11/2013	Vivienda
38816	08/11/2013	Vivienda
38818	08/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38833	08/11/2013	Planeamiento urbano
38834	08/11/2013	Asignación universal por hijo
38839	08/11/2013	Tratamiento médico e intervenciones
38842	08/11/2013	Obras sociales
38849	11/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38852	11/11/2013	Reposición DNI
38853	11/11/2013	Jubilaciones y pensiones



38854	11/11/2013	Trayecto escolar
38857	11/11/2013	Ninez y juventud
38860	11/11/2013	Violencia y conflictos
38863	11/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38867	11/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38882	11/11/2013	Servicio de agua
38895	11/11/2013	Infracciones
38896	11/11/2013	Otras políticas sociales
38907	11/11/2013	Inconvenientes documentación identitaria
38910	11/11/2013	Jubilaciones y pensiones
38924	12/11/2013	Ninez y juventud
38926	12/11/2013	Vivienda
38931	12/11/2013	Obras sociales
38947	12/11/2013	Incumplimientos de derechos de familia
38951	12/11/2013	Consultas generales
38957	12/11/2013	Infracciones
38961	12/11/2013	Inconvenientes viales
38985	13/11/2013	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
38987	13/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
38990	13/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
38991	13/11/2013	Gobiernos locales
39006	13/11/2013	Derecho y atención de los pacientes
39009	13/11/2013	Otras políticas sociales
39010	13/11/2013	Ninez y juventud
39021	13/11/2013	Planeamiento urbano
39022	13/11/2013	Obras sociales
39030	13/11/2013	Consultas generales
39040	13/11/2013	Dificultades para la circulación
39047	14/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39048	14/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39049	14/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39051	14/11/2013	Obras sociales
39052	14/11/2013	Contaminación acústica
39061	14/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39076	14/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39086	14/11/2013	Inconvenientes viales
39093	14/11/2013	Obras sociales
39102	13/11/2013	Dificultades para la circulación
39104	15/11/2013	Pendiente de Nomenclar
39111	15/11/2013	Infracciones
39114	15/11/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
39121	15/11/2013	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
39126	15/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39138	15/11/2013	Estado de calles, rutas y autopistas
39151	15/11/2013	Infracciones
39152	15/11/2013	Infracciones
39160	15/11/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
39167	18/11/2013	Telefonía fija
39181	18/11/2013	Inconvenientes impositivos
39182	18/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona



39186	18/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39189	18/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39191	18/11/2013	Transporte público de pasajeros
39196	18/11/2013	Ninez y juventud
39198	18/11/2013	Obras sociales
39214	18/11/2013	Gobiernos locales
39227	18/11/2013	Acceso al empleo público
39229	18/11/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
39230	19/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39259	17/11/2013	Infracciones
39260	20/11/2013	Infracciones
39279	20/11/2013	Obras sociales
39281	20/11/2013	Subsidios
39283	20/11/2013	Tercera edad
39284	20/11/2013	Inconvenientes viales
39286	20/11/2013	Recursos de inconstitucionalidad
39296	20/11/2013	Derechos y deberes del empleado público
39298	20/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39316	18/11/2013	Infraestructura pública
39318	18/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39328	21/11/2013	Infracciones
39332	21/11/2013	Consultas generales
39343	21/11/2013	Quejas consumidores otros servicios
39344	21/11/2013	Obras sociales
39345	21/11/2013	Vivienda
39348	21/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39352	21/11/2013	Acceso al empleo público
39354	21/11/2013	Educación privada
39360	21/11/2013	Infracciones
39365	21/11/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
39366	21/11/2013	Infracciones
39373	22/11/2013	Otras políticas sociales
39375	22/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39389	22/11/2013	Gobiernos locales
39395	22/11/2013	Vivienda
39400	22/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39401	22/11/2013	Gobiernos locales
39409	26/11/2013	Infracciones
39415	26/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39418	26/11/2013	Planeamiento urbano
39422	26/11/2013	Infracciones
39442	26/11/2013	Ninez y juventud
39468	26/11/2013	Obras sociales
39477	26/11/2013	Inconvenientes viales
39502	26/11/2013	Situaciones de discriminación
39512	26/11/2013	Servicio eléctrico
39521	27/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39525	27/11/2013	Desastres naturales
39531	27/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39536	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres





39551	27/11/2013	Vivienda
39560	27/11/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
39585	27/11/2013	Acceso y matriculación educativa
39587	27/11/2013	Obras sociales
39598	27/11/2013	Obras sociales
39600	27/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39604	27/11/2013	Infracciones
39609	28/11/2013	Infracciones
39626	28/11/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
39643	28/11/2013	Divorcios y sucesiones
39654	28/11/2013	Gobiernos locales
39676	28/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39678	28/11/2013	Inconvenientes viales
39679	28/11/2013	Vivienda
39700	28/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39713	29/11/2013	Asignación universal por hijo
39717	29/11/2013	Administración central
39723	29/11/2013	Consultas generales
39733	29/11/2013	Servicio eléctrico
39740	29/11/2013	Vivienda
39744	29/11/2013	Obras sociales
39761	29/11/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
39771	29/11/2013	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
39782	29/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39787	29/11/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
39789	29/11/2013	Vivienda
39794	29/11/2013	Consultas generales
39798	29/11/2013	Asignación universal por hijo
39801	29/11/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39804	02/12/2013	Obras sociales
39819	02/12/2013	Jubilaciones y pensiones
39822	02/12/2013	Obras sociales
39825	02/12/2013	Otras políticas sociales
39826	02/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
39827	02/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39830	02/12/2013	Violencia y conflictos
39837	02/12/2013	Tratamiento médico e intervenciones
39843	02/12/2013	Vivienda
39844	29/11/2013	Infracciones
39847	02/12/2013	Trayecto escolar
39852	29/11/2013	Infracciones
39853	02/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
39854	02/12/2013	Educación privada
39855	02/12/2013	Obras sociales
39859	02/12/2013	Infracciones
39862	02/12/2013	Alimentaria
39863	02/12/2013	Infracciones
39882	03/12/2013	Servicio de gas
39884	03/12/2013	Pensiones por discapacidad o invalidez
39890	03/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias



39901	03/12/2013	Servicio eléctrico
39902	03/12/2013	Jubilaciones y pensiones
39935	02/12/2013	Infraestructura y recursos educativos
39936	04/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
39941	04/12/2013	Servicio eléctrico
39961	04/12/2013	Alimentaria
39972	04/12/2013	Vivienda
39994	04/12/2013	Otras políticas sociales
39998	04/12/2013	Consultas generales
40023	05/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40027	05/12/2013	Desastres naturales
40062	05/12/2013	Alimentaria
40067	05/12/2013	Ninez y juventud
40069	05/12/2013	Infracciones
40077	03/12/2013	Obras sociales
40086	06/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40091	05/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40117	06/12/2013	Consultas generales
40120	06/12/2013	Protección al ciudadano
40131	06/12/2013	Obras sociales
40186	09/12/2013	Desastres naturales
40190	09/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40194	09/12/2013	Derecho de la calidad de vida
40196	04/12/2013	Inconvenientes viales
40203	09/12/2013	Subsidios
40206	09/12/2013	Gobiernos locales
40218	09/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40233	09/12/2013	Gobiernos locales
40237	09/12/2013	Infraestructura pública
40253	09/12/2013	Inconvenientes documentación identitaria
40283	09/12/2013	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
40334	09/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40342	10/12/2013	Gobiernos locales
40345	10/12/2013	Vivienda
40346	10/12/2013	Gobiernos locales
40349	10/12/2013	Dificultades para la circulación
40353	10/12/2013	Servicio de agua
40360	10/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40361	10/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40386	10/12/2013	Adicciones
40388	10/12/2013	Servicio eléctrico
40393	10/12/2013	Ninez y juventud
40394	10/12/2013	Infracciones
40397	10/12/2013	Infracciones
40398	10/12/2013	Servicio eléctrico
40404	11/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40412	11/12/2013	Violencia y conflictos
40424	11/12/2013	Obras particulares
40427	11/12/2013	Servicio eléctrico
40428	11/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia



40434	11/12/2013	Alimentaria
40438	11/12/2013	Inconvenientes viales
40441	11/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40447	11/12/2013	Inconvenientes viales
40450	11/12/2013	Usuarios de seguros
40467	12/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40474	12/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40476	12/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40478	12/12/2013	Consultas generales
40481	12/12/2013	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
40499	12/12/2013	Vivienda
40500	12/12/2013	Incumplimientos de derechos de familia
40503	12/12/2013	Inconvenientes viales
40504	12/12/2013	Transporte público de pasajeros
40506	13/12/2013	Telefonía fija
40510	13/12/2013	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
40526	13/12/2013	Inconvenientes impositivos
40533	13/12/2013	Ninez y juventud
40535	13/12/2013	Usuarios de seguros
40538	13/12/2013	Desastres naturales
40540	16/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40555	16/12/2013	Gobiernos locales
40556	16/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40557	16/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40562	16/12/2013	Violencia y conflictos
40565	16/12/2013	Planeamiento urbano
40570	16/12/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
40581	16/12/2013	Otras políticas sociales
40584	16/12/2013	Vivienda
40587	16/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40589	16/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40591	16/12/2013	Gobiernos locales
40595	17/12/2013	Servicio eléctrico
40596	17/12/2013	Servicio eléctrico
40599	17/12/2013	Ninez y juventud
40605	17/12/2013	Infracciones
40608	17/12/2013	Planeamiento urbano
40615	17/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40623	17/12/2013	Obras sociales
40626	17/12/2013	Asignación universal por hijo
40627	17/12/2013	PROFE
40630	17/12/2013	Servicio eléctrico
40631	17/12/2013	ARBA - impuesto automotor
40632	17/12/2013	Servicio eléctrico
40647	17/12/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
40648	18/12/2013	Violencia y conflictos
40649	18/12/2013	Servicio eléctrico
40658	16/12/2013	Obras sociales
40665	16/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40668	18/12/2013	Alimentaria



40672	16/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40674	18/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40676	18/12/2013	Ninez y juventud
40679	18/12/2013	Servicio eléctrico
40688	18/12/2013	Infracciones
40694	18/12/2013	Vivienda
40697	18/12/2013	Servicio eléctrico
40701	17/12/2013	Problemas entre particulares
40702	19/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40707	19/12/2013	Servicio eléctrico
40708	19/12/2013	Adicciones
40709	19/12/2013	Infracciones
40711	19/12/2013	Servicio eléctrico
40712	19/12/2013	Otras políticas sociales
40719	19/12/2013	Otras políticas sociales
40727	19/12/2013	Inconvenientes en el acto eleccionario
40736	19/12/2013	Servicio eléctrico
40738	19/12/2013	Servicio eléctrico
40741	19/12/2013	Protección al consumidor
40743	19/12/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
40744	19/12/2013	Servicio eléctrico
40754	19/12/2013	Acceso al empleo público
40762	19/12/2013	Servicio de agua
40764	19/12/2013	Ninez y juventud
40768	20/12/2013	Servicio eléctrico
40769	20/12/2013	Servicio de telefonía móvil
40777	20/12/2013	Infracciones
40781	20/12/2013	Vivienda
40794	20/12/2013	Maltrato laboral
40798	20/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
40799	20/12/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
40802	20/12/2013	Derechos y deberes del empleado público
40804	20/12/2013	Servicio eléctrico
40809	23/12/2013	Servicio eléctrico
40824	23/12/2013	Contaminación electromagnética
40827	23/12/2013	Telefonía fija
40830	23/12/2013	Servicio eléctrico
40833	23/12/2013	Servicio eléctrico
40834	23/12/2013	Servicio eléctrico
40843	23/12/2013	Servicio eléctrico
40846	27/12/2013	Servicio eléctrico
40847	27/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40851	27/12/2013	PROFE
40853	27/12/2013	Servicio eléctrico
40854	27/12/2013	Servicio eléctrico
40856	27/12/2013	Inconvenientes impositivos
40858	27/12/2013	Consultas generales
40861	27/12/2013	Servicio eléctrico
40869	27/12/2013	Servicio eléctrico
40871	27/12/2013	Servicio eléctrico



40878	27/12/2013	Derecho y atención de los pacientes
40883	27/12/2013	Alimentaria
40886	27/12/2013	Servicio eléctrico
40891	27/12/2013	Políticas de prevención y promoción de la salud
40893	27/12/2013	Servicio eléctrico
40896	27/12/2013	Servicio eléctrico
40897	27/12/2013	Servicio eléctrico
40898	27/12/2013	Consultas generales
40910	30/12/2013	Infraestructura pública
40913	30/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40934	30/12/2013	Servicio eléctrico
40945	03/01/2014	Telefonía fija
40962	03/01/2014	Consultas generales
40980	03/01/2014	Ninez y juventud
40996	03/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41003	06/01/2014	PROFE
41005	06/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41008	06/01/2014	Protección al consumidor
41024	06/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41043	06/01/2014	Inconvenientes impositivos
41044	06/01/2014	Consultas generales
41045	30/12/2013	Servicio eléctrico
41047	06/01/2014	Servicio de televisión por cable y digital
41064	06/01/2014	Telefonía fija
41066	06/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41075	06/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41077	06/01/2014	Servicio eléctrico
41084	06/01/2014	Cesantías
41093	07/01/2014	Consultas generales
41104	07/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41105	07/01/2014	Subsidios
41116	07/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41119	07/01/2014	Obras sociales
41121	07/01/2014	Obras sociales
41125	07/01/2014	Consultas generales
41131	07/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41140	08/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41146	08/01/2014	Gobiernos locales
41147	08/01/2014	Consultas generales
41149	08/01/2014	Consultas generales
41150	08/01/2014	Consultas generales
41151	08/01/2014	Desastres naturales
41161	07/01/2014	Obras sociales
41163	08/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41166	07/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41172	08/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41175	08/01/2014	Consultas generales
41181	08/01/2014	Divorcios y sucesiones
41190	08/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41196	08/01/2014	Consultas generales



41210	08/01/2014	Obras sociales
41214	06/01/2014	Atención a ciudadanos extranjeros
41224	06/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41227	09/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41232	09/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41236	09/01/2014	Infracciones
41242	09/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41244	09/01/2014	Políticas de prevención y promoción de la salud
41249	09/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41261	09/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41270	10/01/2014	Consultas generales
41274	10/01/2014	Consultas generales
41283	10/01/2014	Tarjetas de crédito
41284	10/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41285	10/01/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
41295	10/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41300	10/01/2014	Planeamiento urbano
41303	10/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41309	10/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41318	13/01/2014	Obras sociales
41321	13/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41326	13/01/2014	Violencia y conflictos
41331	13/01/2014	Administración central
41336	13/01/2014	Otras quejas sobre identidad
41340	13/01/2014	Situaciones de discriminación
41344	13/01/2014	Obras sociales
41348	13/01/2014	Obras sociales
41363	10/01/2014	Servicio eléctrico
41365	13/01/2014	Inconvenientes impositivos
41372	13/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41373	13/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41382	13/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41383	13/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41389	07/01/2014	Servicio eléctrico
41391	10/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41392	14/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41396	14/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41397	12/01/2014	Inconvenientes viales
41402	14/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41404	14/01/2014	Gobiernos locales
41414	14/01/2014	Transporte público de pasajeros
41419	14/01/2014	Pendiente de Nomenclar
41429	14/01/2014	PROFE
41448	14/01/2014	Otras políticas sociales
41450	14/01/2014	Acceso al empleo público
41454	14/01/2014	Pensiones por desaparecidos, exiliados y ex presos de la dictadura
41461	14/01/2014	Obras sociales
41462	14/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
41474	14/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41482	14/01/2014	Vivienda



41484	15/01/2014	Obras sociales
41489	15/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41491	15/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41502	15/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41505	15/01/2014	Infraestructura pública
41508	15/01/2014	Obras sociales
41520	15/01/2014	Servicio de gas
41522	15/01/2014	Otras políticas sociales
41523	15/01/2014	Otras políticas sociales
41534	16/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41540	16/01/2014	Consultas generales
41551	16/01/2014	Obras sociales
41552	16/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
41560	16/01/2014	Inconvenientes impositivos
41568	16/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41577	16/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41593	16/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
41601	16/01/2014	Obras sociales
41608	16/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41609	16/01/2014	Obras sociales
41612	17/01/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
41613	17/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41616	17/01/2014	Obras sociales
41628	17/01/2014	PROFE
41629	17/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41630	17/01/2014	PROFE
41632	17/01/2014	Gobiernos locales
41634	15/01/2014	Obras sociales
41648	17/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41654	17/01/2014	Administración central
41662	17/01/2014	Gobiernos locales
41674	20/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41677	14/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41712	20/01/2014	Gobiernos locales
41714	20/01/2014	Gobiernos locales
41715	20/01/2014	Gobiernos locales
41726	20/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41741	21/01/2014	Dificultades para la circulación
41742	21/01/2014	Infracciones
41747	21/01/2014	Servicio de agua
41751	21/01/2014	Inconvenientes impositivos
41752	21/01/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
41763	21/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41772	21/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41787	21/01/2014	Vivienda
41791	22/01/2014	Obras sociales
41800	22/01/2014	Obras sociales
41808	22/01/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
41810	22/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41815	22/01/2014	Jubilaciones y pensiones



41826	22/01/2014	Obras sociales
41828	22/01/2014	Administración central
41830	22/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
41840	22/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41843	22/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41844	22/01/2014	Dificultades para la circulación
41845	22/01/2014	Dificultades para la circulación
41846	22/01/2014	Inconvenientes documentación identitaria
41848	22/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41855	12/01/2014	Inconvenientes viales
41856	23/01/2014	Obras sociales
41858	23/01/2014	Obras sociales
41860	19/01/2014	Consultas generales
41865	23/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41867	19/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41875	23/01/2014	Inconvenientes viales
41877	23/01/2014	Gobiernos locales
41884	23/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41888	23/01/2014	Servicios de medicina prepaga
41889	23/01/2014	Gobiernos locales
41890	23/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
41899	23/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41900	17/01/2014	Obras sociales
41904	23/01/2014	Inconvenientes viales
41908	23/01/2014	Pendiente de Nomenciar
41910	23/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
41913	23/01/2014	Gobiernos locales
41915	23/01/2014	Servicio eléctrico
41916	23/01/2014	Obras sociales
41938	24/01/2014	Ninez y juventud
41939	24/01/2014	ARBA - impuesto automotor
41942	20/01/2014	Obras sociales
41943	24/01/2014	ARBA - ingresos brutos
41944	24/01/2014	Gobiernos locales
41954	21/01/2014	Inconvenientes viales
41960	24/01/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
41963	24/01/2014	Telefonía fija
41965	24/01/2014	Alimentaria
41971	24/01/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
41979	24/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41980	24/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
41981	24/01/2014	Derechos y deberes del empleado público
41982	24/01/2014	Infracciones
41984	27/01/2014	Telefonía fija
41998	27/01/2014	Situaciones de discriminación
42008	27/01/2014	Obras sociales
42009	27/01/2014	Pendiente de Nomenciar
42011	27/01/2014	Infracciones
42013	27/01/2014	Gobiernos locales
42021	27/01/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad



42026	27/01/2014	Administración central
42035	27/01/2014	Salud reproductiva
42036	27/01/2014	Gobiernos locales
42037	27/01/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42061	28/01/2014	Pendiente de Nomenclar
42066	28/01/2014	Transporte público de pasajeros
42070	28/01/2014	Obras sociales
42073	28/01/2014	Pensiones de Guerra
42083	28/01/2014	ARBA - impuesto automotor
42087	28/01/2014	Obras sociales
42091	28/01/2014	Infracciones
42098	29/01/2014	Administración central
42099	29/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42106	29/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42108	27/01/2014	Infracciones
42110	29/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42115	20/01/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42116	29/01/2014	Consultas generales
42117	23/01/2014	Dificultades para la circulación
42118	29/01/2014	Obras sociales
42122	29/01/2014	Gobiernos locales
42123	29/01/2014	Obras sociales
42132	26/01/2014	Infracciones
42134	29/01/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42140	29/01/2014	Gobiernos locales
42143	29/01/2014	Inconvenientes impositivos
42145	29/01/2014	Obras sociales
42151	29/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42159	29/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42160	29/01/2014	Obras sociales
42172	30/01/2014	Consultas generales
42177	30/01/2014	Vivienda
42178	30/01/2014	Gobiernos locales
42184	30/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42188	30/01/2014	Pendiente de Nomenclar
42189	30/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42190	30/01/2014	Obras sociales
42192	30/01/2014	Obras sociales
42193	30/01/2014	Inconvenientes viales
42196	30/01/2014	Gobiernos locales
42199	30/01/2014	Pendiente de Nomenclar
42200	30/01/2014	Ninez y juventud
42202	30/01/2014	Vivienda
42204	30/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42210	30/01/2014	Inconvenientes viales
42213	30/01/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
42216	30/01/2014	Infracciones
42217	30/01/2014	Protección al ciudadano
42218	30/01/2014	Quejas consumidores otros servicios
42219	30/01/2014	Obras sociales



42220	30/01/2014	Jubilaciones y pensiones
42225	31/01/2014	Gobiernos locales
42226	31/01/2014	Obras sociales
42227	31/01/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42233	31/01/2014	Infracciones
42239	30/01/2014	Gobiernos locales
42241	29/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42251	31/01/2014	ARBA - impuesto automotor
42254	31/01/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
42255	31/01/2014	Alimentaria
42258	31/01/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42262	02/02/2014	Consultas generales
42266	03/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42267	28/01/2014	Derecho y atención de los pacientes
42274	12/10/2013	Dificultades para la circulación
42276	03/02/2014	Obras sociales
42278	12/10/2013	Habilitaciones para comercio e industria
42280	03/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42281	03/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42282	03/02/2014	Planeamiento urbano
42284	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42292	12/10/2013	Inconvenientes viales
42297	03/02/2014	Consultas generales
42301	29/01/2014	Inconvenientes educación
42302	03/02/2014	Telefonía fija
42308	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42311	03/02/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
42313	03/02/2014	Tasa SUM
42330	03/02/2014	Otras políticas sociales
42331	03/02/2014	Subsidios
42333	03/02/2014	Obras sociales
42354	03/02/2014	Administración central
42375	03/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42376	03/02/2014	Gobiernos locales
42379	04/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42381	04/02/2014	Obras sociales
42385	04/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42392	04/02/2014	Obras particulares
42395	04/02/2014	Vivienda
42396	04/02/2014	Subsidios
42398	04/02/2014	Dificultades para la circulación
42401	04/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42406	04/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42407	04/02/2014	Atención a ciudadanos extranjeros
42409	04/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42415	04/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42418	04/02/2014	Obras sociales
42420	04/02/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
42421	04/02/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
42425	04/02/2014	Jubilaciones y pensiones



42444	04/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42448	04/02/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
42456	04/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42473	04/02/2014	Obras sociales
42479	04/02/2014	Planeamiento urbano
42511	04/02/2014	Infracciones
42513	05/02/2014	Ninez y juventud
42517	05/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42520	05/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42522	03/02/2014	Planeamiento urbano
42524	03/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42528	05/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42532	03/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
42536	03/02/2014	Obras sociales
42537	05/02/2014	Otras políticas sociales
42540	05/02/2014	Obras sociales
42544	05/02/2014	Inconvenientes viales
42545	05/02/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
42548	05/02/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
42558	05/02/2014	PROFE
42616	06/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de mujeres
42622	06/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42626	06/02/2014	Gobiernos locales
42630	06/02/2014	Vivienda
42631	06/02/2014	Asignación universal por hijo
42637	06/02/2014	Vivienda
42638	06/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42640	06/02/2014	Vivienda
42642	02/01/2014	Inconvenientes viales
42646	31/01/2014	Obras sociales
42648	06/02/2014	Pendiente de Nomenclar
42650	06/02/2014	Inconvenientes viales
42651	06/02/2014	PROFE
42653	06/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42655	06/02/2014	Infracciones
42667	06/02/2014	Obras sociales
42669	04/02/2014	Ninez y juventud
42673	06/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42698	06/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42699	06/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42720	06/02/2014	Quejas consumidores otros servicios
42721	06/02/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
42723	01/02/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
42725	03/02/2014	Inconvenientes viales
42726	07/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42727	07/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42735	07/02/2014	Telefonía fija
42736	02/02/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
42737	02/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42739	07/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia



42741	07/02/2014	Protección al ciudadano
42749	07/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42751	07/02/2014	Gobiernos locales
42753	07/02/2014	ARBA - impuesto automotor
42754	07/02/2014	Asignación universal por hijo
42755	07/02/2014	Desastres naturales
42757	07/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42764	10/02/2014	Gobiernos locales
42765	10/02/2014	Obras sociales
42766	10/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42769	10/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
42774	10/02/2014	Gobiernos locales
42775	02/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42776	30/01/2014	Obras sociales
42779	10/02/2014	Tratamiento médico e intervenciones
42780	10/02/2014	Divorcios y sucesiones
42792	10/02/2014	Inconvenientes impositivos
42793	03/02/2014	Desastres naturales
42795	10/02/2014	Usuarios de ventas telefónicas o vía internet y pagos electrónicos
42796	10/02/2014	Tasa SUM
42799	10/02/2014	Gobiernos locales
42800	10/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42804	10/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42805	10/02/2014	Gobiernos locales
42806	10/02/2014	Desastres naturales
42807	10/02/2014	Gobiernos locales
42808	10/02/2014	Maltrato laboral
42812	10/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
42815	10/02/2014	Infracciones
42817	10/02/2014	Desastres naturales
42821	10/02/2014	Gobiernos locales
42829	10/02/2014	Desastres naturales
42834	10/02/2014	Obras sociales
42838	11/02/2014	Otras políticas sociales
42841	11/02/2014	Servicio eléctrico
42842	11/02/2014	Tratamiento médico e intervenciones
42845	11/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42849	11/02/2014	Telefonía fija
42850	11/02/2014	Obras sociales
42854	11/02/2014	Obras sociales
42856	11/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
42857	11/02/2014	Obras sociales
42859	11/02/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
42860	11/02/2014	Gobiernos locales
42865	11/02/2014	Obras sociales
42868	11/02/2014	Gobiernos locales
42871	11/02/2014	Inconvenientes viales
42874	04/02/2014	Servicio de gas
42875	11/02/2014	PROFE
42877	11/02/2014	PROFE



42879	11/02/2014	Pendiente de Nomenciar
42880	11/02/2014	ARBA - impuesto automotor
42882	11/02/2014	Vivienda
42887	11/02/2014	Violencia y conflictos
42892	11/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42896	11/02/2014	Gobiernos locales
42898	11/02/2014	Inconvenientes viales
42899	11/02/2014	Vivienda
42900	11/02/2014	Protección al consumidor
42905	11/02/2014	Inconvenientes impositivos
42906	11/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
42912	12/02/2014	Servicio eléctrico
42915	10/02/2014	Telefonía fija
42916	12/02/2014	Transporte público de pasajeros
42917	12/02/2014	Ninez y juventud
42920	10/02/2014	Ninez y juventud
42923	12/02/2014	Protección al consumidor
42924	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42925	12/02/2014	Servicio eléctrico
42929	12/02/2014	Gobiernos locales
42934	12/02/2014	Servicio eléctrico
42936	12/02/2014	Gobiernos locales
42937	12/02/2014	Desastres naturales
42938	12/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
42942	10/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42945	12/02/2014	Otras políticas sociales
42949	12/02/2014	Tercera edad
42951	12/02/2014	Subsidios
42952	12/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42955	12/02/2014	Riesgos del trabajo
42958	12/02/2014	Contaminación acústica
42959	10/02/2014	Vivienda
42964	12/02/2014	Asignación universal por hijo
42968	12/02/2014	Gobiernos locales
42970	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42974	12/02/2014	Transporte público de pasajeros
42975	12/02/2014	Gobiernos locales
42979	12/02/2014	Gobiernos locales
42983	12/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
42987	12/02/2014	Violencia y conflictos
42988	12/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
42989	12/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
42992	04/02/2014	Acceso al empleo público
42993	13/02/2014	Asignación universal por hijo
42996	13/02/2014	Obras sociales
42998	13/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
42999	13/02/2014	Inconvenientes viales
43001	13/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43003	07/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
43006	13/02/2014	Ninez y juventud



43009	13/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43010	13/02/2014	Consultas generales
43019	13/02/2014	Telefonía fija
43020	13/02/2014	Violencia y conflictos
43021	13/02/2014	Administración central
43023	13/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43024	13/02/2014	Telefonía fija
43025	13/02/2014	Gobiernos locales
43027	13/02/2014	Vivienda
43028	13/02/2014	Violencia y conflictos
43030	05/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43032	13/02/2014	Consultas generales
43037	13/02/2014	Obras sociales
43043	13/02/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
43049	18/12/2013	Servicio de agua
43050	13/02/2014	Administración central
43053	13/02/2014	Servicio eléctrico
43060	13/02/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
43061	13/02/2014	Gobiernos locales
43063	13/02/2014	Telefonía fija
43065	13/02/2014	Consultas generales
43066	13/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43067	13/02/2014	Gobiernos locales
43068	13/02/2014	Obras sociales
43069	13/02/2014	Obras sociales
43073	13/02/2014	Infracciones
43075	13/02/2014	Acceso y matriculación educativa
43078	14/02/2014	Administración central
43082	14/02/2014	Vivienda
43083	14/02/2014	Educación privada
43084	14/02/2014	Gobiernos locales
43087	14/02/2014	Gobiernos locales
43093	14/02/2014	Telefonía fija
43095	14/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43097	14/02/2014	Consultas generales
43098	14/02/2014	Servicio de gas
43101	14/02/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
43104	14/02/2014	Obras sociales
43105	14/02/2014	Consultas generales
43107	14/02/2014	Divorcios y sucesiones
43109	14/02/2014	Infracciones
43110	14/02/2014	Asignación universal por hijo
43115	14/02/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
43118	14/02/2014	Obras sociales
43123	17/02/2014	Pendiente de Nomenciar
43124	17/02/2014	Infracciones
43130	17/02/2014	Gobiernos locales
43132	17/02/2014	Vivienda
43136	17/02/2014	Servicio de agua
43139	13/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda



43141	17/02/2014	Obras sociales
43142	17/02/2014	Vivienda
43143	17/02/2014	PROFE
43144	17/02/2014	Gobiernos locales
43145	13/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43148	17/02/2014	Infracciones
43149	17/02/2014	PROFE
43150	12/02/2014	Ninez y juventud
43153	12/02/2014	Gobiernos locales
43154	17/02/2014	Servicio de gas
43155	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43156	12/02/2014	Infracciones
43160	17/02/2014	Gobiernos locales
43170	17/02/2014	Servicio eléctrico
43176	17/02/2014	Gobiernos locales
43182	13/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43187	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43193	17/02/2014	Servicio eléctrico
43201	17/02/2014	Servicio de agua
43203	17/02/2014	PROFE
43205	17/02/2014	Gobiernos locales
43208	17/02/2014	Telefonía fija
43209	17/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
43211	17/02/2014	Obras sociales
43212	18/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43214	18/02/2014	Gobiernos locales
43215	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43217	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43224	18/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43230	18/02/2014	Servicio de agua
43232	18/02/2014	Maltrato laboral
43248	18/02/2014	Gobiernos locales
43251	18/02/2014	Subsidios
43252	18/02/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
43254	18/02/2014	Obras sociales
43261	18/02/2014	Gobiernos locales
43265	18/02/2014	Ninez y juventud
43272	18/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43280	18/02/2014	PROFE
43282	18/02/2014	PROFE
43284	18/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43287	18/02/2014	Servicio de agua
43288	18/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
43293	18/02/2014	Obras sociales
43302	18/02/2014	Violencia y conflictos
43306	19/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43307	18/02/2014	Servicio de agua
43308	19/02/2014	Problemas entre particulares
43312	19/02/2014	Servicio de agua
43314	16/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda



43316	19/02/2014	Obras sociales
43321	19/02/2014	Infraestructura pública
43322	19/02/2014	Obras sociales
43336	19/02/2014	Servicio de agua
43340	19/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
43341	17/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43366	18/02/2014	Obras sociales
43377	19/02/2014	Obras sociales
43386	19/02/2014	Derechos y deberes del empleado público
43387	19/02/2014	Servicio de televisión por cable y digital
43390	19/02/2014	Obras sociales
43393	19/02/2014	Obras sociales
43395	19/02/2014	Infracciones
43400	19/02/2014	Gobiernos locales
43429	20/02/2014	PROFE
43431	20/02/2014	Gobiernos locales
43436	20/02/2014	Servicio eléctrico
43439	20/02/2014	Obras sociales
43440	20/02/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
43458	20/02/2014	Pendiente de Nomenciar
43465	20/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43479	20/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43481	19/02/2014	Infracciones
43488	20/02/2014	PROFE
43499	20/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43513	19/02/2014	Vivienda
43515	20/02/2014	Servicio eléctrico
43518	19/02/2014	Planeamiento urbano
43521	20/02/2014	Acceso al empleo público
43531	20/02/2014	Servicio de agua
43534	20/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43539	20/02/2014	Servicio de gas
43548	21/02/2014	Servicio de agua
43551	21/02/2014	Desastres naturales
43573	21/02/2014	Usuarios de seguros
43577	21/02/2014	Gobiernos locales
43587	21/02/2014	Consultas generales
43589	21/02/2014	Inconvenientes viales
43604	21/02/2014	Servicio de agua
43609	21/02/2014	Violencia y conflictos
43611	21/02/2014	Obras sociales
43613	27/01/2014	Servicio de agua
43614	21/02/2014	Obras sociales
43615	21/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43624	21/02/2014	Obras sociales
43631	21/02/2014	Quejas consumidores otros servicios
43640	21/02/2014	Alimentaria
43641	21/02/2014	Planes de empleo
43645	21/02/2014	Obras sociales
43647	21/02/2014	Vivienda





43661	21/02/2014	PROFE
43662	21/02/2014	Obras sociales
43664	24/02/2014	Otras quejas sobre identidad
43666	24/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43669	24/02/2014	Acceso y matriculación educativa
43679	24/02/2014	PROFE
43705	24/02/2014	Otras políticas sociales
43707	24/02/2014	Vivienda
43708	24/02/2014	Telefonía fija
43710	24/02/2014	Telefonía fija
43711	24/02/2014	Obras sociales
43720	24/02/2014	Vivienda
43730	24/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
43732	24/02/2014	Obras sociales
43733	24/02/2014	Usuarios de seguros
43736	24/02/2014	Obras sociales
43738	24/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
43749	24/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43751	24/02/2014	Obras sociales
43755	24/02/2014	Obras sociales
43768	24/02/2014	Incumplimientos de derechos de familia
43769	24/02/2014	Situaciones de discriminación
43774	24/02/2014	Gobiernos locales
43776	24/02/2014	Gobiernos locales
43786	24/02/2014	Gobiernos locales
43788	25/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43798	25/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43799	25/02/2014	Vivienda
43803	25/02/2014	PROFE
43804	25/02/2014	Obras sociales
43805	25/02/2014	Infracciones
43810	25/02/2014	PROFE
43815	25/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43816	25/02/2014	Gobiernos locales
43817	25/02/2014	Transporte público de pasajeros
43820	25/02/2014	Ninez y juventud
43821	25/02/2014	Obras sociales
43822	25/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
43826	26/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
43829	26/02/2014	Educación privada
43831	26/02/2014	Obras sociales
43845	26/02/2014	Administración central
43850	26/02/2014	Acceso y matriculación educativa
43851	26/02/2014	Gobiernos locales
43860	26/02/2014	Situaciones de discriminación
43868	26/02/2014	ARBA - impuesto automotor
43870	26/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43876	26/02/2014	Gobiernos locales
43879	26/02/2014	Obras sociales
43880	26/02/2014	Pendiente de Nomenclar



43881	26/02/2014	PROFE
43885	26/02/2014	Obras sociales
43887	26/02/2014	Infracciones
43893	26/02/2014	Obras sociales
43907	26/02/2014	Acceso y matriculación educativa
43910	26/02/2014	Infraestructura pública
43911	26/02/2014	Otras políticas sociales
43917	26/02/2014	Alimentaria
43926	26/02/2014	Obras sociales
43928	26/02/2014	Obras sociales
43937	26/02/2014	Servicio eléctrico
43941	26/02/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
43952	26/02/2014	Acceso y matriculación educativa
43965	27/02/2014	Obras sociales
43969	27/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
43974	27/02/2014	Pensiones de Guerra
43976	25/02/2014	Ninez y juventud
43981	23/02/2014	Inconvenientes viales
43987	27/02/2014	Jubilaciones y pensiones
43990	27/02/2014	Obras sociales
43991	20/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44000	27/02/2014	Telefonía fija
44002	27/02/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44008	27/02/2014	Acceso y matriculación educativa
44013	27/02/2014	Gobiernos locales
44024	27/02/2014	PROFE
44036	27/02/2014	Obras sociales
44039	27/02/2014	Vivienda
44040	27/02/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
44041	27/02/2014	Vivienda
44042	27/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
44048	27/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44055	27/02/2014	Violencia y conflictos
44056	27/02/2014	Gobiernos locales
44057	27/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44063	28/02/2014	PROFE
44067	28/02/2014	Servicio de agua
44069	28/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44071	28/02/2014	Telefonía fija
44072	28/02/2014	Inconvenientes educación
44082	28/02/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
44098	28/02/2014	Gobiernos locales
44100	28/02/2014	Servicio eléctrico
44110	28/02/2014	Violencia y conflictos
44116	28/02/2014	Obras sociales
44117	28/02/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44123	28/02/2014	Obras sociales
44125	28/02/2014	PROFE
44129	28/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44132	28/02/2014	PROFE



44140	28/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44141	28/02/2014	Consultas generales
44142	28/02/2014	Violencia y conflictos
44145	28/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44150	28/02/2014	Infracciones
44157	28/02/2014	Ninez y juventud
44165	28/02/2014	Derecho y atención de los pacientes
44177	05/03/2014	Educación privada
44178	28/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44181	28/02/2014	Obras sociales
44184	05/03/2014	Obras particulares
44185	05/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
44191	05/03/2014	Servicio de agua
44199	05/03/2014	Telefonía fija
44200	27/02/2014	Jubilaciones y pensiones
44207	27/02/2014	Obras sociales
44213	05/03/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
44216	05/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44228	05/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44236	05/03/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
44237	27/02/2014	Infraestructura y recursos educativos
44239	05/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44240	05/03/2014	Obras sociales
44243	05/03/2014	PROFE
44251	05/03/2014	Consultas generales
44254	05/03/2014	Gobiernos locales
44261	27/02/2014	Acceso y matriculación educativa
44262	05/03/2014	Administración central
44266	05/03/2014	Protección al ciudadano
44275	05/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44276	05/03/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
44280	05/03/2014	Acceso y matriculación educativa
44284	05/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44289	05/03/2014	Obras sociales
44290	05/03/2014	Servicio de internet
44294	05/03/2014	Gobiernos locales
44295	05/03/2014	Adicciones
44299	05/03/2014	Obras sociales
44304	05/03/2014	Servicio de gas
44306	05/03/2014	Servicio eléctrico
44309	05/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44310	05/03/2014	PROFE
44316	06/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44320	06/03/2014	Trayecto escolar
44321	06/03/2014	Gobiernos locales
44326	06/03/2014	Telefonía fija
44332	06/03/2014	Servicio eléctrico
44339	06/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44340	06/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44348	06/03/2014	Obras sociales



44355	06/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44359	06/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44366	06/03/2014	Situaciones de discriminación
44375	06/03/2014	Gobiernos locales
44388	06/03/2014	Asignación universal por hijo
44392	06/03/2014	Acceso y matriculación educativa
44395	06/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44400	06/03/2014	Gobiernos locales
44424	06/03/2014	Obras sociales
44427	06/03/2014	Transporte público de pasajeros
44428	06/03/2014	Consultas generales
44431	06/03/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
44439	06/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
44444	06/03/2014	Obras sociales
44449	06/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44453	06/03/2014	Servicio de agua
44456	06/03/2014	Actualización DNI
44457	06/03/2014	Obras sociales
44460	06/03/2014	Vivienda
44463	06/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44464	06/03/2014	Servicios de medicina prepaga
44467	07/03/2014	Obras sociales
44470	07/03/2014	Contaminación electromagnética
44483	07/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44485	07/03/2014	Obras sociales
44486	07/03/2014	Obras sociales
44488	07/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
44490	07/03/2014	Gobiernos locales
44507	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44514	07/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44515	07/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
44516	07/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44518	07/03/2014	Obras sociales
44526	07/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44528	07/03/2014	Acceso al empleo público
44533	07/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44534	07/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
44548	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44557	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44559	07/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44562	07/03/2014	Asignación universal por hijo
44569	07/03/2014	Tratamiento médico e intervenciones
44570	07/03/2014	PROFE
44571	07/03/2014	Obras sociales
44578	10/03/2014	Servicio de agua
44588	10/03/2014	Protección al consumidor
44595	10/03/2014	Servicio eléctrico
44596	10/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
44597	10/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44600	10/03/2014	Planeamiento urbano



44601	26/02/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
44602	10/03/2014	Vivienda
44603	10/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44604	26/02/2014	Obras sociales
44609	10/03/2014	Acceso al empleo público
44610	10/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44611	10/03/2014	Gobiernos locales
44612	04/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44617	10/03/2014	Divorcios y sucesiones
44623	10/03/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
44624	06/03/2014	Gobiernos locales
44639	10/03/2014	Gobiernos locales
44640	10/03/2014	Servicio eléctrico
44649	10/03/2014	Infraestructura y recursos educativos
44660	10/03/2014	Alimentaria
44669	10/03/2014	Salud reproductiva
44674	10/03/2014	Servicios de medicina prepaga
44680	10/03/2014	Vivienda
44681	10/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44682	10/03/2014	Obras sociales
44683	10/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44684	10/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44685	10/03/2014	Gobiernos locales
44686	10/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44693	10/03/2014	Otras políticas sociales
44708	11/03/2014	Gobiernos locales
44711	10/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
44716	11/03/2014	Servicio de agua
44732	11/03/2014	Obras sociales
44734	11/03/2014	Servicio de telefonía móvil
44737	11/03/2014	Infraestructura
44744	11/03/2014	PROFE
44750	11/03/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
44751	11/03/2014	Inconvenientes impositivos
44770	11/03/2014	Políticas de prevención y promoción de la salud
44773	11/03/2014	Consultas generales
44787	11/03/2014	Transporte público de pasajeros
44793	11/03/2014	Obras sociales
44794	11/03/2014	Ninez y juventud
44801	11/03/2014	Gobiernos locales
44807	11/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44808	11/03/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
44810	11/03/2014	Consultas generales
44812	11/03/2014	Telefonía fija
44815	11/03/2014	Servicio de telefonía móvil
44817	11/03/2014	Inconvenientes viales
44823	11/03/2014	Ninez y juventud
44824	12/03/2014	Obras sociales
44826	12/03/2014	Subsidios
44827	10/03/2014	Transporte público de pasajeros



44828	06/03/2014	Inconvenientes viales
44829	12/03/2014	Planeamiento urbano
44830	06/03/2014	Inconvenientes viales
44831	12/03/2014	Obras sociales
44840	12/03/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
44845	12/03/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
44846	12/03/2014	Servicio eléctrico
44854	12/03/2014	Gobiernos locales
44857	12/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44867	12/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44873	12/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44876	12/03/2014	Ninez y juventud
44879	12/03/2014	Transporte público de pasajeros
44882	12/03/2014	Subsidios
44884	12/03/2014	Problemas entre particulares
44887	12/03/2014	Servicio de gas
44896	12/03/2014	Vivienda
44900	12/03/2014	Ayuda escolar
44906	12/03/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
44910	12/03/2014	Asignación universal por hijo
44911	12/03/2014	Obras sociales
44912	12/03/2014	Consultas generales
44916	12/03/2014	Gobiernos locales
44918	12/03/2014	Servicio de televisión por cable y digital
44919	12/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
44926	12/03/2014	Educación privada
44927	12/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
44930	13/03/2014	Gobiernos locales
44931	13/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44932	13/03/2014	Infraestructura pública
44935	13/03/2014	Telefonía fija
44941	13/03/2014	Tarjetas de crédito
44943	13/03/2014	Obras sociales
44947	13/03/2014	Jubilaciones y pensiones
44950	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44954	13/03/2014	Pendiente de Nomenclar
44961	13/03/2014	Transporte público de pasajeros
44964	13/03/2014	Obras sociales
44972	13/03/2014	Vivienda
44973	13/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
44992	13/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
44994	13/03/2014	Inconvenientes educación
45008	13/03/2014	Obras sociales
45017	13/03/2014	Servicio de agua
45023	13/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45032	13/03/2014	Gobiernos locales
45037	13/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45041	13/03/2014	Gobiernos locales
45042	14/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45045	14/03/2014	Telefonía fija



45047	14/03/2014	Vivienda
45059	14/03/2014	Gobiernos locales
45061	14/03/2014	PROFE
45062	14/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45065	14/03/2014	Telefonía fija
45067	14/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45068	14/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45078	14/03/2014	Salud reproductiva
45085	14/03/2014	Consultas generales
45087	14/03/2014	Vivienda
45109	14/03/2014	Obras sociales
45118	14/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45119	14/03/2014	Infracciones
45126	14/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45143	17/03/2014	Gobiernos locales
45147	17/03/2014	Gobiernos locales
45153	17/03/2014	Tarjetas de crédito
45175	13/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45181	17/03/2014	Infracciones
45182	13/03/2014	Inconvenientes viales
45193	17/03/2014	Obras sociales
45196	17/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45216	17/03/2014	Obras sociales
45219	17/03/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
45224	17/03/2014	Servicio eléctrico
45237	17/03/2014	Servicio de agua
45242	17/03/2014	Servicio de agua
45244	17/03/2014	Obras sociales
45247	17/03/2014	Servicio de gas
45249	17/03/2014	Obras sociales
45251	17/03/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
45255	17/03/2014	Obras sociales
45256	17/03/2014	Obras sociales
45257	17/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45258	18/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45267	18/03/2014	Transporte público de pasajeros
45269	18/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45273	18/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45274	18/03/2014	Infraestructura pública
45279	18/03/2014	PROFE
45280	18/03/2014	Inconvenientes viales
45281	18/03/2014	Gobiernos locales
45284	18/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45287	18/03/2014	Gobiernos locales
45297	17/03/2014	Servicio de telefonía móvil
45302	18/03/2014	Gobiernos locales
45315	18/03/2014	Servicio eléctrico
45316	18/03/2014	PROFE
45320	18/03/2014	Servicio eléctrico
45342	13/03/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad



45344	17/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45345	18/03/2014	Falta de respuesta en las Defensorías locales
45348	17/03/2014	Gobiernos locales
45355	18/03/2014	Vulneración de derechos durante la última dictadura
45356	18/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45361	18/03/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
45367	18/03/2014	Gobiernos locales
45369	18/03/2014	Obras sociales
45370	18/03/2014	Servicio de agua
45375	18/03/2014	Gobiernos locales
45389	18/03/2014	Servicio de agua
45392	19/03/2014	Obras sociales
45393	19/03/2014	Tercera edad
45396	18/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45413	18/03/2014	Inconvenientes viales
45414	14/03/2014	Obras sociales
45417	19/03/2014	PROFE
45420	19/03/2014	Servicio eléctrico
45421	18/03/2014	Inconvenientes viales
45422	19/03/2014	Gobiernos locales
45427	19/03/2014	Otras políticas sociales
45435	19/03/2014	PROFE
45437	19/03/2014	Situaciones de discriminación
45440	17/03/2014	Obras sociales
45444	19/03/2014	Obras sociales
45446	19/03/2014	Alimentaria
45449	19/03/2014	Obras sociales
45460	19/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45465	19/03/2014	Telefonía fija
45468	19/03/2014	Adicciones
45474	19/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
45482	19/03/2014	Educación privada
45485	19/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45487	19/03/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
45490	19/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
45508	20/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45510	19/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45514	18/03/2014	Administración central
45515	20/03/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
45516	20/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45517	20/03/2014	PROFE
45523	18/03/2014	ARBA - impuesto automotor
45534	20/03/2014	Gobiernos locales
45535	20/03/2014	Transporte público de pasajeros
45543	20/03/2014	Consultas generales
45547	20/03/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
45552	20/03/2014	Infracciones
45557	20/03/2014	Otras políticas sociales
45561	20/03/2014	Otras políticas sociales
45562	20/03/2014	Otras políticas sociales



45568	20/03/2014	Servicio de agua
45573	20/03/2014	Consultas generales
45574	20/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45576	20/03/2014	Telefonía fija
45579	20/03/2014	Servicio eléctrico
45587	20/03/2014	Violencia y conflictos
45593	20/03/2014	Inconvenientes educación
45596	20/03/2014	Recursos de inconstitucionalidad
45602	20/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45605	20/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45607	20/03/2014	Inconvenientes educación
45608	21/03/2014	Consultas generales
45611	19/03/2014	Inconvenientes viales
45612	19/03/2014	Inconvenientes documentación identitaria
45613	21/03/2014	Servicio eléctrico
45618	21/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45622	21/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45630	21/03/2014	Obras sociales
45639	19/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45640	21/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45649	21/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
45650	21/03/2014	Consultas generales
45657	21/03/2014	Gobiernos locales
45662	21/03/2014	Infracciones
45665	21/03/2014	Servicio eléctrico
45667	21/03/2014	Tercera edad
45668	21/03/2014	Infracciones
45669	21/03/2014	Inconvenientes impositivos
45672	21/03/2014	Gobiernos locales
45675	21/03/2014	Gobiernos locales
45677	25/03/2014	PROFE
45678	25/03/2014	Servicio de agua
45680	25/03/2014	Actualización DNI
45681	25/03/2014	Transporte público de pasajeros
45683	25/03/2014	Consultas generales
45685	25/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45689	25/03/2014	Vivienda
45703	25/03/2014	Subsidios
45717	25/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45724	25/03/2014	Gobiernos locales
45733	25/03/2014	PROFE
45746	25/03/2014	Gobiernos locales
45755	25/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
45763	25/03/2014	Otras políticas sociales
45769	25/03/2014	Consultas generales
45772	25/03/2014	Asignación universal por hijo
45775	25/03/2014	Gobiernos locales
45778	25/03/2014	Otras políticas sociales
45780	25/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
45782	25/03/2014	Servicio eléctrico



45785	26/03/2014	Ninez y juventud
45786	26/03/2014	PROFE
45794	26/03/2014	Telefonía fija
45795	26/03/2014	Violencia y conflictos
45797	26/03/2014	Vivienda
45798	26/03/2014	Servicio de agua
45804	26/03/2014	Gobiernos locales
45805	26/03/2014	Consultas generales
45806	26/03/2014	Protección al consumidor
45820	26/03/2014	Protección del patrimonio urbano
45822	26/03/2014	Gobiernos locales
45825	26/03/2014	Asignación universal por hijo
45828	26/03/2014	Gobiernos locales
45829	26/03/2014	Tratamiento médico e intervenciones
45834	26/03/2014	Ninez y juventud
45845	26/03/2014	Servicio de agua
45851	26/03/2014	Servicio eléctrico
45856	26/03/2014	PROFE
45860	26/03/2014	Obras sociales
45861	26/03/2014	Gobiernos locales
45862	26/03/2014	Servicio de agua
45867	26/03/2014	Obras sociales
45870	26/03/2014	Obras sociales
45873	26/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
45885	26/03/2014	Otras políticas sociales
45886	26/03/2014	Otras políticas sociales
45887	26/03/2014	Pendiente de Nomenclar
45894	26/03/2014	Servicio de gas
45896	26/03/2014	Telefonía fija
45903	26/03/2014	Gobiernos locales
45907	26/03/2014	PROFE
45909	26/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
45910	26/03/2014	Obras sociales
45912	26/03/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
45915	26/03/2014	Acceso al empleo público
45918	27/03/2014	Servicio de agua
45921	27/03/2014	Servicio de agua
45924	24/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45926	27/03/2014	Gobiernos locales
45932	27/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
45940	26/03/2014	Obras sociales
45943	27/03/2014	Telefonía fija
45950	27/03/2014	Acceso y matriculación educativa
45952	24/03/2014	Inconvenientes viales
45956	27/03/2014	Servicio de agua
45957	27/03/2014	Obras sociales
45959	27/03/2014	Gobiernos locales
45962	27/03/2014	PROFE
45964	27/03/2014	Servicio de telefonía móvil
45966	27/03/2014	Derechos y deberes del empleado público



45969	27/03/2014	Administración central
45979	27/03/2014	Jubilaciones y pensiones
45982	27/03/2014	Consultas generales
45987	27/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
45993	27/03/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
45994	26/03/2014	Vivienda
46000	27/03/2014	Jubilaciones y pensiones
46001	27/03/2014	Obras sociales
46008	27/03/2014	Ninez y juventud
46022	27/03/2014	Servicio eléctrico
46025	27/03/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
46033	27/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
46035	27/03/2014	PROFE
46051	28/03/2014	Servicio de agua
46053	28/03/2014	PROFE
46056	28/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46059	28/03/2014	Servicio de agua
46060	28/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
46062	28/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
46065	28/03/2014	Servicio de telefonía móvil
46067	28/03/2014	Servicio eléctrico
46072	28/03/2014	Servicio eléctrico
46076	28/03/2014	Administración central
46077	28/03/2014	Gobiernos locales
46079	28/03/2014	PROFE
46082	28/03/2014	Trayecto escolar
46090	28/03/2014	Jubilaciones y pensiones
46091	28/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46093	28/03/2014	Otras políticas sociales
46096	28/03/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
46097	28/03/2014	PROFE
46099	28/03/2014	PROFE
46104	28/03/2014	Salud reproductiva
46109	28/03/2014	Obras sociales
46112	28/03/2014	Pendiente de Nomenclar
46115	28/03/2014	Servicio de agua
46117	28/03/2014	Jubilaciones y pensiones
46120	28/03/2014	Ninez y juventud
46123	28/03/2014	Servicio eléctrico
46125	28/03/2014	Servicio de agua
46127	28/03/2014	Telefonía fija
46131	28/03/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
46133	28/03/2014	Gobiernos locales
46135	28/03/2014	Infracciones
46138	28/03/2014	Otras políticas sociales
46144	28/03/2014	Obras sociales
46146	28/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46147	28/03/2014	Obras sociales
46151	28/03/2014	Obras sociales
46156	28/03/2014	Obras sociales



46158	28/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46160	31/03/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
46163	31/03/2014	PROFE
46169	31/03/2014	Otras quejas sobre identidad
46173	31/03/2014	Asalto, robo, hurto
46175	31/03/2014	Desastres naturales
46176	31/03/2014	Servicio de agua
46177	31/03/2014	Servicio eléctrico
46178	31/03/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
46182	31/03/2014	Acceso y matriculación educativa
46199	31/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
46203	31/03/2014	Transporte público de pasajeros
46204	31/03/2014	Administración central
46212	31/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46219	31/03/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
46225	28/03/2014	Consultas generales
46231	31/03/2014	Servicio de telefonía móvil
46232	31/03/2014	Inconvenientes impositivos
46234	31/03/2014	Servicio eléctrico
46235	30/03/2014	Ninez y juventud
46236	31/03/2014	Tarjetas de crédito
46237	28/03/2014	Obras sociales
46238	31/03/2014	PROFE
46239	31/03/2014	Servicio de agua
46244	31/03/2014	Obras sociales
46254	31/03/2014	Jubilaciones y pensiones
46256	31/03/2014	Gobiernos locales
46265	31/03/2014	Trayecto escolar
46269	31/03/2014	Inconvenientes viales
46274	31/03/2014	Servicio eléctrico
46275	31/03/2014	Otras políticas sociales
46282	31/03/2014	Obras sociales
46286	31/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
46287	31/03/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46289	31/03/2014	Servicio de agua
46292	31/03/2014	Incumplimientos de derechos de familia
46296	31/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46299	31/03/2014	Derecho y atención de los pacientes
46300	31/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46301	31/03/2014	Vivienda
46305	31/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46306	31/03/2014	Infracciones
46308	31/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46310	01/04/2014	Servicio eléctrico
46318	01/04/2014	Gobiernos locales
46321	01/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
46326	01/04/2014	Consultas generales
46327	01/04/2014	Servicio eléctrico
46330	01/04/2014	Servicio de telefonía móvil
46331	01/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona



46333	01/04/2014	Servicio de agua
46335	01/04/2014	Usuarios de seguros
46343	01/04/2014	Servicio eléctrico
46358	01/04/2014	Obras sociales
46364	01/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46375	01/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46376	01/04/2014	Servicio de agua
46377	30/03/2014	Servicio de agua
46381	01/04/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
46382	01/04/2014	Consultas generales
46383	27/03/2014	Inconvenientes educación
46387	01/04/2014	Gobiernos locales
46388	01/04/2014	Gobiernos locales
46389	28/03/2014	Estado de calles, rutas y autopistas
46390	01/04/2014	Obras sociales
46392	30/03/2014	Educación privada
46401	01/04/2014	Desastres naturales
46408	01/04/2014	PROFE
46409	01/04/2014	Servicio de telefonía móvil
46414	01/04/2014	Otras políticas sociales
46429	01/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46433	01/04/2014	Consultas generales
46436	01/04/2014	Políticas de prevención y promoción de la salud
46451	01/04/2014	Consultas generales
46460	03/04/2014	Subsidios
46463	03/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
46465	03/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46471	03/04/2014	Violencia y conflictos
46474	03/04/2014	Consultas generales
46475	03/04/2014	Planeamiento urbano
46479	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46483	03/04/2014	Vivienda
46486	03/04/2014	Gobiernos locales
46527	03/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46535	03/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46543	03/04/2014	Obras sociales
46545	03/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
46548	03/04/2014	Gobiernos locales
46551	03/04/2014	Servicio de agua
46556	03/04/2014	Obras sociales
46557	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46568	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46574	03/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46575	03/04/2014	Trayecto escolar
46578	03/04/2014	Inconvenientes educación
46581	03/04/2014	ARBA - impuesto automotor
46582	03/04/2014	Acceso y matriculación educativa
46590	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46592	03/04/2014	PROFE
46594	03/04/2014	Servicio de agua



46596	03/04/2014	Gobiernos locales
46598	03/04/2014	Alimentaria
46602	03/04/2014	Alimentaria
46605	03/04/2014	Servicio de gas
46609	03/04/2014	Servicio de agua
46612	03/04/2014	PROFE
46615	03/04/2014	PROFE
46620	03/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46624	03/04/2014	Trayecto escolar
46638	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46644	03/04/2014	Pensiones de Guerra
46646	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46647	03/04/2014	Inconvenientes viales
46651	03/04/2014	Inconvenientes viales
46654	03/04/2014	Inconvenientes viales
46658	03/04/2014	Gobiernos locales
46661	03/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
46666	03/04/2014	Gobiernos locales
46670	03/04/2014	Infraestructura pública
46674	03/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46675	02/04/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
46711	04/04/2014	Contaminación acústica
46713	04/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46715	04/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
46718	04/04/2014	Gobiernos locales
46719	04/04/2014	Habilitaciones para comercio e industria
46720	04/04/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
46734	04/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
46737	26/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46741	04/04/2014	Inconvenientes viales
46742	04/04/2014	Infraacciones
46748	04/04/2014	Inconvenientes viales
46762	04/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46763	04/04/2014	Servicio de agua
46766	04/04/2014	Obras sociales
46782	04/04/2014	Servicio de agua
46808	04/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46814	29/03/2014	Servicio de agua
46832	04/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46834	04/04/2014	Administración central
46841	04/04/2014	Servicio de agua
46842	04/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
46844	27/03/2014	Servicio eléctrico
46845	04/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
46848	04/04/2014	Transporte público de pasajeros
46851	04/04/2014	Transporte público de pasajeros
46856	04/04/2014	Gobiernos locales
46881	04/04/2014	Ninez y juventud
46883	27/03/2014	Obras sociales
46890	04/04/2014	Obras sociales



46895	04/04/2014	Gobiernos locales
46897	04/04/2014	Salud reproductiva
46898	04/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
46899	04/04/2014	Jubilaciones y pensiones
46906	04/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
46908	04/04/2014	Obras sociales
46910	04/04/2014	Otras políticas sociales
46913	04/04/2014	Transporte público de pasajeros
46914	04/04/2014	Otras quejas sobre identidad
46916	04/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
46919	04/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
46922	04/04/2014	Obras sociales
46926	04/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
46929	04/04/2014	Servicio eléctrico
46933	04/04/2014	Otras quejas sobre identidad
46936	04/04/2014	Trayecto escolar
46941	04/04/2014	Obras sociales
46946	04/04/2014	PROFE
46948	04/04/2014	Servicio de agua
46955	04/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
46960	04/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
46963	04/04/2014	Obras sociales
46973	04/04/2014	Servicio de agua
46974	04/04/2014	Servicio de agua
46986	07/04/2014	Gobiernos locales
46991	07/04/2014	Servicios de medicina prepaga
46994	07/04/2014	Servicio de telefonía móvil
46997	07/04/2014	Servicio de telefonía móvil
47002	07/04/2014	Violencia y conflictos
47016	07/04/2014	Ninez y juventud
47020	07/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47024	07/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47041	07/04/2014	Consultas generales
47045	07/04/2014	Vulneración de derechos durante la última dictadura
47046	07/04/2014	Infracciones
47047	07/04/2014	Inconvenientes impositivos
47049	07/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47052	07/04/2014	Obras sociales
47058	03/04/2014	Servicio de telefonía móvil
47062	03/04/2014	Transporte público de pasajeros
47070	07/04/2014	Telefonía fija
47071	07/04/2014	Asignación universal por hijo
47072	07/04/2014	Servicio eléctrico
47074	07/04/2014	Telefonía fija
47077	07/04/2014	Servicio de agua
47090	07/04/2014	Servicios de medicina prepaga
47091	07/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47093	03/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
47095	07/04/2014	Obras sociales
47098	03/04/2014	Servicio de telefonía móvil



47104	07/04/2014	Vivienda
47109	07/04/2014	Gobiernos locales
47117	01/04/2014	Desastres naturales
47123	01/04/2014	Transporte público de pasajeros
47133	07/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
47140	07/04/2014	Inconvenientes viales
47143	07/04/2014	PROFE
47148	07/04/2014	PROFE
47151	07/04/2014	Servicio de agua
47155	07/04/2014	Gobiernos locales
47165	07/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
47170	07/04/2014	Servicio eléctrico
47200	07/04/2014	Servicio de agua
47214	07/04/2014	Obras sociales
47217	07/04/2014	Servicio de agua
47219	07/04/2014	Obras sociales
47220	07/04/2014	Gobiernos locales
47221	07/04/2014	Servicio de internet
47228	08/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47230	08/04/2014	Servicio de telefonía móvil
47239	08/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
47252	08/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47260	08/04/2014	Contaminación acústica
47264	08/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
47271	08/04/2014	Servicio eléctrico
47282	08/04/2014	Gobiernos locales
47285	08/04/2014	Pendiente de Nomenclar
47290	08/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47301	08/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47302	08/04/2014	Gobiernos locales
47307	08/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
47315	08/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
47317	08/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47321	08/04/2014	Vivienda
47323	08/04/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
47333	08/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47334	08/04/2014	Servicio eléctrico
47339	08/04/2014	Obras sociales
47363	08/04/2014	Consultas generales
47364	08/04/2014	Servicio eléctrico
47369	08/04/2014	Infracciones
47387	08/04/2014	Telefonía fija
47405	08/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47415	08/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47416	08/04/2014	Servicio de gas
47422	08/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47423	08/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47425	08/04/2014	Administración central
47435	08/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
47449	08/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda





47455	08/04/2014	Inconvenientes en accesibilidad por discapacidad
47469	09/04/2014	Servicio eléctrico
47471	09/04/2014	Tercera edad
47495	09/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47497	09/04/2014	Gobiernos locales
47503	09/04/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
47504	09/04/2014	Protección al ciudadano
47510	09/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
47528	09/04/2014	Consultas generales
47536	09/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47537	09/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47561	09/04/2014	Otros inconvenientes medioambientales
47572	09/04/2014	Servicio de televisión por cable y digital
47574	09/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47579	09/04/2014	Vivienda
47582	09/04/2014	Obras sociales
47583	09/04/2014	Administración central
47593	07/04/2014	Acceso al empleo público
47614	09/04/2014	Gobiernos locales
47615	26/03/2014	Adiciones
47620	09/04/2014	Gobiernos locales
47626	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47634	09/04/2014	Obras sociales
47635	09/04/2014	Gobiernos locales
47639	09/04/2014	Gobiernos locales
47641	09/04/2014	Transporte público de pasajeros
47645	09/04/2014	Obras sociales
47648	09/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47652	09/04/2014	Obras sociales
47653	09/04/2014	Servicio de agua
47659	09/04/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
47660	09/04/2014	Usuarios de actividades inmobiliarias y propiedad horizontal
47662	09/04/2014	Obras sociales
47666	10/04/2014	Gobiernos locales
47676	10/04/2014	Infracciones
47695	10/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47713	10/04/2014	Infracciones
47716	10/04/2014	Servicio de gas
47743	10/04/2014	Transporte público de pasajeros
47747	10/04/2014	Obras sociales
47748	10/04/2014	Inconvenientes viales
47752	10/04/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
47757	10/04/2014	Administración central
47761	10/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
47765	10/04/2014	Obras sociales
47769	10/04/2014	Infracciones
47771	10/04/2014	Gobiernos locales
47823	10/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47839	10/04/2014	Administración central
47860	10/04/2014	Jubilaciones y pensiones



47861	10/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47863	10/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47877	11/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
47881	11/04/2014	Gobiernos locales
47882	11/04/2014	Servicio de agua
47886	11/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
47890	11/04/2014	Telefonía fija
47897	11/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47901	11/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
47911	08/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47917	11/04/2014	Obras sociales
47919	09/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
47923	11/04/2014	Obras sociales
47935	11/04/2014	Vivienda
47939	11/04/2014	Servicio de gas
47941	11/04/2014	Situación de desigualdad por discapacidad
47948	11/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
47951	11/04/2014	Jubilaciones y pensiones
47953	11/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
47958	09/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
47969	11/04/2014	Telefonía fija
47970	11/04/2014	Gobiernos locales
47972	11/04/2014	Inconvenientes viales
47977	11/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
47982	11/04/2014	Transporte público de pasajeros
47983	11/04/2014	Obras sociales
47996	11/04/2014	Ninez y juventud
47999	11/04/2014	ARBA - impuesto automotor
48077	14/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48078	14/04/2014	Protección al ciudadano
48080	14/04/2014	Infracciones
48085	14/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
48094	14/04/2014	PROFE
48098	14/04/2014	PROFE
48114	14/04/2014	PROFE
48140	14/04/2014	Maltrato laboral
48142	14/04/2014	Servicio eléctrico
48145	14/04/2014	Inconvenientes educación
48149	14/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
48150	14/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
48159	11/04/2014	Gobiernos locales
48166	14/04/2014	Infraestructura pública
48170	11/04/2014	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
48172	14/04/2014	Maltrato laboral
48174	14/04/2014	Otras políticas sociales
48182	14/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
48186	14/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48189	10/04/2014	Obras sociales
48190	14/04/2014	Vivienda
48192	14/04/2014	Gobiernos locales



48197	14/04/2014	PROFE
48200	08/04/2014	Obras sociales
48211	14/04/2014	Obras sociales
48229	13/04/2014	Servicio de telefonía móvil
48230	14/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48231	14/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48241	13/04/2014	Salud reproductiva
48245	14/04/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
48248	14/04/2014	Obras sociales
48249	14/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48253	14/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
48260	14/04/2014	Usuarios de cooperativas, mutuales y asociaciones crediticias
48283	14/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
48284	14/04/2014	Dificultades para la circulación
48286	14/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
48287	14/04/2014	Servicio de agua
48288	14/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48293	14/04/2014	Obras sociales
48294	14/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
48304	14/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
48307	15/04/2014	Administración central
48315	15/04/2014	Obras sociales
48320	15/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
48322	15/04/2014	Obras sociales
48326	15/04/2014	Consultas generales
48331	15/04/2014	Obras sociales
48343	15/04/2014	Gobiernos locales
48347	15/04/2014	Gobiernos locales
48355	15/04/2014	PROFE
48357	15/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
48363	15/04/2014	Obras sociales
48366	15/04/2014	Divorcios y sucesiones
48373	15/04/2014	Consultas generales
48376	15/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
48385	15/04/2014	Educación universitaria
48389	15/04/2014	Obras sociales
48390	15/04/2014	Alimentaria
48393	15/04/2014	PROFE
48396	15/04/2014	Consultas generales
48399	15/04/2014	Obras sociales
48405	15/04/2014	Alimentaria
48406	15/04/2014	Obras sociales
48413	15/04/2014	Consultas generales
48414	15/04/2014	Pendiente de Nomenclar
48435	15/04/2014	Consultas generales
48439	14/04/2014	Gobiernos locales
48441	15/04/2014	Consultas generales
48444	15/04/2014	Inconvenientes viales
48445	15/04/2014	PROFE
48447	15/04/2014	Derecho y atención de los pacientes



48449	15/04/2014	Acceso y matriculación educativa
48453	15/04/2014	Acceso y matriculación educativa
48458	15/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
48459	15/04/2014	Ninez y juventud
48460	15/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
48464	15/04/2014	Gobiernos locales
48493	15/04/2014	Obras sociales
48505	15/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
48510	15/04/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
48514	15/04/2014	Consultas generales
48515	15/04/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
48516	15/04/2014	PROFE
48523	15/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48541	15/04/2014	Protección al ciudadano en situaciones de violencia
48543	15/04/2014	Violencia y conflictos
48559	15/04/2014	Gobiernos locales
48563	15/04/2014	Servicio de telefonía móvil
48568	15/04/2014	Gobiernos locales
48572	15/04/2014	Obras sociales
48573	15/04/2014	Inconvenientes viales
48574	15/04/2014	Servicio de agua
48580	15/04/2014	Ninez y juventud
48591	16/04/2014	Consultas generales
48603	16/04/2014	Servicio eléctrico
48617	16/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
48618	16/04/2014	Acceso al empleo público
48624	16/04/2014	Servicio de agua
48626	16/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48634	16/04/2014	Consultas generales
48647	16/04/2014	Servicio eléctrico
48648	16/04/2014	Pendiente de Nomenclar
48649	16/04/2014	Inconvenientes educación
48666	16/04/2014	Servicio eléctrico
48669	16/04/2014	Servicio de agua
48678	16/04/2014	PROFE
48680	16/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
48683	16/04/2014	PROFE
48693	16/04/2014	Consultas generales
48695	16/04/2014	Inconvenientes educación
48698	16/04/2014	Situación de desigualdad por discapacidad
48702	16/04/2014	Violencia y conflictos
48704	16/04/2014	Ninez y juventud
48706	16/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48736	16/04/2014	Obras sociales
48739	16/04/2014	Transporte público de pasajeros
48744	16/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
48752	16/04/2014	Servicio de agua
48753	16/04/2014	Servicio de agua
48766	16/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48769	16/04/2014	Vivienda



48775	16/04/2014	Gobiernos locales
48784	16/04/2014	Transporte público de pasajeros
48786	16/04/2014	Consultas generales
48792	16/04/2014	Telefonía fija
48795	16/04/2014	Divorcios y sucesiones
48803	16/04/2014	Infracciones
48805	16/04/2014	Obras sociales
48808	16/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48815	16/04/2014	Obras sociales
48823	16/04/2014	Gobiernos locales
48840	21/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
48861	21/04/2014	Servicio de agua
48863	21/04/2014	Obras sociales
48866	21/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
48875	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
48881	21/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
48892	09/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48899	21/04/2014	Dificultades para la circulación
48900	21/04/2014	Telefonía fija
48903	21/04/2014	Pendiente de Nomenclar
48907	10/04/2014	Transporte público de pasajeros
48911	15/04/2014	Situación de desigualdad por discapacidad
48918	21/04/2014	Obras sociales
48919	15/04/2014	Gobiernos locales
48921	21/04/2014	Adopción, tutela, fertilización asistida y embarazo
48924	21/04/2014	Servicio de agua
48930	21/04/2014	Gobiernos locales
48932	14/04/2014	Inconvenientes viales
48938	21/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
48945	21/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
48947	14/04/2014	Servicio de agua
48961	21/04/2014	Infracciones
48962	21/04/2014	Desastres naturales
48965	21/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
48967	15/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
48970	21/04/2014	Salud reproductiva
48974	16/04/2014	Obras sociales
48980	16/04/2014	Jubilaciones y pensiones
48983	21/04/2014	Pendiente de Nomenclar
48984	16/04/2014	Servicio eléctrico
48988	21/04/2014	Telefonía fija
49031	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49048	21/04/2014	Servicio eléctrico
49063	21/04/2014	Obras sociales
49072	21/04/2014	Obras sociales
49094	21/04/2014	Inconvenientes viales
49113	22/04/2014	Gobiernos locales
49121	22/04/2014	Obras sociales
49137	22/04/2014	Jubilaciones y pensiones
49151	22/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia



49157	22/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49160	22/04/2014	PROFE
49166	22/04/2014	Gobiernos locales
49167	22/04/2014	PROFE
49171	22/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49174	22/04/2014	Gobiernos locales
49211	22/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49219	22/04/2014	PROFE
49223	22/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
49232	22/04/2014	PROFE
49241	22/04/2014	Planeamiento urbano
49242	22/04/2014	Contaminación electromagnética
49262	22/04/2014	Servicio de agua
49280	21/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49285	22/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49294	21/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49297	22/04/2014	Gobiernos locales
49301	22/04/2014	Gobiernos locales
49303	22/04/2014	Inconvenientes impositivos
49309	21/04/2014	Servicio de agua
49317	22/04/2014	Inconvenientes viales
49319	22/04/2014	Transporte público de pasajeros
49320	22/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49321	22/04/2014	Inconvenientes viales
49327	22/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49329	22/04/2014	Planeamiento urbano
49332	22/04/2014	Inconvenientes viales
49336	22/04/2014	Inconvenientes viales
49339	22/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49341	22/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49342	22/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
49345	22/04/2014	Subsidios
49348	22/04/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
49361	23/04/2014	Obras sociales
49362	23/04/2014	Trayecto escolar
49363	23/04/2014	Pensiones por discapacidad o invalidez
49365	23/04/2014	Infracciones
49366	23/04/2014	Desastres naturales
49370	23/04/2014	Consultas generales
49372	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49374	23/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49375	23/04/2014	Acceso y matriculación educativa
49377	22/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49378	23/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49379	22/04/2014	Gobiernos locales
49382	23/04/2014	Inconvenientes viales
49384	22/04/2014	Gobiernos locales
49387	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49394	23/04/2014	Obras sociales
49395	23/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo



49405	23/04/2014	Infracciones
49406	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49410	22/04/2014	Otras políticas sociales
49421	23/04/2014	Jubilaciones y pensiones
49426	22/04/2014	Transporte público de pasajeros
49427	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49429	23/04/2014	Obras sociales
49433	23/04/2014	Servicio eléctrico
49441	23/04/2014	Consultas generales
49442	22/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49443	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49444	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49456	23/04/2014	Administración central
49457	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49467	23/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49488	21/04/2014	Gobiernos locales
49491	23/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49495	23/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49506	23/04/2014	Otras políticas sociales
49507	23/04/2014	Jubilaciones y pensiones
49529	23/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49535	23/04/2014	Otras quejas sobre identidad
49540	23/04/2014	Inconvenientes en el acto eleccionario
49542	23/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49558	23/04/2014	Otras políticas sociales
49564	23/04/2014	Pendiente de Nomenclar
49573	23/04/2014	Obras sociales
49583	23/04/2014	Vivienda
49584	23/04/2014	Situaciones de discriminación
49593	23/04/2014	Servicio de agua
49598	23/04/2014	Servicios de medicina prepaga
49603	23/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49604	23/04/2014	Trayecto escolar
49606	23/04/2014	Obras sociales
49608	23/04/2014	Vivienda
49613	23/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49616	23/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
49626	23/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
49632	23/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49652	23/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
49653	23/04/2014	Obras sociales
49655	23/04/2014	Obras sociales
49658	23/04/2014	PROFE
49668	23/04/2014	PROFE
49676	24/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
49677	24/04/2014	Jubilaciones y pensiones
49680	24/04/2014	Inconvenientes viales
49682	24/04/2014	Infraestructura y recursos educativos
49688	24/04/2014	Planeamiento urbano
49697	24/04/2014	PROFE



49698	24/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
49700	24/04/2014	Servicio de agua
49704	24/04/2014	Maltrato laboral
49705	24/04/2014	Gobiernos locales
49720	24/04/2014	Inconvenientes viales
49730	24/04/2014	Obras sociales
49739	24/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
49742	24/04/2014	Infracciones
49743	24/04/2014	Jubilaciones y pensiones
49745	24/04/2014	Obras sociales
49747	24/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
49751	24/04/2014	Políticas de prevención y promoción de la salud
49772	24/04/2014	Planeamiento urbano
49773	24/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49774	21/04/2014	Consultas generales
49775	24/04/2014	Pendiente de Nomenclar
49777	22/04/2014	Inconvenientes referido a comercio e industria
49786	22/04/2014	Telefonía fija
49794	22/04/2014	Inconvenientes viales
49801	24/04/2014	PROFE
49808	24/04/2014	Planeamiento urbano
49810	21/04/2014	Inconvenientes viales
49811	24/04/2014	Obras sociales
49812	24/04/2014	Infracciones
49816	17/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49829	24/04/2014	Atención a ciudadanos extranjeros
49833	24/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49834	24/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
49842	21/04/2014	Vivienda
49850	24/04/2014	Gobiernos locales
49852	24/04/2014	Gobiernos locales
49856	24/04/2014	PROFE
49868	24/04/2014	Servicio de telefonía móvil
49870	24/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49894	24/04/2014	Dificultades para la circulación
49897	24/04/2014	Servicio eléctrico
49903	24/04/2014	Gobiernos locales
49907	24/04/2014	Situaciones de discriminación
49924	24/04/2014	Infracciones
49936	24/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
49937	24/04/2014	Gobiernos locales
49938	25/04/2014	Inconvenientes viales
49946	25/04/2014	Incumplimientos de derechos de familia
49966	25/04/2014	Obras sociales
49967	25/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
49969	25/04/2014	Servicio de agua
49977	25/04/2014	Gobiernos locales
49978	25/04/2014	Obras sociales
49979	25/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50002	25/04/2014	Inconvenientes educación



50005	25/04/2014	Vivienda
50010	25/04/2014	Planes de autoahorro y concesionarias de automóviles
50021	25/04/2014	Protección al consumidor
50025	25/04/2014	Asignación universal por hijo
50027	25/04/2014	Administración central
50031	25/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
50033	25/04/2014	Otras políticas sociales
50036	25/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
50042	25/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50051	25/04/2014	PROFE
50053	25/04/2014	Gobiernos locales
50056	25/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
50057	25/04/2014	PROFE
50069	25/04/2014	Situaciones de discriminación
50071	25/04/2014	Otras quejas sobre identidad
50075	25/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
50084	25/04/2014	Transporte público de pasajeros
50088	25/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
50091	25/04/2014	Tratamiento médico e intervenciones
50097	25/04/2014	Gobiernos locales
50099	25/04/2014	Infraacciones
50106	25/04/2014	ARBA - impuesto automotor
50107	25/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50108	25/04/2014	PROFE
50113	25/04/2014	Obras sociales
50121	25/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
50129	25/04/2014	Ninez y juventud
50130	25/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50133	25/04/2014	Violencia, acoso y coerción sobre la persona
50136	25/04/2014	Gobiernos locales
50141	25/04/2014	Contaminación electromagnética
50155	28/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50157	28/04/2014	Servicio eléctrico
50171	28/04/2014	Servicio eléctrico
50195	28/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
50200	28/04/2014	Infraacciones
50207	28/04/2014	Obras sociales
50234	28/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
50236	28/04/2014	Violencia y conflictos
50237	28/04/2014	Otras quejas sobre identidad
50243	28/04/2014	Inconvenientes viales
50245	28/04/2014	Obras sociales
50246	28/04/2014	Obras sociales
50255	28/04/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
50260	28/04/2014	Situaciones de discriminación
50281	28/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50288	28/04/2014	Gobiernos locales
50294	28/04/2014	Obras sociales
50295	28/04/2014	Contaminación ambiental (agua, suelo, aire y fauna)
50302	28/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres



50309	29/04/2014	Situaciones de discriminación
50310	29/04/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
50314	29/04/2014	Inconvenientes documentación identitaria
50318	29/04/2014	Inconvenientes viales
50319	29/04/2014	Administración central
50328	29/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
50339	29/04/2014	Tercera edad
50340	29/04/2014	Inconvenientes viales
50343	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50344	29/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50346	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de mujeres
50351	29/04/2014	Obras sociales
50355	29/04/2014	PROFE
50357	29/04/2014	Violencia y conflictos
50363	29/04/2014	Maltrato laboral
50364	29/04/2014	Administración central
50365	29/04/2014	Inconvenientes impositivos
50379	29/04/2014	Violencia y conflictos
50391	29/04/2014	Obras sociales
50401	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50402	24/04/2014	PROFE
50404	29/04/2014	Consultas generales
50405	29/04/2014	Educación privada
50406	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50409	24/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50420	28/04/2014	Ninez y juventud
50423	29/04/2014	Servicio de telefonía móvil
50427	28/04/2014	Consultas generales
50428	29/04/2014	ARBA - impuesto inmobiliario
50431	29/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50432	29/04/2014	Pendiente de Nomenclar
50435	29/04/2014	Derechos y deberes del empleado público
50436	29/04/2014	Inconvenientes sobre discapacidad
50438	29/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50446	29/04/2014	Fuerzas y cuerpos de seguridad
50491	29/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50499	29/04/2014	Consultas generales
50501	29/04/2014	PROFE
50503	29/04/2014	Consultas generales
50505	29/04/2014	Inconvenientes viales
50507	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50512	29/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50517	29/04/2014	Violencia y conflictos
50530	30/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50534	30/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50535	30/04/2014	PROFE
50538	29/04/2014	Inconvenientes referido a comercio e industria
50539	30/04/2014	Infraacciones
50540	29/04/2014	Políticas de protección y conservación del medio ambiente
50546	30/04/2014	Jubilaciones y pensiones



50550	30/04/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
50560	30/04/2014	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
50567	29/04/2014	Dificultades para la circulación
50573	30/04/2014	Servicio de agua
50575	30/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50576	29/04/2014	Inconvenientes viales
50580	29/04/2014	Transporte público de pasajeros
50581	30/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50590	30/04/2014	Administración central
50601	30/04/2014	Obras sociales
50603	30/04/2014	Consultas generales
50605	28/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50607	30/04/2014	Planeamiento urbano
50608	30/04/2014	Alimentaria
50610	28/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50620	30/04/2014	PROFE
50625	30/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50633	30/04/2014	Servicio eléctrico
50634	30/04/2014	PROFE
50640	30/04/2014	Tercera edad
50641	30/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50652	28/04/2014	Servicio eléctrico
50653	30/04/2014	Consultas generales
50656	30/04/2014	Jubilaciones y pensiones
50658	30/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50659	15/04/2014	Telefonía fija
50660	30/04/2014	Derecho y atención de los pacientes
50661	30/04/2014	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
50666	30/04/2014	Consultas generales
50673	30/04/2014	Usuarios entidades financieras o bancarias
50679	30/04/2014	Trayecto escolar
50680	30/04/2014	Servicio penitenciario e instituciones de encierro de hombres
50693	30/04/2014	Servicio eléctrico
50710	30/04/2014	Servicio de agua
46938	21/01/2014	Pasaporte
49359	23/04/2014	Salud reproductiva

### Cuadro 3: Expedientes resueltos

Nº	Fecha	Temática principal
26426	02/05/2013	Vivienda
26522	02/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
26558	03/05/2013	Pendiente de Nomendar
26755	07/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
26765	07/05/2013	Instrucciones y servicios públicos de seguridad
26816	08/05/2013	Servicio de agua
26873	09/05/2013	Jubilaciones y pensiones
26930	10/05/2013	Desastres naturales
27107	13/05/2013	Inconvenientes sobre discapacidad
27190	14/05/2013	Derechos y deberes del empleado público

27262	15/05/2013	Servicio eléctrico
27286	15/05/2013	Obras sociales
27304	16/05/2013	Infraestructura pública
27335	17/05/2013	Servicio eléctrico
27352	17/05/2013	Desastres naturales
27370	20/05/2013	Obras sociales
27473	20/05/2013	Jubilaciones y pensiones
27492	21/05/2013	Servicio de agua
27495	21/05/2013	Servicio de agua
27497	21/05/2013	Servicio de agua
27499	21/05/2013	Servicio de agua
27500	21/05/2013	Servicio de agua
27503	21/05/2013	Servicio de agua
27504	21/05/2013	Servicio de agua
27525	21/05/2013	ARBA - ingresos brutos
27531	21/05/2013	Obras sociales
27615	23/05/2013	Derecho y atención de los pacientes
27635	23/05/2013	Inconvenientes documentación identitaria
27653	23/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
27661	23/05/2013	Servicio de agua
27721	24/05/2013	Desastres naturales
27806	27/05/2013	Gobiernos locales
27900	28/05/2013	Servicio de agua
27920	29/05/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28052	03/06/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
28085	04/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28100	04/06/2013	Servicio de agua
28187	06/06/2013	Derecho y atención de los pacientes
28340	11/06/2013	Administración central
28352	11/06/2013	Desastres naturales
28428	12/06/2013	Otros inconvenientes medioambientales
28450	13/06/2013	Telefonía fija
28483	14/06/2013	Inconvenientes viales
28536	17/06/2013	Inconvenientes viales
28590	18/06/2013	Inconvenientes viales
28592	18/06/2013	Inconvenientes viales
28645	19/06/2013	Inconvenientes certificaciones de discapacidad
28655	19/06/2013	Derechos y deberes del empleado público
28741	25/06/2013	Administración central
28751	25/06/2013	Servicio de agua
28753	25/06/2013	Desastres naturales
28789	26/06/2013	Obras sociales
28816	26/06/2013	Administración central
28829	26/06/2013	Consultas generales
28875	27/06/2013	Obras sociales
29015	02/07/2013	Obras sociales
29049	03/07/2013	Inconvenientes viales
29053	03/07/2013	Infracciones
29077	03/07/2013	Inconvenientes educación
29081	03/07/2013	Obras sociales



29115	04/07/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
29151	05/07/2013	Inconvenientes educación
29231	10/07/2013	Inconvenientes viales
29296	10/07/2013	Infracciones
29299	10/07/2013	Violencia y conflictos
29300	10/07/2013	Infracciones
29302	10/07/2013	Infracciones
29304	10/07/2013	Infracciones
29327	11/07/2013	Obras sociales
29430	12/07/2013	Derechos y deberes del empleado público
29439	12/07/2013	Obras sociales
29446	15/07/2013	Salud reproductiva
29560	17/07/2013	Gobiernos locales
29575	17/07/2013	Obras sociales
29645	18/07/2013	Servicio de agua
29735	19/07/2013	Obras sociales
29746	19/07/2013	Obras sociales
29749	19/07/2013	Obras sociales
29768	19/07/2013	Servicio eléctrico
30078	26/07/2013	Inconvenientes relacionados con el trabajo
30087	26/07/2013	Obras sociales
30122	29/07/2013	Niñez y juventud
31168	06/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
31232	04/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
31297	06/08/2013	Vivienda
32005	12/08/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
32009	12/08/2013	Trayecto escolar
32531	14/08/2013	Obras sociales
32541	14/08/2013	Consultas generales
32687	15/08/2013	Servicio eléctrico
33106	20/08/2013	Servicio de agua
33108	20/08/2013	Servicio de agua
33193	20/08/2013	ARBA - impuesto inmobiliario
33264	20/08/2013	Pendiente de Nomenclar
33503	21/08/2013	Obras sociales
33877	23/08/2013	Infracciones
34138	26/08/2013	Salud reproductiva
34291	27/08/2013	Servicio eléctrico
34308	28/08/2013	Inconvenientes viales
34311	28/08/2013	Inconvenientes viales
34312	28/08/2013	Inconvenientes viales
34313	28/08/2013	Inconvenientes viales
34316	28/08/2013	Derechos y deberes del empleado público
34681	29/08/2013	Servicio eléctrico
35075	02/09/2013	Gobiernos locales
35394	05/09/2013	Servicio de agua
35648	06/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
35969	11/09/2013	Inconvenientes documentación identitaria
36020	12/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36139	17/09/2013	Inconvenientes viales



36146	17/09/2013	Administración central
36181	17/09/2013	Servicio eléctrico
36187	17/09/2013	Propiedad inmueble, terrenos y vivienda
36234	18/09/2013	Obras sociales
36584	24/09/2013	Obras sociales
36842	30/09/2013	Fuerzas y cuerpos de seguridad
36899	01/10/2013	Obras sociales
36900	01/10/2013	Incumplimientos de derechos de familia
37290	07/10/2013	Obras sociales
37451	09/10/2013	Infracciones
37941	21/10/2013	Tratamiento médico e intervenciones
38227	28/10/2013	Infracciones
38945	12/11/2013	Jubilaciones y pensiones
39107	15/11/2013	Inconvenientes viales
39109	15/11/2013	Inconvenientes viales
39192	18/11/2013	Inconvenientes impositivos
39369	22/11/2013	Infracciones
39665	28/11/2013	Obras sociales
39724	29/11/2013	Obras sociales
39873	03/12/2013	Servicio eléctrico
39914	03/12/2013	Servicio eléctrico
39960	04/12/2013	Usuarios entidades financieras o bancarias
39981	04/12/2013	Servicio de agua
39999	04/12/2013	Infracciones
40289	09/12/2013	Gobiernos locales
40436	11/12/2013	Servicio de agua
40453	12/12/2013	Jubilaciones y pensiones
40593	17/12/2013	Servicio de agua
40767	20/12/2013	Infracciones
41178	08/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41258	09/01/2014	Infracciones
41426	14/01/2014	Jubilaciones y pensiones
41531	15/01/2014	Infracciones
41543	16/01/2014	Inconvenientes relacionados con el trabajo
41722	20/01/2014	Infracciones
41854	23/01/2014	Inconvenientes viales
41862	23/01/2014	Inconvenientes viales
41966	24/01/2014	ARBA - impuesto automotor
42275	03/02/2014	Obras sociales
42470	04/02/2014	Servicio eléctrico
42519	05/02/2014	PROFE
42672	06/02/2014	Jubilaciones y pensiones
42675	06/02/2014	Administración central
42991	12/02/2014	Obras sociales
43283	18/02/2014	Infracciones
43544	20/02/2014	PROFE
43559	21/02/2014	Trayecto escolar
44050	27/02/2014	Inconvenientes documentación identitaria
44323	06/03/2014	Inconvenientes viales
44466	07/03/2014	Infracciones



---

44792	11/03/2014	PROFE
45489	13/03/2014	Derechos y deberes del empleado público
46271	31/03/2014	Infracciones
46277	31/03/2014	Infracciones
46788	17/02/2014	Reposición DNI
48157	14/04/2014	Servicio de agua

---



# 4

**CUARTO  
INFORME  
ANUAL  
2013 / 2014**  
a las Cámaras  
Legislativas  
de la Provincia  
de Buenos Aires



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

