INFORME ANUAL

2021



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY



www.defensoriajujuy.org



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2021

Autoridades

Defensor del Pueblo de Jujuy
Dr. JAVIER DE BEDIA

Defensor Adjunto Primero
Dr. PABLO ZURUETA

Defensor Adjunto Segundo
Dr. PABLO LAVILLA

CONTENIDO

7 Mensaje del Defensor del Pueblo de Jujuy

9 La Defensoría del Pueblo de Jujuy

11 Intervención del Defensor del Pueblo de Jujuy

19 Problemáticas de las consultas recibidas

129 Delegaciones Administrativas

143 Programas Institucionales

184 Actividades Institucionales

PRESENTACIÓN A LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Dando cumplimiento a las obligaciones establecidas en el art. 34 de la Ley 5111, elevo el Informe Anual correspondiente al año 2021, cabe destacar que las actividades de la Defensoría se realizaron hasta mediados de año de manera reducida ya que debíamos cumplir con las disposiciones emanadas del C.O.E. en lo que hacía a cuestiones de salubridad. Es misión de esta Defensoría la protección de derechos e intereses de las personas individuales y de la comunidad en su conjunto frente a los hechos, actos u omisiones de la Administración Pública Provincial y aún de particulares que puedan implicar un ejercicio discriminatorio, abusivo, irregular o arbitrario de sus acciones, sin que ello signifique pretender reemplazar a los organismos de control existentes.

Este organismo no es órgano adicional de control de las acciones de la administración pública por ello debe mantener su condición de organismo descentralizado e independiente del estado, y exigir se cumplan acabadamente las facultades que le otorga la Ley para su funcionamiento.

Las funciones de la Defensoría del Pueblo con el correr del tiempo fueron ampliándose, lo que dio lugar a la creación de Institutos especializados en temas tales como Consumos Problemáticos, Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer, el Centro de Mediación Comunitaria, el Instituto de Protección y Ciudanía Digital, el Instituto de Protección del Patrimonio Cultural, los que fueron sumándose a las funciones primigenias. También el cambio de modalidad en la atención al público que nos llevó a habilitar un servicio gratuito de atención

telefónica por medio del 0800 444 2010, como así también la atención virtual teniendo en cuenta los efectos de la pandemia y el reconocimiento de derechos que al momento de la creación de la Defensoría del Pueblo no existían.

Continuamos como a partir del 2020 adaptando la forma de atención de la Defensoría del Pueblo a las nuevas realidades debido al cambio de conductas que obligó adoptar la pandemia.

Como siempre quiero y debo poner de resalto la predisposición y compromiso de la totalidad del personal que presta servicio en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, sin los cuales sería imposible llevar adelante las tareas que nos fueran encomendadas por Ley.



Dr. Javier de Bedia
Defensor del Pueblo de Jujuy

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, es una institución que actúa con plena independencia y autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ningún otro poder del Estado, fomentando la solución de los problemas individuales y colectivos.

El Defensor del Pueblo tiene por misión fundamental la de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración pública provincial o municipal, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones.

Puede iniciar y proseguir de oficio, a petición de parte interesada o de quién acredite su representación, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración pública provincial o municipal que se encuentren comprendidos en el ámbito de su omisión y competencia.

"Cumplimos a diario la tarea de promoción de los derechos humanos, convencidos que aún cuando estos se encuentran contemplados en la Constitución Nacional, muchos ciudadanos no los ejercitan o no podrán ejercitarlos si los desconocen".

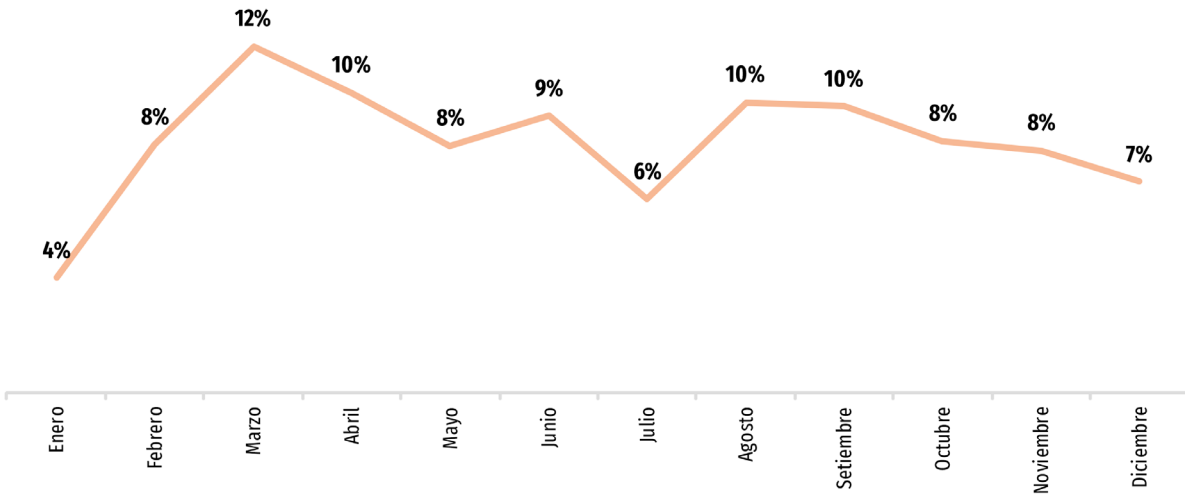
INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona física o jurídica que, teniendo un interés legítimo, económico o moral, se considere afectada por los actos, hechos u omisiones que habilitan su intervención, en los términos previstos en la Ley 5111. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, residencia, internación en centro penitenciario o reformatorio o cualquier relación de dependencia con el EstadoProvincial o Municipal.

TOTAL DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021

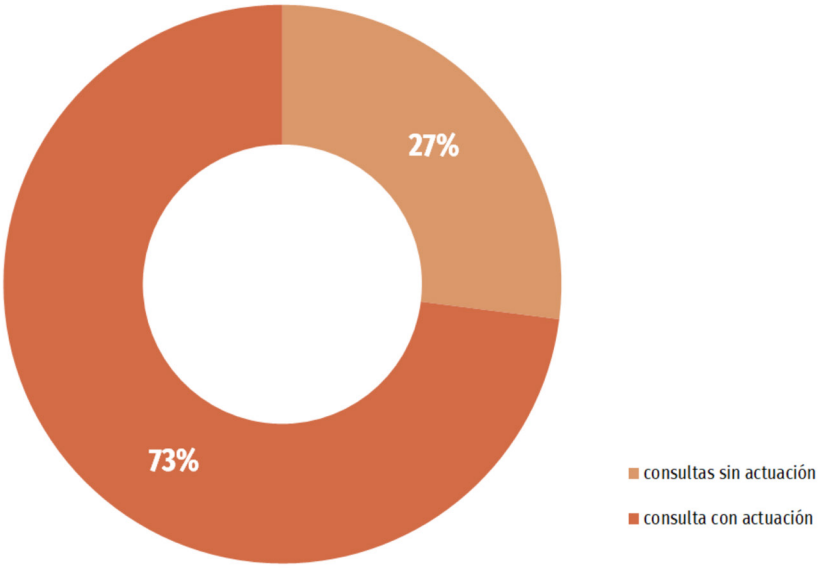
16.828

consultas



Variación de reclamos, quejas y denuncias durante el período 01/01/21 al 31/12/21

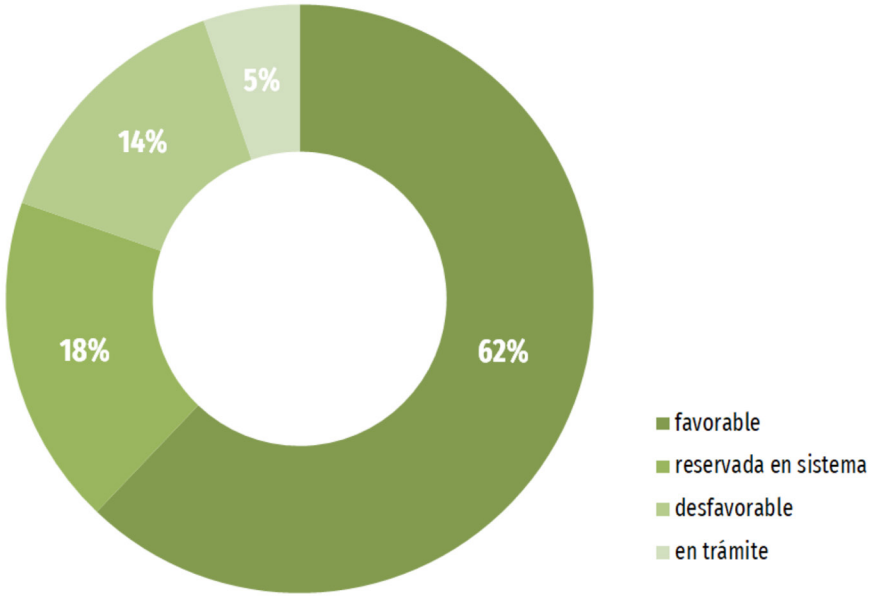
RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS DURANTE EL AÑO 2021



Relación porcentual de Actuaciones iniciadas sobre el total de Consultas **(reclamos, quejas y denuncias)** recibidas durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

Del total de consultas recibidas, representadas en el gráfico, el 73% corresponde a reclamos, quejas y denuncias que se formalizaron mediante una actuación; y el 27% restante corresponde a aquellas que fueron resueltas de manera verbal sin necesidad de formalizar el reclamo.

RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS

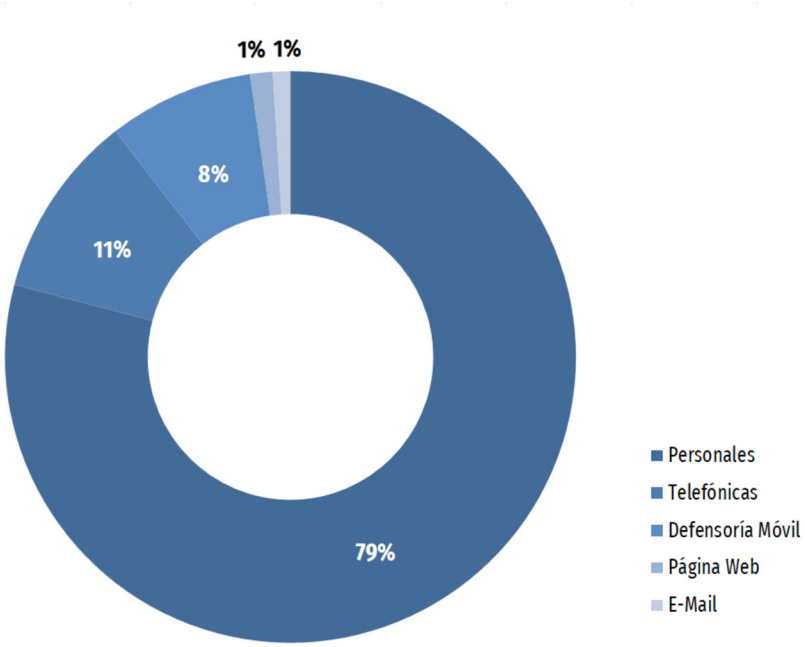


Resolución de los reclamos, quejas y denuncias ingresadas durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021

Este gráfico representa el estado del trámite iniciado por el ciudadano que recurre a la Defensoría del Pueblo. El 62% indica que se hizo efectivo el pedido o pretensión del Actuante, resultando su actuación favorable. El 14% representa que las actuaciones iniciadas por esta Defensoría resultaron desfavorables ya que no se hizo a lugar el pedido o pretensión del Actuante y un 5% se encuentran en trámite.

El 18% restante representa a números asignados exclusivamente a nuestras Delegaciones del Interior. En estos casos no todas las consultas finalizan con una actuación, ya que en algunos casos las mismas son asesoramientos que no necesitan de nuestra intervención.

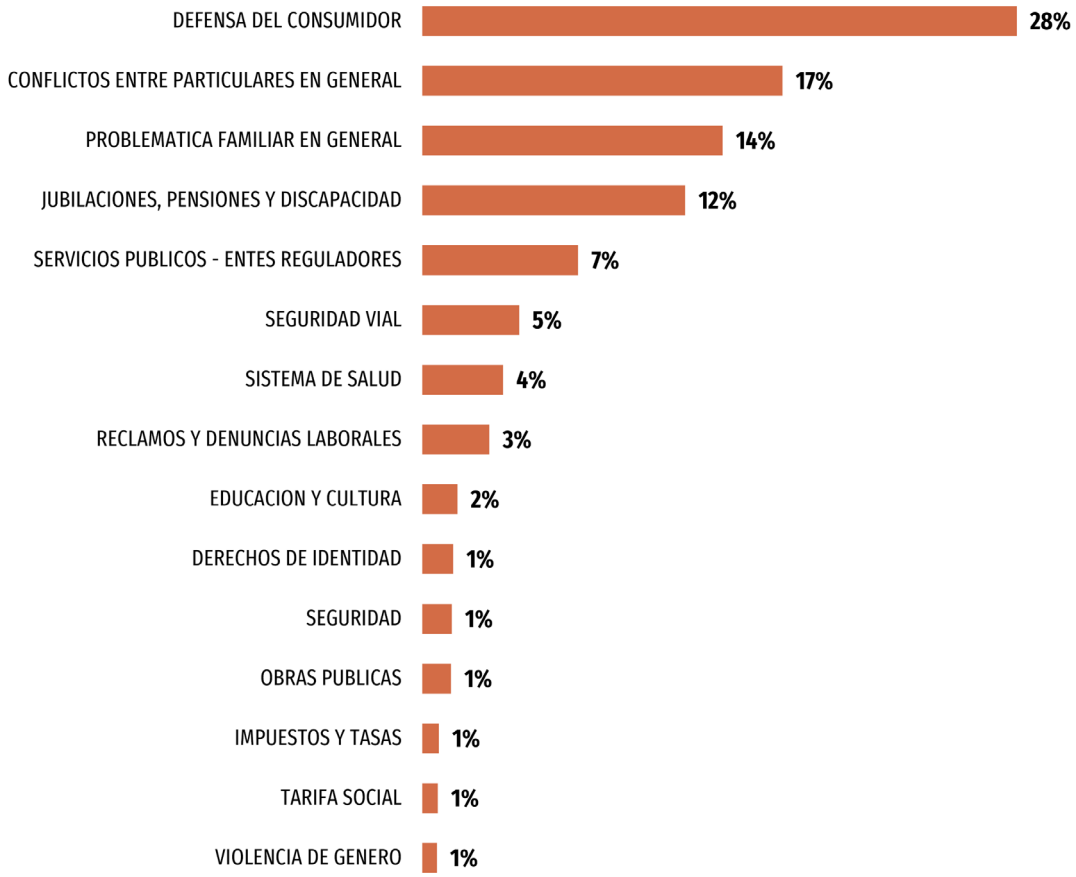
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR CANAL DE CONSULTA



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021

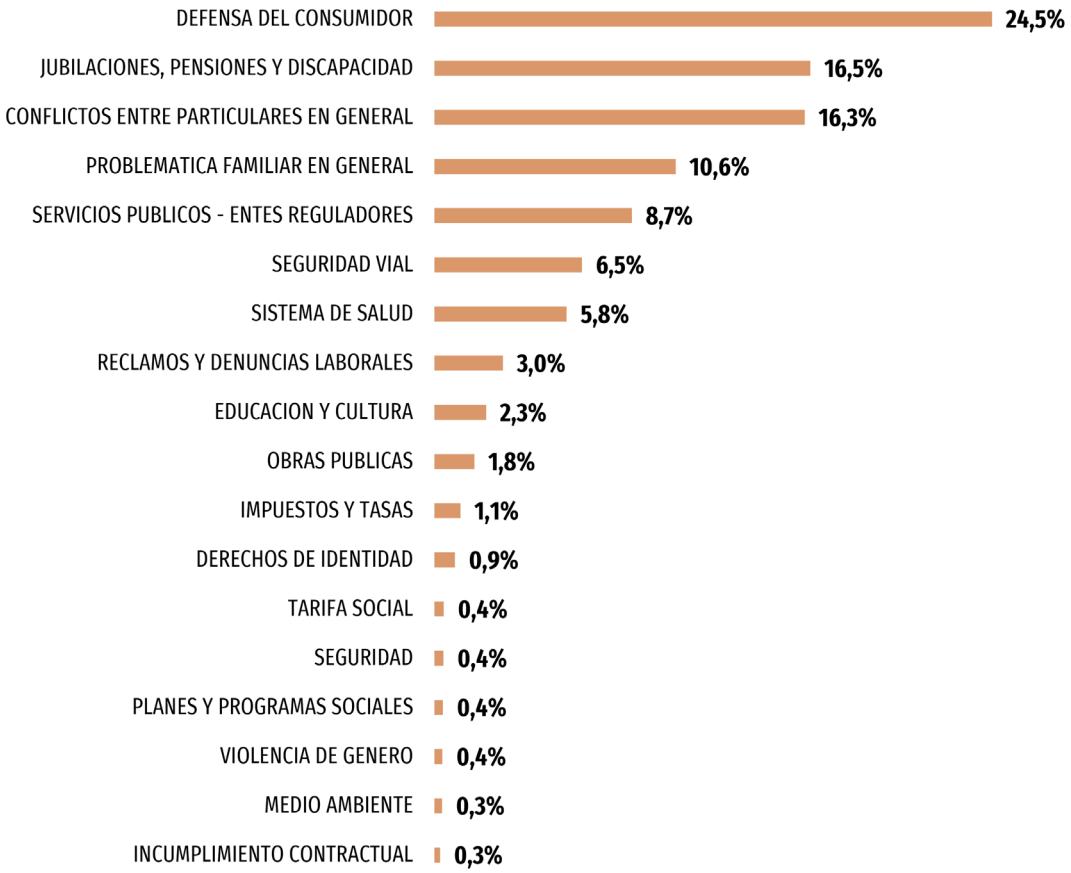
Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias recibidas durante el 2021, el 79% representa a ciudadanos que asistieron personalmente a la institución recibiendo asesoramiento por temáticas varias, y el 11% se atendieron consultas telefónicamente y un 8% vecinos de la provincia de Jujuy recibieron asesoramenieno en la Defensoría Móvil.

DISTRIBUCIÓN GENERAL POR TEMAS DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS EN SEDE CENTRAL Y DELEGACIONES DEL INTERIOR



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DISTRIBUCIÓN POR TEMAS DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS EN SEDE CENTRAL

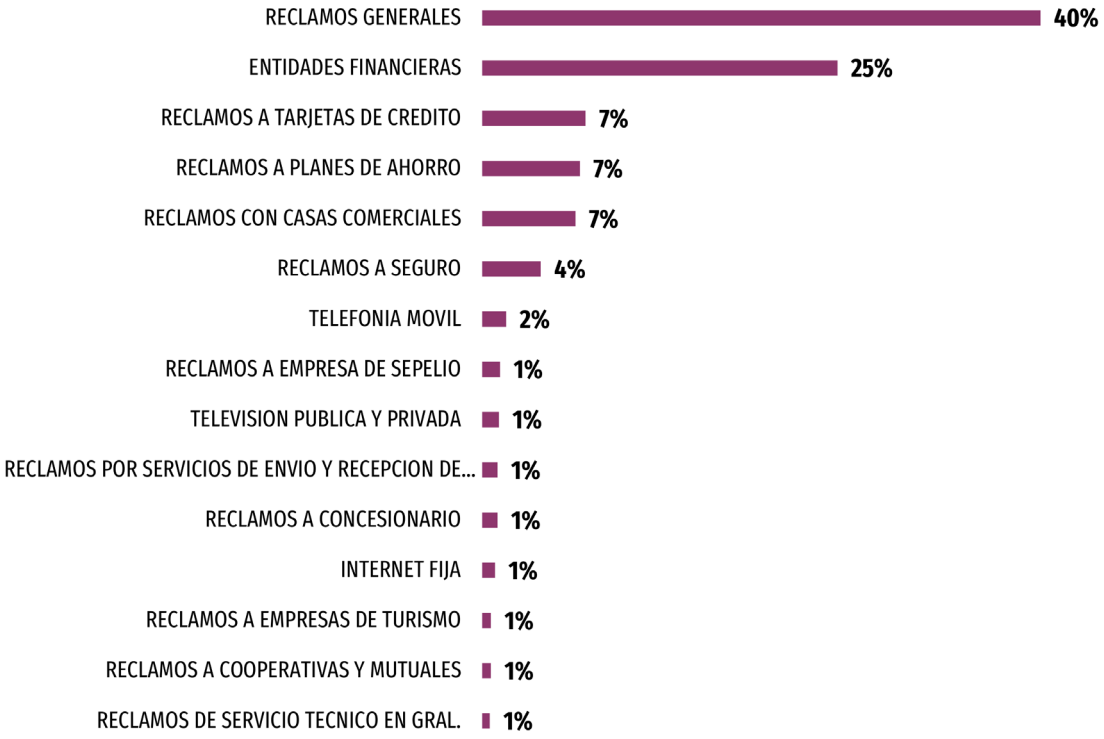


Distribución de reclamos, quejas y denuncias en Sede Central de las distintas áreas durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

PROBLEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

De la distribución general por tema, el 28% corresponde a las consultas sobre Defensa del Consumidor.



De la distribución por problemática, el 40% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR	4,735	28.14%
RECLAMOS GENERALES	**1,883**	**11.19%**
ENTIDADES FINANCIERAS	**1,199**	**7.13%**
- DESCUENTOS NO AUTORIZADOS	355	2.11%
- AFECTACION EN VERAZ	148	0.88%
- PROBLEMAS CON ESTADO DE CUENTA	139	0.83%
- SALDO DEUDOR	119	0.71%
- TRANSACCIONES BANCARIAS NO REALIZADAS	79	0.47%
- INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN SERVICIOS BANCARIOS	71	0.42%
- INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	55	0.33%
- INTIMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	33	0.20%
- COBRO DE DEUDA CANCELADA	32	0.19%
- ASESORAMIENTO POR SERVICIOS BANCARIOS	29	0.17%
- DESIGNACION INVOLUNTARIA DE SERVICIOS BANCARIOS	26	0.15%
- PROBLEMAS CON ATENCION AL PUBLICO	21	0.12%
- BAJA TARJETA DE CREDITO	16	0.10%
- OPERACIONES NO ACREDITADAS	16	0.10%
- PROBLEMAS DE FACTURACION	15	0.09%
- BAJA CUENTA BANCARIA	11	0.07%
- INCONVENIENTES CON CAJEROS AUTOMATICOS	6	0.04%
- CANCELACION DE CUENTA BANCARIA	2	0.01%
RECLAMOS A TARJETAS DE CREDITO	**349**	**2.07%**
- POR SOLICITUD DE BAJA	103	0.61%
- POR DEUDA	77	0.46%
- POR DESCUENTOS O CARGOS INDEBIDOS	76	0.45%
- SALDO DEUDOR	30	0.18%
- POR DEBITOS AUTOMATICOS NO AUTORIZADOS	15	0.09%
- POR PAGOS	14	0.08%
- POR INFORMACION INSUFICIENTE EN RESUMEN DE CUENTA	10	0.06%
- POR INFORMACION INSUFICIENTE	10	0.06%
- POR FACTURACION	8	0.05%
- AFECTACION DE FIRMA	3	0.02%
- POR TARJETA NO SOLICITADA	1	0.01%
- POR SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO	1	0.01%
RECLAMOS A PLANES DE AHORRO	**330**	**1.96%**
- POR SOLICITUD DE BAJA	89	0.53%
- REINTEGRO DEL HABER	84	0.50%
- POR INFORMACION INSUFICIENTE	67	0.40%
- POR MODIFICACIONES CONTRACTUALES	46	0.27%
- INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	29	0.17%
- POR DEMORA EN LA DEVOLUCION DE DINERO	9	0.05%
- POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL ARTICULO ADJUDICADO	4	0.02%
RECLAMOS CON CASAS COMERCIALES	**315**	**1.87%**

La protección de los derechos del Consumidor se encuentra amparado por el artículo 42 de nuestro máximo ordenamiento jurídico, la Constitución Nacional Argentina, así como la Ley de Defensa del Consumidor N°24.240, que tiene por finalidad la defensa de los derechos, la información y educación de los usuarios y consumidores. Es por ello que dentro del marco de la competencia de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy establecida en la Ley N°5.111, en su art. 20 el cual reza: “OTROS AMBITOS DE COMPETENCIA: También quedan comprendidas dentro de la competencia del Defensor del Pueblo, las personas jurídicas públicas provinciales no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y las privadas prestadoras de servicio público. En este caso y sin perjuicio de las restantes atribuciones conferidas por la presente Ley, el Defensor del Pueblo puede instar a las autoridades competentes para que ejerzan las facultades y prerrogativas consagradas en el ordenamiento jurídico vigente.” Asimismo en su artículo 27 de la mencionada ley se establece la obligación de colaboración de todos los organismos y entidades dentro del ámbito de la competencia de la Defensoría del Pueblo. Es así que, durante el período del año 2021, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy brindó asesoramiento e intervención, a diferentes Usuarios y Consumidores; quienes concurrieron a realizar consultas y/o quejas, referente a

problemas con relación a una violación a la Ley de Defensa del consumidor. Dichas consultas se realizaron también a través de la modalidad, telefónica y online debido a la emergencia Sanitaria por Covid-19, ante la disposición de las medidas sanitarias, dictadas para evitar la propagación de la enfermedad. Asimismo desde esta Institución siempre se busca brindar educación para el consumo con lo que se indica que en cada compra, o adquisición de servicio que se realiza se debe tener en cuenta lo que prevé la ley 24240, a los efectos de prevenir abusos en las relaciones de consumo, generando mayor conocimiento de la ley en el consumidor; a la vez de intervenir de manera activa ante las distintas entidades, casas de comercio, aseguradoras y demás prestadoras de servicios y/o productos para obtener una directa solución, respuesta o información fehaciente en cada caso.

Cabe resaltar que a todas y cada una de las consultas efectuadas se les brindó un detallado asesoramiento, derivando los casos en los que las empresas denunciadas, no brindaron respuesta al requerimiento planteado, ante el Organismo de Defensa del Consumidor, conforme lo establece el art. 23 de la Ley 5111, teniendo en cuenta las facultades para aplicar multas y sanciones que posee dicho Organismo al acreditarse una clara violación a Ley de Defensa del Consumidor.

ENTIDADES FINANCIERAS

Descuentos no autorizados:

Una de las consultas recurrentes son las referentes a Descuentos No Autorizados, operados por las diferentes entidades financieras, en la cuales en las mayorías de los casos expuestos por los actuantes desconocen vínculo alguno con la empresa que les realiza el débito. En tales casos se le explica el marco legal de la Ley de Defensa del Consumidor 24240, Comunicación del Banco Central de la República Argentina, figura del Stop Débit, se les indicó realizar el desconocimiento ante la entidad financiera, ante la negativa de recibir dicho reclamo, ya que son numerosas las quejas de los usuarios bancarios, sobre la imposibilidad de parar un débito automático, refiriendo que cuando van a solicitar la baja les piden que lleven la baja dada por la empresa debitada, cuando la Ley, no le pide nada, solo el único requisito es la instrucción formal. En ese sentido se sugirió presentar nota manifestando su reclamo. Asimismo la Defensoría del Pueblo colabora con la redacción de la referida nota a fin de ser presentada por el actuante ante la entidad financiera, en la mayoría de los casos se procedió a dar curso al Stop Débit, en tanto que en los no se dio lugar se iniciaron las actuaciones correspondientes ante la entidad a fin de aclarar la situación ante los recurrentes.

Afectación en VERAZ:

Son numerosas las consultas y reclamos sobre la afectación de firma en organismos de datos privados y públicos. Ante esta situación se explica a los recurrentes sobre el alcance de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. Se informó sobre el plazo máximo que establece la mencionada ley que las diferentes bases de datos pueden mantener afectada su firma en el registro probando el pago de la deuda es de 2 años, sin probar el pago 5 años, erróneamente nada. En estos casos se indica a los recurrentes realizar el reclamo ante la base de datos de Veraz, a través de su página online, se explicó procedimiento. En mayoría de los casos la Defensoría del Pueblo, colaboró con las gestiones ante la base de Datos de Veraz, a fin de solicitar la rectificación de los datos de los recurrentes, teniendo en cuenta que ciertos casos corresponden a personas mayores que les es difícil entender el uso de tecnologías.

Problemas con estado de duda:

Referentes a esta problemática se presentaron casos de personas que sufren intimaciones vía telefónica de Bancos, Financieras, Empresas de Cobranzas, Fideicomisos requiriendo deudas vencidas hace años, o reciben mensajes de texto anoticiando a los consumidores que poseen una deuda. En dichos mensajes se expresa el D.N.I. y nombre del presunto deudor pero no se manifiesta el origen de la presunta deuda, y muchas veces ni el monto total, sólo se estipula el monto y las facilidades de pago. En estos casos se explicó a los actuantes, no obstante que pueda existir la deuda, el cobro de la misma debe ser reclamada respetando su dignidad, brindando toda la información necesaria para poder determinar la legitimidad de la misma y no desplegar ninguna conducta de cobranza que acose, intimide, humille o avergüence a su persona. En estos casos se indica solicitar información cierta, clara y detallada, conforme lo establece la ley de Defensa del Consumidor, ante la falta de respuesta, la Defensoría del Pueblo inició las actuaciones a fin de obtener información sobre el estado de deuda y aclarar la situación de los recurrentes.

Saldo deudor:

Respecto a esta consulta, se explicó a los recurrentes sobre el significado del saldo deudor en sus respectivos documentos de las entidades financieras con quienes operan. Dicha información es poco frecuente brindada por éstas empresas, violando así la Ley de Defensa del Consumidor, por lo cual la Defensoría del Pueblo tomó la debida intervención. En estos casos se instruyó a los actuantes sobre sus derechos y obligaciones.

Transacciones bancarias no autorizadas:

Sobre esta temática se presentaron aún varios casos, pese a las campañas de publicidad de prevención de los distintos organismos, como ser Anses, Bancos, etc., las que evidentemente no son suficientes, pues siguen produciéndose casos de Estafas Telefónicas de las que los recurrentes fueron víctimas de este modo operandi de bandas delictivas, donde una persona se comunica manifestando ser contador o Abogado de Anses o Afip, refiriendo que fueron mal liquidados, por lo que se procederá a realizar el depósito de saldo a su favor, requiriendo datos de su cuenta, utilizando maniobras para persuadirlos que se acerquen al cajero a requerir los códigos, los cuales en su mayoría lograron efectuar la creación del Homebanking, con lo que acceden a su cuenta realizando las transferencias y préstamos online. Hubo casos especiales, en los que se pudo constatar que el titular del crédito no accedió a otorgar datos de su tarjeta, ya que no contaba con la misma, en dicho caso, la investigación arrojada y constatada por el Banco determinó anular el préstamo solicitado a diferencia de los primeros donde la entidad se respalda con que sus sistemas de seguridad no fueron vulnerados, si no que los titulares otorgaron sus datos, por cual las víctimas deben continuar con el seguimiento de la denuncia penal a fin de dar con las personas involucradas en el delito y reclamar la responsabilidad de la entidad bancaria vía judicial, pues existe jurisprudencia al respecto en la cual diferentes Tribunales del país, reconocieron la responsabilidad de la entidad bancaria al no cotejar los datos de los titulares de las cuentas al momento de realizar la operación. En ese sentido la Defensoría del Pueblo informa a los recurrentes sobre el cuidado y protección de sus datos personales. Así también se aclara la Competencia Judicial de la Institución, conforme ley 5.111.

RECLAMOS A TARJETAS DE CREDITOS

Por solicitud de baja:

Un tema recurrente son estos tipos de problemáticas planteadas por los actuantes, quienes acuden a la Institución a fin de solucionar las mismas, algunos cansados de realizar reclamos ante la Entidad Bancaria, cuyos empleados les indican comunicarse con Atención al Cliente de la Tarjeta, quienes imponen modalidades para imposibilitar dar de baja a sus productos o a su renovación automática o en la mayoría de los casos la imposibilidad de lograr comunicación con dicho centro. Estas infracciones tanto a la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y a la Ley de Tarjetas de Crédito N° 25.065, en general se basan en aprovecharse de la falta de conocimiento del consumidor, donde, aunque de la baja a la Tarjeta de Crédito le siguen cobrando costos de

mantenimiento, intereses sobre intereses, y otros cargos en la cuenta que se ha pedido la baja. Como también los emisores se rehúsan y rechazan el pedido de baja, cuando exista deuda pendiente. En estos casos se indicó presentar nota personal o vía mail ante el Banco emisor. Se colabora con la redacción de las mismas y se brinda información de la dirección de sus correos electrónicos. En la mayoría de casos con la presentación de la referida nota se logró solucionar la problemática planteada y en los que hicieron caso omiso, se solicitó al actuante copia de la documentación a fin de tomar intervención por parte de la Defensoría e iniciar la actuación correspondiente.

Por descuentos o cargos indebidos:

En relación a esta temática se explica a los consultantes ante la aparición de cargos indebidos o que presenten dudas para los mismos, tiene que impugnar el resumen recibido dentro de los treinta (30) días de recibido, conforme lo establece la Ley 25.065. Asimismo, se explica la importancia de controlar los resúmenes de cuenta, ya que actualmente no se envían en soporte papel, lo que dificulta llevar un control de las compras y por ende impugnar cargos indebidos en el plazo establecido, se indica solicitar resúmenes en la Entidad emisora de la Tarjeta, en caso de no poder hacerlo a través de los medios digitales, quien tiene obligación de brindar dichos resúmenes.

Por deuda:

Se realizaron consultas de recurrentes manifestando que recibieron intimaciones de Bancos por supuesta deuda, desconociendo los motivos de la misma, como también cualquier vínculo con la empresa. Así, se procedió a realizar pedido de informe a dicha entidad bancaria a fin de solicitar información al respecto, para conocer si el consultante suscribió contrato de solicitud de tarjeta de crédito con el Banco o si realizo cualquier operación crediticia o financiera, o que informen las causas que fundamenten la imputación de dicha deuda.

Por débitos automaticos no autorizados:

Respecto a esta temática, los recurrentes plantearon situaciones en que recibieron resúmenes de cuenta con cobros indebidos de sumas que corresponderían a compras desconocidas e impugnadas por los titulares de tarjetas de crédito. En algunos casos se trata de promociones efectuadas al usuario vía telefónica, que, a pesar de haber manifestado su negativa a contratar, se advierte en la facturación la transacción rechazada, efectuándose su cobro a través del sistema de débito automático, un caso demasiado común son los seguros adheridos a las tarjetas de crédito.

RECLAMOS A PLANES DE AHORRO

Por solicitud de baja:

Se presentaron casos de titulares de Planes de Ahorro sin adjudicación del vehículo, que no podían continuar abonando las cuotas, las cuales se volvieron impagables, en algunos casos llegando a superar el 30% de sus ingresos. En esta situación, se indicó comunicar su decisión de Rescindir el Contrato de forma fehaciente. Se explicó las condiciones generales del Contrato suscripto con la Empresa. Asimismo, se colaboró con la redacción de carta documento para comunicar la Rescisión del contrato suscripto con las empresas de Planes de ahorro. –

Reintegro del haber:

Se presentaron casos en los que los ahorristas recibieron nota por parte de la Administradora, informando sobre la liquidación de fondos, los cuales se pondrían a su disposición a partir de su notificación, siendo esto incumplido por la empresa, por lo que se recomendó intimar por medio fehaciente, colaborando con redacción de carta documento y se inició actuación en la Defensoría del Pueblo, solicitando información sobre la disposición de los ahorros de los recurrentes. –

Por información insuficiente:

Se recibieron consultas por los importantes aumentos en las cuotas que vienen sufriendo los adherentes de planes de ahorro. Los consumidores denuncian que las cuotas se han llegado a superar el 30% de sus ingresos, lo que hace que se tornen impagables. Esto se torna más difícil para aquellos consumidores que tienen en su posesión el vehículo, ya que si optan por dejar de pagar el plan seguramente sufrirán el secuestro del automóvil para su remate. Se explicó a los recurrentes que la causa de estos aumentos tiene que ver con la fuerte devaluación sufrida por la moneda argentina. Esto ha impactado de lleno en el precio del valor de los autos cero kilómetros.

Se destaca que en este tipo de contratos la cuota siempre varía de acuerdo al precio actual del automotor. Si el precio sube, la cuota siempre va a subir, contrario a lo que los vendedores de estos planes de ahorro informan al momento de capturar adherentes, violando así al deber de dar información cierta, clara y detallada que establece la Ley de Defensa del Consumidor. En estos casos se informó a los recurrentes sobre medidas judiciales dictadas a favor de los consumidores, se explicó proceso y competencia judicial de la Defensoría del Pueblo, conforme Ley 5111.

RECLAMOS CON CASAS COMERCIALES

Por producto fallado:

Sobre esta temática se recibieron consultas sobre inconvenientes con diferentes casas comerciales en relación a la compra de productos, los cuales manifestaron fallas en su normal funcionamiento, en algunos casos al adquirir el mismo y otros pasados días o meses de su uso. Ante esta situación se explicó a los actuantes alcance de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240, se indicó a los consumidores realizar el reclamo ante la casa comercial, solicitar constancia de reclamo en caso de ingresar el producto al servicio técnico a fin de que la Defensoría del Pueblo pueda tomar intervención, realizando las gestiones pertinentes. En casos en los cuales el comercio no brindó solución al reclamo planteado, se derivó dicho reclamo ante el Organismo de Defensa del Consumidor, teniendo en cuenta las facultades para aplicar multas y sanciones que posee dicho Organismo al acreditarse una clara violación a Ley de Defensa del Consumidor.

Por deuda crediticia:

Otra de las consultas recurrentes que se reciben ser refieren a las deudas contraídas por un crédito personal ante las diferentes casas comerciales a los fines de adquirir productos. Créditos que, en varios casos, los recurrentes no pueden hacer frente, debido a crisis económica que atraviesan, lo que lleva a generar a posterior un desconocimiento total de su situación crediticia, llegando en algunos casos a refinanciar dicha deuda en varias oportunidades, generando así una deuda que en algunas situaciones se vuelven impagables. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, instruye a los consultantes sobre el deber de brindar información, cierta, clara y detallada que tiene la empresa, conforme lo establece la ley de Defensa del Consumidor.

Por garantía:

Sobre este tema se recibieron consultas respecto al plazo de garantía con que cuentan los consumidores a fin de efectuar reclamo ante un producto adquirido, que manifiesta fallas en su normal funcionamiento. Ante dicha situación se explicó a los recurrentes sobre lo que establece la Ley 24.240, respecto de la garantía legal por los defectos o vicios en su correcto funcionamiento. El tiempo de la garantía legal es cuando el producto es nuevo de 6 meses y en caso de ser usado 3 meses a partir de la entrega, pudiendo incluso convenir un plazo mayor la empresa que le vende el producto (siempre conserve la publicidad o la constancia de garantía). En caso que el aparato o mueble deba ser traslado a fábrica o un servicio técnico habilitado, el transporte será realizado por

el responsable de la garantía, y serán a su cargo los gastos de flete y seguros y cualquier otro que deba realizarse para la ejecución del mismo. Asimismo, la fábrica, importador, distribuidor y vendedor, deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de partes y repuestos, pues son solidariamente responsables del otorgamiento y cumplimiento de la garantía legal.

Intimación Departamento de Cobranzas:

En relación a este tema se recibieron consultas sobre recurrentes que se sintieron acosados por intimaciones extrajudiciales, notas o llamadas por parte de estudios jurídicos o empresas cobradoras de Casas Comerciales. A menudo, manifestaron que sufren intimaciones, requiriendo deudas vencidas hace años o en algunos casos desconociendo la misma o manifestando que solo sirvieron de garante para un familiar o amigo. En este último caso, se explica a los recurrentes la figura del garante, conforme lo establece el CCCN, ya que, al indagar sobre las consultas, resultaron ser titulares del crédito, se explica la responsabilidad ante el acreedor. Respecto de las primeras se analiza si las mismas se encuentran ya prescriptas, supuesto en el que se informa al consultante sobre dicho beneficio y sobre la facultad de esgrimirlo como defensa en un probable juicio Ejecutivo, se explica proceso judicial, conforme CCCN y CPC. En caso de que la deuda no se encuentre prescripta, se informa sobre los planes de financiación que serán propuesto por los departamentos de cobranzas y de las consecuencias que se derivan a partir de prestar conformidad al mismo, debiendo estar seguro de que podrá cumplir con la obligación contraída.

RECLAMOS A SEGURO

Por baja de Seguro:

Otra de las consultas recurrentes que se recibieron trataban sobre la sorpresa de la mayoría de los recurrentes tomaban conocimiento en sus resúmenes de cuenta de su tarjeta de crédito o de su cuenta de caja de ahorro, que se encontraban abonando un seguro, desconociendo en algunos casos haber aceptado dicha adhesión, por lo que, al momento de realizar el reclamo ante la entidad bancaria o atención al cliente de la tarjeta, informaron que debía solicitar la baja ante la empresa aseguradora. En razón de esto, la Defensoría colabora con la redacción de nota desconociendo el vínculo o solicitando la baja la adhesión, según sea el caso.

Por cobertura del servicio:

Sobre este tema, existe cierto desconocimiento por parte de los tomadores de seguros, en este sentido se explicó a los consultantes en

que consiste la cobertura de un seguro es el compromiso asumido por el asegurador de pagar una indemnización al asegurado o a sus beneficiarios. Ello, con el objetivo de reparar las consecuencias de un siniestro.

Cabe precisar que la cobertura tiene un límite denominado capital asegurado. Este se establece al momento del contrato. En ese sentido se explicó la importancia de requerir siempre copia del contrato. Asimismo se explica los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes, conforme lo establece la Ley 17.418.-

Por póliza de Seguro:

En relación a este tema, se reitera la falta de información o la entrega de las condiciones generales de contratación por parte de la compañía aseguradora, generando para su titular el desconocimiento de los pasos a seguir para exigir el cumplimiento del pago del seguro y la incertidumbre de su tramitación o resultado, debiendo en muchos casos el titular del seguro, comunicarse en reiteradas oportunidades con el seguro sin obtener respuestas favorables a su problemas. Respecto a esta situación, la Defensoría del Pueblo instruyó a los recurrentes sobre como formalizar el reclamo e iniciar en algunos casos la actuación correspondiente.

ACTUACIONES INICIADAS POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Actuación N° 301441/2021 La recurrente solicitó la intervención de la Defensoría ante Cordial Compañía Financiera S.A por desconocimiento de deuda y Afectación de firma. Refirió que envió reclamos a la empresa, los cuales no fueron respondidos.

Gestiones Realizadas: Se remitieron Pedidos de Informes a la entidad financiera a fin de requerir información sobre la queja presentada por el actuante, los cuales fueron contestados por el representante legal de dicha entidad de forma favorable para el actuante, adjuntando libre deuda. Por último se informó sobre lo actuado a la recurrente.

Actuación N° 301601/2021 El recurrente solicitó intervención ante la Base de Datos de Veraz por rectificación de Datos Personales. Refirió que se encontraba afectado por diferentes entidades financieras, de las cuales contaba con constancia de libre deuda.

Gestiones Realizadas: Se realizaron gestiones a través de la plataforma de la Base de Datos de Veraz, ingresando solicitud de rectificación de datos, adjuntando constancias de libre deuda. Se registró el reclamo bajo N° 4030735. Posteriormente

se consultó estado del mismo, arrojando resultado favorable para el actuante, se rectificaron sus datos en su Informe Comercial. Por último se informó al recurrente de lo actuado.-

Actuación N° 299845/2021 El recurrente solicitó intervención ante Financiera Credicuotas Consumo S.A por estado de deuda y cobro de cargos indebidos. Manifestó que todos los días recibía llamados telefónicos intimándolo a pagar la refinanciación de una supuesta deuda, desconociendo la causa o razón de la misma ya que abonó lo pactado, razón por la cual solicitó la intervención de ésta Institución.

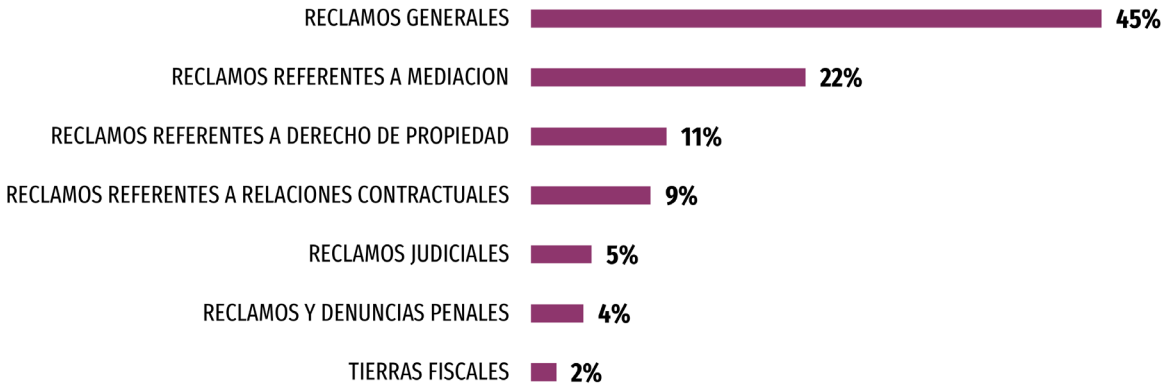
Gestiones Realizadas: Se remitieron Pedidos de Informes a la entidad financiera a fin de requerir información sobre la queja presentada por el actuante, los cuales fueron contestados por el representante legal de dicha entidad de forma favorable para el actuante, brindando información sobre la deuda refinanciada por el actuante y emitiendo libre deuda. Por último se informó sobre lo actuado al recurrente.

Actuación N° 303477/2021 El recurrente solicitó intervención ante Comercio El Gato por falta de entrega de Documentación de Motovehículo. Refiere que adquirió el bien, quedando pendiente la gestión de Patente, la cual fue abonada al realizar la compra.

Gestiones Realizadas: Nos comunicamos con el comercio, siendo atendida por uno de los Propietarios, nos requirió datos del consumidor a fin de consultar con el Gestor, encargado de los trámites ante el Registro del Automotor, solicitando plazo de 30 días a fin de regularizar situación. Cumplido el plazo, se entregó documentación al recurrente.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 17% corresponde a las consultas sobre conflictos entre particulares en general.



De la distribución por problemática, el 45% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES EN GENERAL	2,868	17.04%
RECLAMOS GENERALES	**1,297**	**7.71%**
RECLAMOS REFERENTES A MEDIACION	**624**	**3.71%**
- MEDIACION	310	1.84%
- ENTRE PARTICULARES	182	1.08%
- POR MEDIANERA	35	0.21%
- POR PRESTAMO DE DINERO	31	0.18%
- POR DEUDA DE PAGO DE TRABAJO REALIZADO	13	0.08%
- POR INCUMPLIMIENTO DE TRABAJO - Y/O SERVICIO OFREC	13	0.08%
- POR PASTOREO DE HACIENDA	8	0.05%
- POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO	8	0.05%
RECLAMOS REFERENTES A DERECHO DE PROPIEDAD	**308**	**1.83%**
- POR ESCRITURACION	51	0.30%
- POR PRESCRIPCION ADQUISITIVA	38	0.23%
- POR DESALOJOS	32	0.19%
- POR CESION DE PROPIEDAD	24	0.14%
- POR DIVISION DE CONDOMINIO	23	0.14%
- POR CÉDULA PARCELARIA	23	0.14%
- POR BOLETOS DE COMPRA VENTA	22	0.13%
- POR USURPACION	21	0.12%
- POR CAMBIO DE TITULARIDAD	19	0.11%
- POR OCUPACIONES IRREGULARES	10	0.06%
- POR COMPRA DE TERRENOS Y/O VIVIENDAS	9	0.05%
- POR CERTIFICADO DE PROPIEDAD	7	0.04%
- POR DESALOJOS INJUSTIFICADOS	5	0.03%
- POR VALUACION	2	0.01%
- POR EJECUCIONES HIPOTECARIAS	1	0.01%
- REINVINDICACION	1	0.01%
RECLAMOS REFERENTES A RELACIONES CONTRACTUALES	**272**	**1.62%**
- POR ALQUILERES	115	0.68%
- POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	58	0.34%
- POR JUICIO EJECUTIVO	36	0.21%
- POR CONTRATOS	33	0.20%
- POR EMBARGOS	6	0.04%
- POR SEGUROS	4	0.02%
- POR JUICIO LABORAL	2	0.01%
- POR GARANTES	2	0.01%
- POR DESPIDOS	1	0.01%
- POR RESCISION DE CONTRATOS	1	0.01%
RECLAMOS JUDICIALES	**138**	**0.82%**
- CONSULTA SOBRE ESTADO DE TRAMITES DE EXPEDIENTES JUDICIALES	113	0.67%
- CONSULTAS SOBRE JUICIOS MUNICIPALES	2	0.01%
RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES	**119**	**0.71%**

Dentro de ésta clasificación Conflictos entre particulares en General, crece la demanda de la gente, que al no contar con los medios económicos para costear los servicios de una abogado particular a fin de evacuar su inquietudes de tipo jurídico, las personas se presentan en la institución a realizar diferentes tipos de consultas, ya sea de índole familiar, civil, penal, conflictos derivados de las relaciones de vecindad.

Sin bien de acuerdo a la ley N° 5.111 de creación de la Defensoría del Pueblo, respecto de estos temas carece de competencia para actuar o intervenir de forma activa, salvo en los casos que amerite derivación al Centro de Mediación Comunitaria. Por lo que el servicio en éstos casos se ve limitado al mero asesoramiento general, cosa no menor ya que ello implica diferentes gestiones de parte del asesor, que van desde el mero asesoramiento; la guía o instrucción para que la persona formalice su denuncia ante los órganos correspondientes de forma más completa posible, en ciertos casos se colabora también con la gestión para coordinar un turno o atención a la persona en diferentes instituciones.

Respecto a los Conflictos entre particulares que surgen en relaciones de vecindad, de acuerdo a la Resolución 203/2016, que crea el Departamento de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Jujuy, y al art. 4 que regula la competencia del

mismo, ante casos que impliquen; a) conflictos de convivencia vecinal; b) problemas de medianería; c) ruidos u olores molestos; d) tenencia y cuidado de mascotas; e) y todo otro conflicto que por resolución posterior se incorpore. Se derivan al Centro de Mediación comunitaria los para su intervención de acuerdo al procedimiento establecido en la misma.

REFERENTE A RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES

Calumnias e injurias

Cuando concurren por problemas referentes a calumnias e injurias, se indica a la persona sobre exposición o denuncia policial que podrá realizar de acuerdo a lo que amerite cada caso, sobre la conveniencia de contar con pruebas de sus dichos a fin de entablar denuncia y posterior demanda por el delito de calumnias e injurias, se les explica e informa la competencia de la Defensoría conforme Ley 5.111. Asimismo se informa sobre la existencia del proceso de Mediación Penal que podrán solicitar en Fiscalía de investigación penal, cuando la denuncia ya tramita en fiscalía.

Estafas

Particularmente esta temática ha sido de consulta reiterada, se recepcionaron gran cantidad de consultas sobre estafas virtuales y telefónicas, donde las víctimas son adultos mayores que han sufrido un hurto de su patrimonio en sus cajas de ahorro, a través de diferentes modos operandi de personas que llaman haciéndose pasar por personal de alguna entidad bancaría, de anses, del poder judicial, y a través de diferentes engaños y artimañas inducen a las personas a realizar transferencias a otras cuentas, o obteniendo códigos de acceso son ellos mismos quienes realizan operaciones de extracción transferencia.

En tales casos se instruye a los consultantes, a efectos de que formulen la denuncia penal que deberán formalizar ya sea ante alguna dependencia policial, brigada de investigaciones o fiscalía penal. Se informa sobre el procedimiento que seguirá tal denuncia, sobre medidas de investigación que podrá disponer la fiscalía interviniente. Asimismo se informa sobre formas con las que cuentan para formalizar el reclamo ante la entidad bancaria donde radica su cuenta de dinero, en algunos casos y dependiendo la situación se toma intervención ante los entes bancarios por los reclamos planteados por éstos casos.-

REFERENTES A DERECHOS DE PROPIEDAD

Por Alquileres

Los consultantes recurren por diferentes

problemas suscitados a raíz de Contratos de Locación de inmueble para vivienda o uso comercial ya sea por incumplimiento contractual de alguna de las partes, por falta de pago, por problemas en la propiedad locada ya sea por filtración de humedad, por falta de acuerdo en cuanto a los aumentos en el precio de alquiler, por recisión anticipada del contrato, etc. En muchos de los casos, no se ha formalizado el contrato por escrito y con las formalidades.

Por Préstamos

La misma situación ocurre con las consultas por deudas generadas en préstamos entre particulares, en la mayoría de los casos no cuentan con ningún documento probatorio, sólo algunos presentantes cuentan con "pagares", en el primer caso se les informa de las escasas posibilidades que tienen para que prospere cualquier acción judicial puesto que no cuentan con documentación probatoria, en el segundo caso cuando la gente concurre con pagares, si el mismo cumple las formalidades se les informa sobre el procedimiento del Juicio Ejecutivo, y de preparación de la vía ejecutiva, previa intimación por Carta Documento para lo cual deberán recurrir a un abogado particular.

Derecho de propiedad

Las consultas de ésta índole versan sobre escrituración de inmueble del que sólo cuentan con documento privado Boleto de Compraventa, asimismo asesoramiento por compra de inmueble, división de condominios. Se explica lo referente a Juicio de escrituración, prescripción adquisitiva, requisitos, según sea el caso, se informa que para ello deberán concurrir con abogado particular.-

Se verifican también consultas por condominio en relación a ello se suscitan problemas por humedad y daños entre vecinos, o por división y venta del inmueble sujeto a condominio en éste sentido el problema surge al momento de ponerse de acuerdo para vender y sobre las porciones ideales que le corresponde, a lo que se les su sugiere plantear el problema por mediación, previamente para conservar la relación vecinal, de lo contrario recién enviar carta documento o bien iniciar las acciones judiciales correspondientes a su calidad de dueño afectado, también se informa a los condóminos sobre la facultad de Juez a los fines de autorizar la venta de un inmueble en condominio.

Desalojos

Los temas más planteados en esta área han sido las consultas por personas que han sido víctimas de Estafa por la compra de terrenos o propiedades con Boleto de Compraventa y que posteriormente apareció el verdadero dueño y los

intimó por Desalojo, varías personas consultaron por éste caso, sólo algunos presentaban documentación, se les explico la diferencia entre Boleto de Compraventa y Escritura Pública que es el único medio idóneo para adquirir la propiedad, en algunos casos se asesoró sobre la posibilidad de cumplimentar los veinte años de posesión a fin de iniciar Juicio de Prescripción Adquisitiva, se les explico el proceso de la demanda por Estafa en contra de quién les había vendido sin estar legitimado, se explica en que consiste la demanda por Usurpación.

Por escrituración

Las consultas por Escrituración son de gente que adquirió un inmueble o terreno hace muchos años por boleto de compra venta, por una cesión de derechos de una porción de inmueble o por herencia y en éste último caso nunca abrieron el juicio sucesorio del causante.

En los tres casos cuando se trata de gente que tiene más de veinte años de posesión se aconseja obtener la escritura del inmueble a través de un Juicio de Prescripción adquisitiva, se explica el procedimiento del mismo, que deberán concurrir con un agrimensor a fin de mensurar el inmueble y así obtener los planos, se informa sobre los actos posesorios, en qué consisten y los medios probatorios de los mismos. Para casos en los que no se cumple con el requisito del tiempo de posesión para la prescripción se informa que en el caso de consultantes con boleto de compraventa intimar al vendedor a fin de que realice la transferencia del inmueble, se informa que deberán concurrir ante un Escribano público y el caso de los herederos se informa sobre apertura de Juicio Sucesorio, las diversas etapas del mismo, y se informa sobre hijuelas que otorgará el Juez e inscripción que se debe realizar de las mismas.

Por Usurpación

En lo referente a ésta temática, si bien no se registra en el sistema varias consultas por usurpación propiamente dicha, en la realidad las consultas por la misma son varias sólo que se han registrado bajo la temática de Desalojo por la amplia vinculación entre ambas.

En cuanto a usurpación, se explica a los consultantes sobre la figura delictiva que configura, las consecuencias de formular la denuncia por la misma, el antecedente que configurara para el denunciado y el procedimiento judicial con el que puede continuar, para el cual es aconsejable contar con el patrocinio de un abogado particular a fin de instar el mismo, también se informa sobre la acción civil de daños y perjuicios que puede entablar por la misma.

Problemática Familiar

- Alimentos, tenencia y Filiación:

En cuanto al tema de Alimentos, las consultas versan en cuanto a la solicitud de alimentos de parte de las madres de menores al progenitor que se ha desentendido de su obligación alimentaria. En muchos casos, sucede que a la hora de solicitar el asesoramiento para requerir alimentos, los niños/as no son reconocidos legalmente por sus progenitores, por lo que se explica y asesora por Juicio de Filiación.

En los casos en los que las presentantes desean tramitar el reconocimiento, se les explica las diferentes formas de reconocimiento, la voluntaria que es el procedimiento administrativo ante el Registro Civil, se informan los requisitos; DNI del progenitor, partida de nacimiento del menor actualizada, se explica que no es necesario el consentimiento materno, y las consecuencias que implican el reconocimiento. Así también se informa el reconocimiento Judicial para la cual se explica el procedimiento del juicio de Filiación correspondiente, medios probatorios, ante la ausencia de los mismos la posibilidad de ofrecer prueba de A.D.N, para los casos en los que la otra parte niegue el vínculo filial.

-Régimen de Comunicación y Cuidado Personal;

A raíz de los problemas familiares, separaciones de convivencia o conyugales, surgen consecuencias como cuál de los progenitores quedará al cuidado de los hijos menores de edad o también la dificultad de acordar el contacto de uno de los progenitores respecto de sus hijos. Se realiza el asesoramiento las posibilidades y variables de cuidado personal de acuerdo a lo establecido por el Código Civil y Comercial, se informa y asesora sobre sus derechos y obligaciones como progenitores.

Divorcio; éste es otro de los temas muy consultados, se explica procedimiento y sobre los cambios a raíz de los cambios en el Código Civil y Comercial. Respecto al divorcio sus formas de solicitar el mismo y procedimiento del trámite judicial.

En los casos precedentes, se informa a los consultantes la posibilidad ante la carencia de recursos económicos de recurrir por Ministerio Público de la Defensa Civil a fin de solicitar el patrocinio gratuito de un letrado.

Problemas en Uniones convivenciales y división de bienes, éste es otro de los problemas más comunes por los que consulta la gente, se evidencia una clara creencia de que por los años de convivencia o por tener hijos en común con la pareja automáticamente adquieren derechos y obligaciones relativos al matrimonio, esta

confusión se ve más acentuada sobre todo en la gente de las zonas rurales, al respecto se les informa la diferencia entre Matrimonio y Unión Convivencial, la posibilidad de inscribir dicha unión en el registro civil, que los derechos y obligaciones que generalmente ellos alegan corresponden en realidad al matrimonio, se informa de los escasos derechos que otorga el antes llamado concubinato, básicamente los previsionales, modo de división de bienes correspondiente a cada instituto que es por lo que consultan muchas de las personas.

Sucesiones: las consultas versan respecto a vocación hereditaria, partición, declaratoria de herederos que normalmente necesitan para el cobro de algún seguro, en éste último caso concurren por la institución a fin de que se le asigne un abogado, se informa competencia de la institución, se sugiere concurrir por defensoría pública.

Ante el fallecimiento de un familiar de cual se tienen vocación hereditaria, normalmente fallecimiento de progenitores, los hijos o esposas son los que se presentan a fin consultar por sus derechos, por la división propiamente dicha de los bienes, o normalmente aducen que se encuentran en conflicto entre hermanos por los bienes hereditarios, en tales casos se realiza el asesoramiento sobre sus derechos como herederos, sobre la apertura del juicio sucesorio que deberán realizar, para lo cual deberán concurrir con abogado particular.

Referente a Mediación

Desde la creación del Departamento de Mediación comunitaria de ésta defensoría, en el año 2016, la demanda de la misma ha crecido año tras año, convirtiéndose en una de las herramientas de solución de conflictos más recurrida por los actuantes ante situaciones de conflictos entre particulares derivados de las relaciones de vecindad, entre ellos rotura de cañerías, medianera, filtración de humedad, contaminación ambiental, malos olores y otros; ya sea porque uno de los propietarios realizó la construcción de la pared medianera a su cargo y al momento de solicitar al vecino la contribución por el gasto realizado el mismo no responde, o ya sea porque el vecino hace uso de la pared divisoria sin autorización desentendiéndose de su obligación de retribuir el hecho de servirse de la misma, éstos son los casos de mayor demanda. Así también los problemas generados por pequeñas deudas dinerarias entre vecinos, generadas por préstamos de pequeñas cantidades de dinero de manera informal, o provenientes de juegos de pasamano u otros generados en la relación de vecindad.

Se explica a las partes en que consiste el

proceso de mediación, que es una negociación asistida, ya que las partes actúan por sí mismas, su voluntariedad, es decir que las partes deciden participar o no en el proceso de mediación, que pueden ponerle fin en cualquier momento y que no están obligadas a llegar a un acuerdo, los efectos y alcances que tiene tanto si se arriba o no a un acuerdo. Ya que desde la óptica de la mediación transformadora, más allá de que un proceso termine o no con un acuerdo, el simple hecho de acercar a las partes es ya gran contribución al conflicto o la relación, sobre todo desde el enfoque de Contribución a la paz, que como institución que brega por los derechos humanos debe hacer ésta defensoría.

Reclamos Judiciales

Consultas sobre estado de trámites de expedientes Judiciales; las consultas registradas en ésta área se generan cuando el recurrente se apersona a fin de averiguar que puede hacer con el abogado que contrató a fin de llevar su causa, que hace tiempo no tiene noticias del mismo y no puede entablar comunicación con el letrado, o en otros casos donde aun habiendo su abogado emitido información la misma no se entiende. En éstos casos en principio se informa al consultante los medios para poder ubicar a su abogado, se informa sobre el Colegio de abogados, y posteriormente se informa que se podrá consultar su expediente a través de página web del poder judicial, para lo que se les requiere el número de expediente, en su defecto se informa que si su abogado nunca les otorgó número de expediente, pueden apersonarse por Mesa de entrada del poder Judicial y con sus datos averiguar si existe causa judicial a su nombre, una vez obtenido el número de expediente se informa del seguimiento que se puede realizar de la misma.

ACTUACIONES INICIADAS POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Actuación N° 302882/21 En éste caso, a raíz de la intervención del Centro de Mediación, por problemas de filtración de humedad por falta de mantenimiento de la propiedad colindante. Se fijó fecha de audiencia, se celebra la misma, luego de un intercambio de palabras, intereses y posiciones las partes arriban a un acuerdo, en el que el requerido se compromete a realizar trabajos de mantenimiento en su inmueble, (cambio de cañería), a fin de poner fin al problema de filtración de humedad. La requirente acepta conforme.-

Actuación N° 294352/21 El conflicto en este caso trató de una deuda generada por Contrato de alquiler de inmueble para vivienda; se fijó fecha de audiencia. Ambas partes asisten a la misma. Luego de un intercambio de palabras, intereses y posiciones, las partes arriban a una acuerdo,

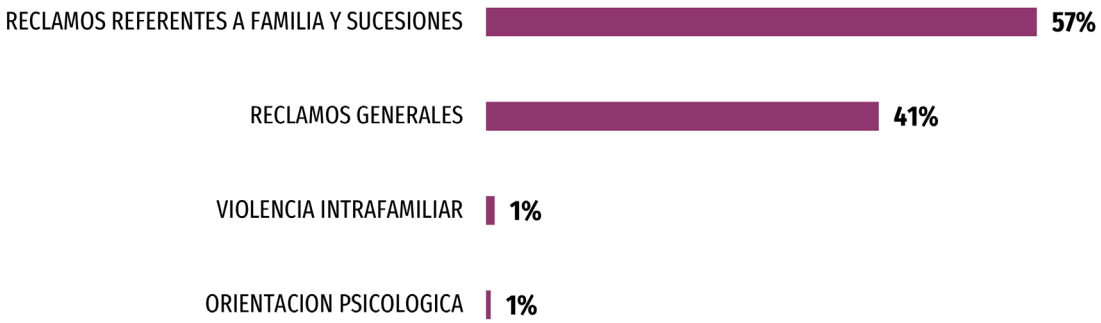
en el que la requerida se compromete a pagar la deuda generada en el contrato de alquiler, que comprendía precio de locación y servicios de luz y agua impagos. La requirente acepta los términos y plazos en que se realizará el pago.

Actuación N° 292932/21 Origen del conflicto; falta de acuerdo respecto a la demarcación de límites en propiedades colindantes comunitarias; se fija fecha de audiencia, respecto de los requeridos que son ocho hermanos, a pedido del requirente se cita solamente al hermano mayor. Se celebra la audiencia; se arriba a un acuerdo respecto de la demarcación de límites linderos.-

Actuación N° 302435/21 El presente caso, trata de una mediación llevada a cabo en el interior, en la Delegación de Humahuaca, en el marco de las Jornadas de mediación que lleva adelante la Defensoría en el interior de la provincia. Origen del conflicto; préstamo de dinero, se fija fecha de audiencia. Se celebra la misma, y se arriba a un acuerdo donde la requerida se compromete a pagar el dinero adeudado.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 14% corresponde a las consultas sobre problemática familiar en general.



De la distribución por problemática, el 57% corresponde a consultas y reclamos sobre a Familia y sucesiones.

PROBLEMATICA FAMILIAR EN GENERAL	2,392	14.21%
RECLAMOS REFERENTES A FAMILIA Y SUCESIONES	**1,373**	**8.16%**
- POR ALIMENTOS	396	2.35%
- POR JUICIO DE SUCESION	323	1.92%
- POR DIVORCIO	137	0.81%
- POR CUOTA ALIMENTARIA	88	0.52%
- POR REGIMEN DE VISITAS	67	0.40%
- POR TENENCIA	53	0.31%
- POR CONFLICTO FAMILIAR	53	0.31%
- POR FILIACION	48	0.29%
- SITUACION DE RIESGO ADULTO MAYOR	33	0.20%
- POR DIVISION DE BIENES	29	0.17%
- POR CURATELA	25	0.15%
- POR VIOLENCIA FAMILIAR	19	0.11%
- INFORMACION SUMARIA	12	0.07%
- POR MENORES EN RIESGO	10	0.06%
- AUTORIZACIONES A MENORES PARA VIAJAR	9	0.05%
- POR EXCLUSION DE HOGAR	9	0.05%
- POR JUICIO SUCESORIO	9	0.05%
- POR PROBLEMAS DE CONCUBINATO	9	0.05%
- POR TUTELA	7	0.04%
- POR RESTITUCION DE MENOR	4	0.02%
- POR EXCLUSION DE HOGAR	4	0.02%
- POR USURPACION	3	0.02%
- POR IMPUGNACION POR PATERNIDAD	3	0.02%
- POR ABANDONO DE HOGAR	2	0.01%
- POR TESTAMENTO	2	0.01%
- POR TRASTORNO DE CONDUCTA DE MENORES	2	0.01%
- POR SALARIO FAMILIAR	2	0.01%
- POR ADOPCION	1	0.01%
- PERSONAS EN SITUACION DE CALLE	1	0.01%
RECLAMOS GENERALES	**979**	**5.82%**
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	**22**	**0.13%**
- VIOLENCIA CONYUGAL	13	0.08%
- VIOLENCIA INFANTIL Y ADOLESCENTE	7	0.04%
ORIENTACION PSICOLOGICA	**12**	**0.07%**
- CONFLICTO VINCULAR ENTRE PADRES E HIJOS	7	0.04%
- CONFLICTO ENTRE HERMANOS	4	0.02%
- ORIENTACION A PADRES	1	0.01%
ADICCIONES	**6**	**0.04%**

RECLAMOS REFERENTES A FAMILIA Y SUCESIONES

Sucesiones

Es habitual la consulta referida al proceso de juicio sucesorio de una persona fallecida. Dicha consulta generalmente se presenta ante existencia de bienes de un familiar de los cuales se desea disponer, o bien cuando desean cobrar un seguro de vida del causante que no dejo beneficiario.

Se le explica, que en su carácter de herederos, se encuentran habilitados para dar inicio al Juicio Sucesorio del causante, a tal fin se los pone en conocimiento de las diversas etapas procesales (apertura, publicación de edictos, declaratoria de herederos, inventario avaluó, designación de perito partidor, avaluador y tasador, partición propiamente dicha, sentencia y sobreseimiento del juicio). Asimismo se le informa que una vez otorgada la hijuela deberá procederse a inscribirse la misma en el Registro de Inmuebles de la Provincia a efectos de la publicidad y oponibilidad respecto de terceros. Así mismo se les explica que al momento de emitir sentencia, el juez regulará los honorarios de los letrados intervinientes en el proceso en razón de la ley de aranceles, teniendo en cuenta fundamentalmente, en este caso, el monto total de los bienes que componen el acervo hereditario.

Asimismo se indica que con la etapa de la declaratoria de herederos ya es posible realizar el trámite administrativo para el cobro de seguros, como asi también solicitar autorización judicial para la venta de bienes.

Divorcio

La solicitud de asesoramiento por Divorcio también resulta de gran interés, ya que son numerosas, y en la mayoría de los casos los consultantes desconocen las disposiciones de la nueva Ley incorporada al CCyC.

Por lo indicado es que se procede en primer término a explicar, que no se requiere alegar causal alguna para solicitar el divorcio, bastando solo con la intensión de uno solo de los cónyuges para divorciarse (unilateral). Así también se informa que el divorcio puede solicitarse de común acuerdo (los conyugues de manera conjunta desean divorciarse). En ambos caso, será necesaria la presentación de una Propuesta, la cual deberá ser aprobada por el juez.

Será necesario presentar la demanda de Divorcio ante el Tribunal de Familia de la Provincia, la cual indefectiblemente acompañar a la demanda una Propuesta que deberá contener las cuestiones relativas a la atribución de la vivienda familiar, la distribución de los bienes, y las eventuales compensación económicas entre los conyugues, al ejercicio de la responsabilidad parental, en especial, prestación alimentaria, lo cual no impide que se propongan en el mismo otras cuestiones. Dicha Propuesta deberá ser evaluada por el juez, debiendo convocar a los conyugues a una audiencia. En ningún caso el desacuerdo en la Propuesta impedirá el dictado de la sentencia de divorcio. Como se expresó precedentemente, la propuesta contendrá disposiciones tendientes a la distribución de los bienes comunes, si no hubiere acuerdo al respecto, será el juez quien determinará como se repartirán en función de su leal saber y entender.

Alimentos-cuota alimentaria

La mayoría de las consultas se vinculadan fundamentalmente al inicio del juicio de alimentos contra el padre del menor, frente a la falta de colaboración económica al respeto. En primer lugar se explica derechos y deberes de ambos padres para con sus hijos menores según las disposiciones del CCC y se le informa que los alimentos comprenden, no solo, la comida, sino también todo aquello que resulta indispensable para el sustento de la persona (el alojamiento, el vestido, la asistencia médica, la educación e instrucción). Se explica juicio por alimento (demanda, traslado, audiencia, sentencia.) y se explica que una vez presentada la demanda el

juez emite un primer decreto donde reconoce la participación, fija una cuota de alimentos provisoria a la par de fecha de audiencia a los fines de acordar cuota definitiva, que de no arribar a acuerdo en dicha audiencia, será el juez quien determinará la cuota definitiva en función de la prueba ofrecida. Se le informa las etapas procesales del juicio de referencia en el marco del Código de Procedimiento Civil y Comercial de Jujuy.

Asimismo se informa sobre el alcance de la obligación alimentaria a los abuelos, y conforme la amplitud del CCyC y en base al principio de protección de la familia, es posible obtener cuota alimentaria de otros familiares que acrediten tener el ingreso pertinente.

Es importante resaltarle a los consultantes que en caso de divorcio vincular, separación de hecho, o nulidad de matrimonio, ambos padres tienen el deber de dar alimento a sus hijos y educarlos, aunque la tenencia sea ejercida por uno de ellos. Respecto a este derecho, las consultas versan en torno a la obligación de prestar alimentos, aclarándose que solamente puede ser exigido a través de una demanda judicial. Los hijos menores de edad están bajo la autoridad y cuidado de sus padres, y los alimentos dirigidos a hijos deben satisfacerse hasta la mayoría de edad, salvo situaciones particulares analizadas en instancias de consulta.

También resulta frecuente advertir que muchas mujeres separadas/divorciadas a cargo de hijos menores de edad, relacionan el derecho de prestar alimentos con el derecho de comunicación, evidenciando ignorancia de ciudadanos/as frente a estas situaciones.

Finalmente también se asesora al padre que no convive con el menor que desea dar voluntariamente alimentos y no logra darlos de manera extrajudicial, por lo que se informa que puede realizar un trámite judicial.

Filiación

Suelen ser reiteradas las consultas formuladas por madres, vinculadas a los derechos que le corresponde a su hijo, ante la falta de reconocimiento de este por su padre biológico. En estos casos se explica que deberá iniciar Acción Judicial de Filiación Extramatrimonial a efectos de obtener el reconocimiento de paternidad, se informa las etapas procesales del mismo y la importancia de la prueba producida, fundamentalmente la pericial de histocompatibilidad respectiva. Si el juez hace lugar a la demanda interpuesta, ordenara la inscripción consecuente ante el Registro Civil del Estado y Capacidad de las Persona. Si bien anteriormente recién a partir de ese momento

podían dar inicio al Juicio de Alimentos respectivo, se explica que existe la posibilidad de solicitar alimentos provisorios aún pendiente el proceso de filiación.

Régimen comunicacional

De la mano de las consultas por solicitud de asesoramiento de cuota de alimentaria, es frecuente recibir consultas sobre el derecho del padre no conviviente a tener contacto con sus hijos menores.

En la mayoría de los casos son padres quienes se apersonan a realizar la consulta debido a que no pueden ver a sus hijos, ya que la madre no se lo permite, ocurriendo muchas veces la confusión de creer que el derecho de comunicación con los hijos va de la mano con el cumplimiento del pago de cuota alimentaria.

En tal sentido se asesora acabadamente al consultante, informando que lo importa al derecho es el interés superior del niño, y la protección integral de la familia, por lo que el derecho de comunicación abarca no solo a los padres sino también de los abuelos y demás familiares que conformen el núcleo del niño.

Asimismo siempre se busca asesorar acabadamente sobre el deber de pago de cuota alimentaria.

Finalmente se indica las etapas del proceso judicial para establecer régimen comunicacional, el cual debe ser solicitado por el interesado ante los tribunales de familia, con el patrocinio de un abogado.

Curatela

Conforme la nueva normativa vigente a partir de 2015, la persona capaz, puede designar, mediante una directiva anticipada, a quien ha de ejercer su curatela. Los padres pueden nombrar curadores y apoyos de sus hijos incapaces o con capacidades restringidas, en los casos y con las formas en que pueden designarles tutores. Cualquiera de estas designaciones deben ser aprobadas judicialmente. A falta de estas previsiones el juez puede nombrar al cónyuge no separado de hecho, al conviviente, a los hijos, padres o hermanos de la persona a proteger según quien tenga mayor aptitud, teniendo en cuenta la idoneidad moral y económica.

En la mayoría de las consultas no solo se asesora sobre la posibilidad judicial de nombrar un curador sino también se asesora sobre la nueva figura del "apoyo", que resulta una figura protectora que implica una menor restricción a personas que solo precisan una ayuda para ciertos actos, toda

vez que el principio es la "Capacidad". Esta figura de apoyo se precisa en general al momento de incluir una persona en la obra social del titular, siendo que no es necesario restringir la capacidad a una curatela, bastando únicamente el Apoyo.

Tutela

La tutela es el instituto en virtud del cual se procede a brindar a la persona y bienes de un niño, niña o adolecente que no ha alcanzado la plenitud de su capacidad civil, cuando no haya persona que ejerza la responsabilidad parental. La misma puede ser ejercida por una o más personas, conforme aquello que más beneficie al menor. Si es ejercida por más de una persona, la diferencia de criterios, debe ser dirimida ante el juez que haya discernido la tutela, con intervención del Ministerio Público.

Cualquiera de los padres que no se encuentre suspendido o privado del ejercicio de la responsabilidad parental pueden nombrar tutor o tutores a sus hijos menores de edad, sea por testamentos o escritura pública, designación esta que debe ser aprobada judicialmente. Ahora bien, ante la ausencia de designación paterna de tutor, o ante la excusación, rechazo o imposibilidad de ejercicio de aquellos designados, el juez debe otorgar la tutela a la persona que se más idónea para brindar protección al menor.

Los asesoramientos brindados frente a las consultas referidas a la tutela se basan en las disposiciones consignadas en el Código Civil y Comercial de la Nación, se procede a explicar las etapas procesales y los efectos de la sentencia del juicio respectivo.

Información sumaria

El trámite de información sumaria es un proceso judicial que permite acreditar ciertas situaciones de hecho o derecho, que se tramita de manera breve y necesariamente con el patrocinio de un abogado.

La mayoría de las consultas que ingresan a esta Defensoría son por la necesidad de acreditar la convivencia a la hora de solicitud de pensión por Fallecimiento ante la Anses. En tales casos, se asesora que la Anses requiere que se acredite, para otorgar el beneficio, la convivencia del concubino solicitante con el fallecido.

En este sentido se indica en que consiste el proceso, informando que la sentencia tiene por fin acreditar tal hecho.

Asimismo se asesora que se precisa dicho trámite de información sumaria cuando se requiere rectificar una partida. Esta necesidad ocurre generalmente en los procesos sucesorios, en los

que las juzgados detectan inconsistencias en las actas de nacimiento, defunción o de matrimonio, por lo que se precisa generar un expediente conexo al sucesorio para aclarar y rectificar el acta respectiva.

COMPETENCIA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN TEMAS RELACIONADOS A FAMILIA Y SUCESIONES – ACTUACIONES INTERNAS

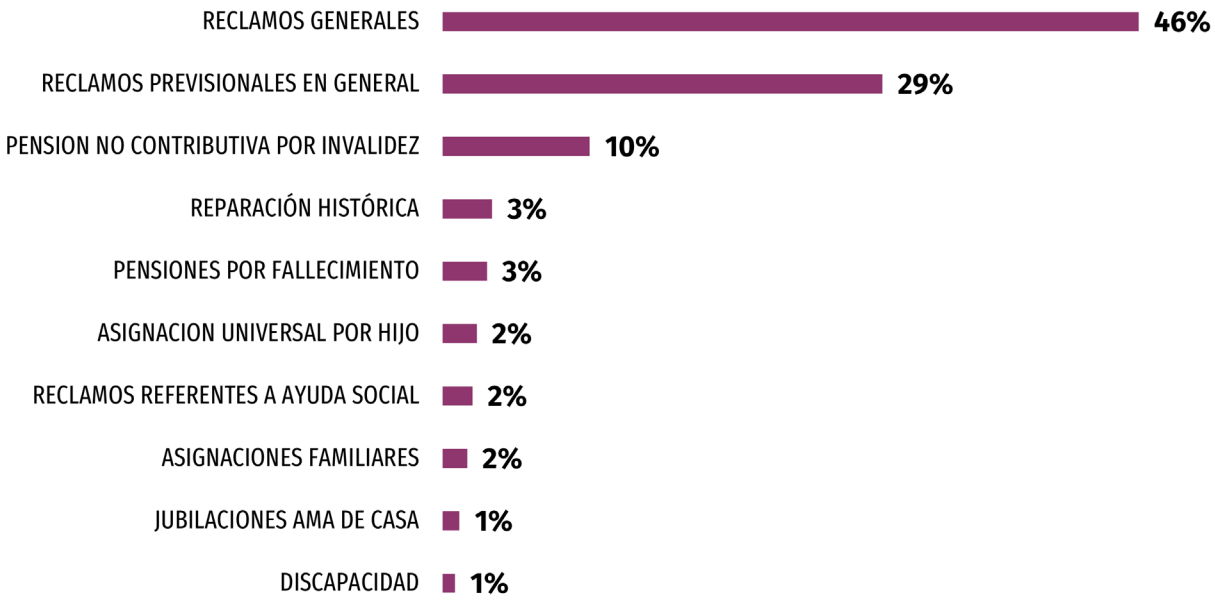
En todos los casos analizados se informa que en virtud de la Ley Nº 5111 esta institución no se encuentra facultada para dar inicio a los procesos judiciales respectivos, por lo que se informa que deberá contratar los servicios de un Abogado particular, que en caso de no conocer alguno se acerque al Colegio de Abogados a fin de que le brinden información respectiva. Asimismo se indica que de no contar los recursos económicos suficientes podrá presentarse ante el Ministerio Publico de la Defensa Civil los fines de la designación de un letrado de oficio.

Debido a la falta de competencia para intervenir en problemas referidos a Familia y sucesiones, esta Defensoría no genera actuaciones de conflicto particulares, generales ni de oficio.

En todos los casos se busca brindar un acabado asesoramiento de los derechos que la caben en cada caso particular, indicando el proceso respectivo, brindando colaboración para el permanente asesoramiento, invitando a los consultantes a apersonarse cada duda que tengan durante el transcurso del proceso judicial que tramiten y brindando un servicio de consulta pública de expediente a través de la página web del poder judicial www.justiciajujuy.gov.ar.

JUBILACIONES | PENSIONES | DISCAPACIDAD

De la distribución general por tema, el 12% corresponde a las consultas sobre Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad.



De la distribución por problemática, el 46% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD	2,093	12.44%
RECLAMOS GENERALES	**956**	**5.68%**
RECLAMOS PREVISIONALES EN GENERAL	**604**	**3.59%**
- POR FALTA DE INFORMACION DE ANSES	251	1.49%
- PROBLEMATICA PREVISIONAL	155	0.92%
- CON TRAMITES JUBILATORIOS	45	0.27%
- POR REAJUSTE DE HABERES	32	0.19%
- POR DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO	24	0.14%
- TURNOS	15	0.09%
- POR PAGOS DEMORADOS Y/O INADECUADOS	11	0.07%
- POR DESCUENTO EN HABER JUBILATORIO	11	0.07%
- CERTIFICACION DE SERVICIOS	10	0.06%
- POR APORTES JUBILATORIOS	8	0.05%
- POR BOCADE PAGO	5	0.03%
- DE MOVILIDAD EN GENERAL	4	0.02%
- RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACION NEGATIVA	4	0.02%
- CONSTANCIA DE C.U.I.L.	4	0.02%
- MONOTRIBUTO SOCIAL	2	0.01%
- POR TRASPASO DE AFJP	1	0.01%
PENSION NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ	**202**	**1.20%**
- AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	112	0.67%
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	41	0.24%
- AGILIZACION DE TRAMITE	15	0.09%
- CONSULTAR LUGAR Y FECHA DE PAGO	7	0.04%
- TURNOS - CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL	5	0.03%
- REAJUSTE DE HABERES	3	0.02%
- RECHAZO DE SOLICITUD	1	0.01%
REPARACIÓN HISTÓRICA	**68**	**0.40%**
- CLAVES	39	0.23%
- ASESORAMIENTO GENERAL	22	0.13%
- REAJUSTE	6	0.04%
PENSIONES POR FALLECIMIENTO	**61**	**0.36%**
- ASESORIAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	44	0.26%
- AGILIZACION DE TRAMITES	5	0.03%
- AVERIGUAR ESTADO DE TRAMITE	5	0.03%
- RECHAZOS DE SOLICITUD	3	0.02%
- POR FALTA DE PAGO	1	0.01%
ASIGNACION UNIVERSAL POR HIJO	**47**	**0.28%**
- FALTA DE PAGO	18	0.11%
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD	7	0.04%
- BAJA DE ASIGNACION UNIVERSAL	7	0.04%
- AGILIZACION DE TRAMITE	3	0.02%
RECLAMOS REFERENTES A AYUDA SOCIAL	**41**	**0.24%**

TRÁMITES JUBILATORIOS

Respecto a esta temática se puede percibir la falta y/o inexacta información sobre los requisitos para acceder al beneficio de jubilación, por lo que se realiza un acompañamiento en el trámite de solicitud del beneficio previsional. Al respecto, cabe tener en cuenta que en algunos casos se trata de personas que acreditan la totalidad de los aportes requeridos y/o con aportes comunes y/o diferenciales o sin aportes, según sea el caso se procede al asesoramiento:

ACREDITACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS APORTES REQUERIDOS: en estos casos, en primer lugar se procede a informarles que conforme a la normativa vigente (art. 17 de la Ley 24.241) el beneficio de jubilación se puede componer de la Prestación Básica Universal (PBU), Prestación Compensatoria (PC) y Prestación Adicional por Permanencia (PAP) y que los requisitos de las mismas son:

- Prestación Básica Universal (PBU):

Edad: los hombres haber cumplido los 65 años y las mujeres haber cumplido los 60 años de edad. Las mujeres, sin embargo, podrán optar por continuar sus actividades laborales hasta los 65 años de edad.

Servicios: es necesario acreditar 30 años de

servicios con aportes. El art. 33 de la Ley 24.241 establece que una misma persona no puede ser titular de más de una PBU. Esta prestación se denomina básica por ser el componente primario indispensable para tener derecho, en su caso a la PC y a la PAP.

- Prestación Compensatoria (PC):

- Acreditar derecho a la PBU
- Acreditar servicios con aportes comprendidos en el sistema de reciprocidad jubilatoria hasta el 14/07/1994.
- Que el titular no se encuentre percibiendo retiro por invalidez, cualquiera fuera el régimen aportante.

Como se trata de servicios prestados con anterioridad a la vigencia de la Ley 24.241, su finalidad está destinada a desaparecer paulatinamente con el tiempo hasta agotar su ámbito material de aplicación. El art. 33 de la Ley 24.241 determina que una misma persona no puede ser titular de más de una PC.

- Prestación Adicional por Permanencia (PAP)

- Acreditar los requisitos para acceder a la PBU
- No percibir retiro por invalidez.

En consecuencia, verificado que cumplen con el requisito de la edad y como se trata de personas que informan acreditar la totalidad de los aportes requeridos por ley, ya sea que se trate de servicios comunes y/o diferenciales, se les indica la documentación a presentar para el inicio del trámite de solicitud de beneficio previsional.

FALTA DE APORTES - MORATORIAS VIGENTES – NUEVOS REGÍMENES DE REGULARIZACIÓN: en aquellos casos, en los cuales los consultantes prestaron servicios comunes y/o diferenciales sin llegar a completar la totalidad de los aportes que exige la respectiva normativa legal se informa sobre la existencia de moratorias vigentes y regímenes de regularización a su alcance:

Moratoria Ley 24.476

La inclusión en esta moratoria está sujeta previamente a una evaluación socioeconómica, los períodos a incluir deben estar comprendidos entre el 01/01/1955 al 30/09/1993 y desde los dieciocho 18 años de edad. La deuda podrá cancelarse de contado o en un plan de hasta 60 cuotas, cuyos importes se adecuarán semestralmente mediante la aplicación del índice de movilidad.

Moratoria Ley 26.970

Esta moratoria continúa vigente para las mujeres que cumplan la edad jubilatoria (60 años, y menores de 65 años), prevista en el artículo 37 de la Ley N° 24.241, los períodos a incluir deben estar

comprendidos entre el 01/01/1955 al 31/12/2003 y desde los 18 años de edad. Al igual que la anterior la deuda podrá cancelarse de contado o en un plan de hasta 60 cuotas, cuyos importes se adecuarán trimestralmente.

Moratoria Ley 25.994

Para el caso de los hombres, se restablece la vigencia del artículo 6° de la Ley N° 25.994 por el término de 1 año, prorrogable por 1 año más. Dependerá su aplicación de lo que establezca la reglamentación que la AFIP dicte a tal efecto.

Los períodos a incluir deben estar comprendidos entre el 01/01/1955 al 31/12/2003 para autónomo y hasta el 31/01/2004 si es monotributo y desde los 18 años de edad, la deuda se cancelara de manera similar a las anteriores.

Jubilación anticipada:

Está destinada a personas que cuenten con 30 años de aportes, le falten hasta 5 años para jubilarse y que estuvieran desempleadas al 30 de junio de 2021.

La Jubilación Anticipada garantiza el 80% del haber jubilatorio que correspondería percibir al alcanzar la edad jubilatoria, al llegar a la misma pasara a cobrar el 100% del haber jubilatorio de manera automática.

Requisitos:

- Tener hasta 5 años menos de la edad requerida para jubilarse.

Hombres: entre 60 y 64 años
Mujeres: entre 55 y 59 años

- 30 años de aportes registrados.
- Encontrarse desocupada/o al 30 de junio de 2021.

Reconocimiento de tareas de cuidado

Corresponde a Mujeres con hijas y/o hijos, en edad de jubilarse (60 años o más) que no cuenten con los años de aportes necesarios, podrán acceder a esta medida aquellas mujeres que no cuenten con una jubilación ya otorgada o en trámite.

El reconocimiento de aportes por tareas de cuidado computará:

- 1 año de aportes por hija/o.
- 2 años de aportes por hija/o adoptada/o.

Asimismo, reconocerá de forma adicional 1 año por hija/o con discapacidad y 2 años en caso de que haya sido beneficiaria/o de la Asignación Universal por Hija/o por al menos 12 meses.

Además, se reconocerán los plazos de licencia por maternidad y de excedencia de maternidad

a las mujeres que hayan hecho uso de estos períodos al momento del nacimiento de sus hijos o hijas.

CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL: en general a quienes se apersonan a la Institución por diferentes inconvenientes con la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) o por la falta de información del organismo, se les informa sobre la finalidad de la clave de seguridad social, atento a que la misma permite verificar los datos que el ANSeS posee en relación a cada persona.

En tales supuestos se colabora con la creación y habilitación de la referida clave. Se les informa que la misma es de uso personal y sirve para efectuar de manera segura distintos trámites a través de la página web del organismo, sin necesidad de tener que apersonarse ante ANSeS. En este sentido se puede acceder a los datos personales, padrón histórico de autónomos, historia laboral, certificación de negatividad, constancia de CUIL, estado de expediente, etc. del presentante.

HISTORIA LABORAL: manifiestan los presentantes su preocupación por los aportes a la seguridad social y si los mismos se encuentran acreditados en ANSeS, por lo general para poder solicitar algún beneficio previsional.

A tales efectos se les explica la finalidad de la historia laboral, la cual puede ser consultada a través de la página web del organismo, previa habilitación de la clave de seguridad social. Así mismo, se les informa la importancia de la misma a los fines de verificar si el empleador esta efectivamente ingresando los aportes que le retienen mensualmente del haber, siendo de esta manera una herramienta que posee el trabajador para controlar la retención que el empleador realiza en concepto de aportes. En caso de verificarse que los mismos no fueron ingresados y si el trabajador cuenta con la debida documentación, se les informa sobre el trámite de reconocimiento de servicios que pueden realizar ante ANSeS a los efectos del reconocimiento de los aportes, en tales casos se colabora con la solicitud del turno ante el organismo.

La historia laboral también es solicitada para verificar la cantidad de años de servicios con aportes que realizaron los trabajadores durante su vida laboral y así poder determinar si cumplen con los requisitos que exige la normativa legal para acceder al beneficio de jubilación, pensión por fallecimiento o retiro por invalidez (Ley 24.241, sus modificatorias y reglamentaciones vigentes).

RECONOCIMENTO DE SERVICIOS: en aquellos supuestos en los cuales se verifica en la historia laboral del presentante que, no se encuentran acreditados la totalidad de los aportes declarados o porque manifiesta haber desempeñado servicios diferenciales, se les informa sobre el

trámite de reconocimiento de servicios que se puede realizar ante la Administración Nacional de la Seguridad Social, mediante la presentación de la documentación correspondiente. El trabajador puede solicitar en cualquier momento la realización de un reconocimiento de los servicios prestados en relación de dependencia o de manera autónoma aportados al régimen nacional.

Mediante la gestión de un reconocimiento de servicios, el trabajador obtendrá una resolución con los años probados por la Administración Nacional de la Seguridad Social.

ASIGNACIÓN POR HIJO: quienes consultan sobre este tema es por la falta o inadecuada información al respecto. En consecuencia, se les explica que la Asignación Familiar por Hijo o Hijo con Discapacidad es el pago mensual, de acuerdo a los montos vigentes, que abona ANSES al trabajador registrado y titulares de las siguientes prestaciones: Desempleo, Aseguradora de Riesgos del Trabajo, Sistema Integrado Previsional Argentino o Pensión Honorífica de Veteranos de Guerra del Atlántico Sur.

El pago es por cada hijo menor de 18 años, aunque éste trabaje en relación de dependencia o sea beneficiario de cualquier prestación de la seguridad social. En caso de cobrar la asignación familiar por hijo con discapacidad no hay edad límite para percibirla y la persona con discapacidad debe tener vigente la Autorización por Discapacidad emitida por ANSES.

En relación al pago se les informa sobre los aumentos que realiza el Poder Ejecutivo durante el año.

ASIGNACIÓN PRENATAL: en general, las personas interesadas desean verificar si se encuentran en condiciones de solicitar este beneficio. Se les explica que la Asignación familiar Prenatal es el pago que realiza la ANSES a los trabajadores en relación de dependencia permanentes y de temporada, trabajadores monotributistas con categorías A hasta H, titular de la Prestación por Desempleo, titular de la prestación de una Aseguradora de Riesgos del Trabajo, o titular de la Pensión Honorífica de Veteranos de Guerra del Atlántico Sur, durante los meses de gestación y hasta el mes que se produzca el nacimiento o interrupción del embarazo.

En caso que quien lo perciba sea un titular masculino, deberá tener acreditada ante la Administración Nacional de la Seguridad Social la relación de matrimonio o convivencia con la mujer embarazada. El trámite podrán iniciarlo a partir de las 12 semanas de gestación. Se les informa que los datos del titular y su grupo familiar deben estar registrados en las bases de la Administración Nacional de la Seguridad Social y la documentación necesaria para realizar el trámite.

ACRECENTAMIENTO DE LA PENSIÓN POR FALLECIMIENTO: al respecto denuncian que el beneficio previsional oportunamente había sido otorgado al cónyuge y/o concubino e hijo/s y que este último al alcanzar la mayoría de edad, ANSeS procedió a la baja del beneficio, por lo que el cónyuge y/o concubino supérstite se queja sobre el monto del beneficio que percibe.

En consecuencia, se les informa que conforme a lo establecido en la normativa legal (art. 98 de la Ley 24.241) cuando el/los hijos alcanzan la mayoría de edad, el beneficio de pensión por fallecimiento es dado de baja, sin embargo, y según cada caso el cónyuge y/o concubino tiene la posibilidad de solicitar el acrecentamiento del beneficio por lo que se les explica sobre el recálculo de porcentaje de beneficio y haberes y en caso de corresponder el procedimiento ante la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).

SUBSIDIO DE CONTENCIÓN FAMILIAR: a quienes consultan sobre esta prestación se les informa que consiste en una suma que otorga la ANSES con motivo del fallecimiento de una persona cuyo monto es de $6000 si el fallecimiento se produjo hasta el 8/8/2020 y de $15.000 posterior a esa fecha. Puede realizarse por internet por medio de atención virtual o de manera presencial con turno, junto con el inicio del trámite de la pensión. Si el trámite lo realiza otra persona que acredite haber pagado el sepelio o cremación, debe hacerlo antes de cumplirse un año del fallecimiento. Pueden solicitarlo:

- Personas que acrediten haber pagado los gastos de sepelio o cremación.
- Viudos, viudas, convivientes, hijos e hijas con derecho a la pensión por fallecimiento.
- Otros herederos o herederas de la persona fallecida.
- Familiares directos de personas fallecidas por COVID-19 en situación de vulnerabilidad:
  - desocupados o desocupadas
  - trabajadores o trabajadoras informales
  - monotributistas de las categorías A y B
  - personal de casas particulares
  - titulares de la Asignación por Embarazo
  - madre, padre o adultos titulares o niños, niñas o adolescentes receptores de la AUH
  - madre, padre o adultos titulares o personas mayores de edad con discapacidad receptores de la AUH
- Familiares directos de personas fallecidas que cobraban una Pensión por Adulto Mayor (PUAM).
- Parientes de personas fallecidas que recibían prestaciones no contributivas transferidas a la ANSES (beneficiarios y beneficiarias de Prestaciones No Contributivas transferidas a la ANSES en virtud del Decreto N° 746/17).
- Parientes de personas fallecidas que eran titulares de las Pensiones Honoríficas de Veteranos

de la Guerra del Atlántico Sur.

Requisitos:

- Los familiares de la persona fallecida deberán acreditar la titularidad de cualquiera de los beneficios previsionales descriptos o tenerlo en trámite con derecho otorgado.
- Presentar factura de gastos de sepelio o cremación.
- No haber transcurrido más de un año desde el fallecimiento.
- Documentación:
- DNI de quien solicita el reintegro.
- Partida de defunción de la persona fallecida.
- Factura de la funeraria a nombre de la persona solicitante; o formularios PS.6.254, PS.6.258, PS.6.259, PS.6.286, PS.6.296.

ACTUALIZACIÓN DE VÍNCULOS FAMILIARES: al respecto se explica a los presentantes que a los fines de realizar cualquier tipo de trámite en la Administración Nacional de la Seguridad Social, previamente deben actualizar sus vínculos familiares.

En consecuencia, se les informa sobre la documentación a presentar según los casos planteados:

- Matrimonio celebrado en argentina: Acta, Partida o Certificado de Matrimonio.

- Matrimonio celebrado en el extranjero: Acta, Partida o Certificado de Matrimonio Traducida y Legalizada o Apostilla (en caso de matrimonio de argentino/s celebrado en el extranjero en el período comprendido entre el 01/03/1956 y el 25/07/1987, existiendo una relación matrimonial vigente, se considera como convivencia).

- Hijo nacido en argentina: Acta, Partida o Certificado de Nacimiento.

- Hijo nacido en el extranjero: Acta, Partida o Certificado de Nacimiento traducido y legalizado o Apostilla.

- Divorcio vincular o separación personal: Testimonio o copia de la Sentencia de Divorcio o Separación Personal, según corresponda.

- Separación de hecho: Declaración Jurada o Información Sumaria Judicial o Administrativa.

- Tenencia de hijo: la tenencia de hijo es ejercida únicamente por los padres. En el caso de: a) Tenencia Legal: Testimonio o copia de la Sentencia, b) Tenencia de Hecho: Acuerdo de Partes realizado ante un Mediador matriculado por el Ministerio de Justicia de la Nación, ante Escribano Público o ante la Justicia competente, o Formulario PS.2.46 “Conformidad de Tenencia”, o Acuerdo Privado con

firma certificada por Escribano Público, Entidad Bancaria o Autoridad Judicial competente.

En caso de hijos extramatrimoniales, reconocidos por ambos padres y que no conviven: la misma documentación que en los casos de tenencia legal o tenencia de hecho, o Información Sumaria Judicial o Informe emitido por el Ministerio de Desarrollo Social.

En caso de Tenencia con Renuncia: si el que ejerce la tenencia de los hijos no se encuentra bajo relación de dependencia, ni percibe la Prestación por Desempleo ni una Prestación de la Ley de Riesgos del Trabajo ni una prestación previsional del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, tiene derecho a percibir las Asignaciones Familiares el otro progenitor: la misma documentación citada en los casos de tenencia Legal o tenencia de hecho y Acta Autorización de Cobro, cuyas firmas se encuentren certificadas por Escribano Público o Autoridad Judicial, Policial, Entidad Bancaria o Funcionario de ANSES.

- Curatela de un mayor de edad insano: Testimonio o copia de la Sentencia.

- Guarda: Testimonio o copia de la Sentencia de Guarda, o Certificado de Guarda expedido por autoridad judicial.

- Tutela: Testimonio de Tutela o copia de la Sentencia, o Certificado expedido por autoridad judicial.

- Adopción: Testimonio o copia de la Sentencia de Adopción.

- Hijo discapacitado: para registrar a un hijo discapacitado como titular de derecho de una Obra Social, se les indica que deben presentar el Certificado que acredite la existencia de discapacidad, naturaleza y grado, emitido por autoridad competente.

CONVIVENCIA: al respecto se recepcionan consultas con motivo del fallecimiento del concubino, y la necesidad de acreditar ante el ANSeS dicho estado a los fines de poder solicitar el beneficio de pensión por fallecimiento (directa o derivada).

Se les indica que hay dos formas de acreditar el vínculo conviviente:

1.- Convivencia: se acredita con la presentación:

- Original y copia de Sentencia Judicial, Información Sumaria Judicial o administrativa con la participación de ambos convivientes y dos testigos.

- Formulario ANSES PS.1.45 “Información Sumaria de Convivencia” la que deberá estar firmada por ambos convivientes y dos testigos.

2.- Convivencia Previsional: se acredita con la documentación pertinente siempre que cumpla con el plazo de convivencia pública en aparente matrimonio durante cinco años, o dos años cuando existan hijos en común reconocidos por ambos convivientes. A tal fin, se deberá presentar alguna de las siguientes pruebas:

- Instrumento público donde conste la declaración de la relación de la convivencia o concubinato formulada por el causante o ambos convivientes (resolución judicial, denuncia penal, sentencia judicial, escritura pública, información sumaria Judicial o administrativa con la participación del causante o ambos convivientes, o cualquier otro instrumento público de los enumerados en el artículo 979 del Código Civil).

- Información sumaria judicial tramitada por la/el conviviente-derechohabiente con dos testigos con la participación de ANSES y demás terceros interesados cuya existencia se conociere

- Partida de matrimonio de argentino/s celebrado en el extranjero entre el período comprendido entre el 01/03/1956 y el 21/06/1987, existiendo una relación matrimonial vigente.

- Información sumaria judicial o administrativa con dos testigos sin la participación del causante - Comprobante de la Obra Social del titular, donde se encuentre como titular de la prestación la/el conviviente.

- Documento de Identidad de ambos, donde surja que poseen el mismo domicilio. En caso de fallecimiento del titular de la prestación, sólo se exigirá Documento de Identidad de la/el solicitante donde conste igual domicilio que el causante en la Partida de Defunción o en los registros de ANSES.

- Partida de Nacimiento de hijos en común, reconocidos por ambos convivientes.

- Una de las siguientes pruebas, siempre que de ellas se pueda acreditar igual domicilio o convivencia:

• Póliza de seguro, donde surja como titular de la prestación la/el concubina/o
• Contrato de locación familiar, debidamente sellada o timbrada, de donde surja que ambos conviven en el mismo domicilio -original y copia-;
• Documentos de Tarjeta de Crédito, de donde surja que ambos convivientes tienen igual domicilio, o son co-titulares de la misma
• Documentación del Banco de la cuenta corriente / caja de ahorro, de donde surja que ambos convivientes tienen el mismo domicilio, o son co-titulares de la cuenta
• Servicios públicos a nombre del/ dela conviviente, de donde surja que ambos convivientes tienen el mismo domicilio
• Presentación Formulario PS.1.45 “Información

Sumaria de Convivencia"

- Formulario PS.1.45 "Información Sumaria de Convivencia" deberá estar firmada por ambos convivientes y dos testigos, con documentación adicional:

• Póliza de seguro del titular, donde el/la conviviente figure como titular de la prestación o cotitular.

• Contrato de vivienda familiar, debidamente estampillada o timbrada, de donde surja que ambos conviven en la misma.

• Comprobante de Obra Social del titular, donde el/la conviviente figure como titular de la prestación.

• Partidas de nacimiento de hijos en común, reconocidos por ambos convivientes.

• Igual domicilio en ambos Documentos de Identidad.

• Información sumaria judicial con dos testigos.

FONDO DE DESEMPLEO: manifiestas los presentantes que estuvieron trabajando en relación de dependencia, en la mayoría de los casos fueron despedidos por el empleador, su preocupación por la falta de información sobre el trámite del seguro de desempleo, si les corresponde, por cuánto tiempo y sobre la documentación a presentar por lo que se procede a brindar el asesoramiento.

Las leyes N° 24.013 y N° 25.371 establecen el derecho de las personas trabajadoras asalariadas desocupadas a recibir un Seguro por Desempleo, tendiente a contrarrestar la caída abrupta de ingresos generada por una pérdida involuntaria del empleo. Pueden acceder a este las personas trabajadoras asalariadas desocupadas despedidas "sin justa causa" o por "fuerza mayor" que cuenten con una cantidad mínima de aportes al Sistema de Seguridad Social.

El Seguro por Desempleo incluye las siguientes prestaciones:

- Prestación básica dineraria.
- Cobertura médico asistencial.
- Pago de asignaciones familiares.
- Reconocimiento de la antigüedad a efectos previsionales.
- Orientación laboral o apoyo en la búsqueda de empleo.

Posibilidad de capitalizar el Seguro por Desempleo para desarrollar emprendimientos que posibiliten la reinserción laboral. (Modalidad de Pago Único).

Quedan excluidos el Régimen de Trabajo Agrario (que cuentan con su propio sistema de seguro por desempleo), el servicio doméstico y a la mayoría del sector público (aquellos que no se encuentran regulados por la Ley de Contrato de Trabajo).

El tiempo total de cobertura del seguro está en relación con el tiempo contribuido al Sistema

de Seguridad Social (Fondo Nacional de Empleo). Para el caso del empleo regulado por la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744, se computará los aportes de los últimos 3 años al cese o despido. En el Caso de la industria de la construcción, Ley N° 22.250, corresponde computar la cantidad de aportes de los últimos 2 años anteriores al cese o despido. Si cotizó menos de 12 meses corresponde un (1) día por cada tres (3) de servicio prestado con cotización, computándose exclusivamente contrataciones superiores a treinta (30) días.

En todos los casos, la duración de la prestación se extiende automáticamente por 6 meses la prestación a todas las personas beneficiarias que tengan o cumplan cuarenta y cinco (45) años o más de edad durante la vigencia del beneficio, siendo el monto de las cuotas el setenta por ciento (70%) de la prestación original.

En estos casos, previo verificar el cumplimiento de los requisitos legales, se colabora con la solicitud de turno ante la Administración de la Seguridad Social (ANSeS) y el llenado de los formularios.

RENTA VITALICIA PREVISIONAL: al respecto se recepcionaron quejas en las cuales los presentantes manifiestan su preocupación por las irregularidades en el cobro y el monto de las mismas, atento a que algunos beneficios son ínfimos. Que esta situación los coloca en un estado de vulnerabilidad social amén de que no pueden percibir ningún otro tipo de ayuda del Estado por las incompatibilidades que se generan, atento a que para el Estado este grupo de personas ya percibe un beneficio previsional. En general, se trata de personas que en su momento optaron ante una AFJP por el beneficio previsional bajo la modalidad de renta vitalicia previsional. Se puede percibir el desconocimiento de las personas en relación a quién se constituye como el agente pagador del beneficio a los efectos de efectuar los reclamos, por lo que previo a concurrir a esta Institución han consultado en la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y en la Compañía Aseguradora, sin respuesta a su reclamo atento a que ninguno se constituye como agente pagador.

Así mismo, se les explica que la sanción de la Ley 26.425 (sancionada 20/11/2008) representó un cambio sustancial en el régimen previsional argentino, la cual además de unificar el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) en un único Régimen Previsional Público que se denomina Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA), ordena que se elimine el Régimen Privado o de Capitalización, el cual es absorbido y sustituido por el Régimen Público o de Reparto, produciendo la inmediata transferencia de los fondos administrados por las AFJP al Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Régimen

Previsional Público gestionado por la ANSES. Que la mencionada normativa establece que el SIPA se hace cargo del pago de las prestaciones de jubilación ordinaria, retiro por invalidez y pensión por fallecimiento, que estuvieran abonándose en ese momento por las AFJP bajo las modalidades de Retiro Programado o Retiro Fraccionario.

Con respecto a los beneficiarios del Régimen de Capitalización que percibían sus prestaciones bajo la modalidad de Renta Vitalicia Previsional realiza una distinción: a) Renta Vitalicia Previsional de componente íntegramente privado continúa abonándose por la Compañía Aseguradora.

b) Renta Vitalicia Previsional con componente público (como sería el caso de la PBU y la PC que le correspondiera, o de las asignaciones familiares que contempla la Ley 24.714 y sus modificatorias) será abonada íntegramente por la ANSES, a cuyo efecto las respectivas Compañías Aseguradoras deben girar los fondos pertinentes a la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).

En aquellos supuestos en los cuales la renta vitalicia previsional no alcanza a percibir el haber mínimo garantizado por el Estado, llevando a los rentistas a una situación de vulnerabilidad social amen de vulnerar derechos de raigambre constitucional, se les informa que la totalidad de la justicia de la seguridad social reconoce a los beneficiarios de rentas vitalicias previsionales a percibir el aumento de sus haberes, obligándo al Estado a hacerse cargo del complemento que pudiera corresponder para garantizar la igualdad de condiciones con los jubilados que pertenecen al régimen público (ANSeS).

Así mismo, se les informa que la justicia también ha considerado la obligatoriedad del Estado Nacional (ANSeS) de cubrir la movilidad jubilatoria que no alcanza a percibir el rentista de la Aseguradora.

VOLUNTAD DE LA MUJER DE CONTINUAR TRABAJANDO HASTA LOS 65 AÑOS DE EDAD: las mujeres que se apersonan a la Institución por este tema es con motivo de haber sido notificadas por el empleador de tener que iniciar los trámites de jubilación. Sin embargo, es su voluntad continuar trabajando. No obstante ello, el empleador considera que el art. 252 de la Ley de Contrato de Trabajo, modificado por el art. 6 de la ley 24.437, se limita a establecer la intimación del empleador a que el trabajador reúna "los requisitos necesarios para obtener alguna de las prestaciones de la ley 24.241", de esta manera el empleador considera que tiene la facultad de disolver el contrato.

Frente a esta problemática, se les informa sobre la facultad que establece el art. 19 de la Ley 24.241 que consiste en la opción de continuar trabajando hasta los 65 años de edad, para lo

cual deberán comunicar por medio fehaciente su voluntad dentro del plazo legal.

Así mismo, se les explica que la carga de la prueba de que el trabajador reunía los requisitos exigidos para tener derecho a una de las prestaciones de la ley 24.241 y del cumplimiento de las demás cargas impuestas al empleador, corresponde a éste, que es a quien le interesa invocar todo ello para no responder por las consecuencias indemnizatorias de un despido arbitrario.

POR DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO

Al respecto se han recepcionado consultas por la demora que tiene el otorgamiento del beneficio previsional (jubilación, pensión por fallecimiento o retiro por invalidez) y que aún no fueron notificados de la resolución por la cual se acuerda o deniega el beneficio.

Se les explica que en el proceso de obtención de un beneficio, el expediente pasará por diversas etapas

-Iniciación: luego de haberse iniciado el expediente ante la ANSES, el mismo deberá ingresar al sistema de dicho organismo, la cual corroborará todo tipo de datos y documentación que obre en el mismo.

-Verificación: personal de la ANSES se encargará de verificar todas y cada una de las empresas declaradas en la solicitud, debiendo informar el resultado de cada pericia realizada. Esta etapa también puede llamarse en espera de anexo.

-A dictaminar: el expediente estará en espera de Resolución de personal de la ANSES, Departamento de Legales o cualquier otro Departamento que resolverá acorde a derecho y prueba documental adjunta.

-Citados para agregar documentación: el beneficiario o su apoderado deberá acercarse a la ANSES donde se ha iniciado el expediente a los efectos de cumplimentar con la documentación solicitada.

-Cómputos y liquidación: en esta etapa se procederá a liquidar el importe del haber del solicitante a percibir.

-Acordado: es la aceptación y otorgamiento del beneficio solicitado. Se nos notificará de la ANSES la respectiva resolución por la cual se nos informará sobre el alta del beneficio, haber real a percibir, integración del haber jubilatorio del solicitante, fecha de cobro, banco y sucursal del mismo.

-Denegado: es la no obtención del beneficio solicitado.

En consecuencia, se consulta en la página web del ANSeS a los fines de averiguar el estado de expediente y en caso de verificarse una demora que excede lo establecido en la "Carta de Compromiso con el Ciudadano" se procede a generar reclamo en Mi Anses con clave de seguridad social y se colabora con redacción de nota reclamo a ser presentada en Defensoría del Pueblo de Nación.

POR APORTES JUBILATORIOS

Se apersonan a fin de informarse sobre si los aportes a la seguridad social que fueron retenidos por el empleador se encuentran acreditados en ANSeS o para saber si cumplen con los requisitos legales para acceder a un beneficio previsional.

En estos casos, se corrobora los mismos con la historia laboral, certificación de servicios u otra documental que posean (recibos de sueldo, libreta de la construcción, constancia de afiliación al gremio u obra social, etc).

En caso de verificar que es necesario realizar aportes a los fines de acceder a un beneficio previsional se les recomienda inscribirse en la Administradora Federal de Ingresos Públicos (AFIP) o como monotributista social.

Respecto a este último, se explica que es un régimen tributario optativo, creado con el objeto de facilitar y promover la incorporación a la economía formal de aquellas personas en situación de vulnerabilidad social que han estado históricamente excluidas. A partir del reconocimiento de sus actividades y de su inclusión como contribuyentes, trabajadoras y trabajadores están en condiciones de emitir facturas, ser proveedores del Estado por contratación directa, acceder a las prestaciones de las obras sociales del Sistema Nacional de Salud e ingresar al sistema previsional (jubilación).

Además, el monotributo social es compatible con la Asignación Universal por Hijo y las pensiones no contributivas de madres de 7 o más hijos.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS

Las personas que concurren a la institución se quejan porque no poseen la certificación de servicios y remuneraciones que el empleador tendría que haberles entregado al finalizar la relación laboral y la urgencia de la misma a los fines de acreditar la realización de tareas diferenciales durante la vida laboral y así poder acceder al beneficio previsional o para acreditar aportes que fueron oportunamente retenidos pero no ingresados al fisco.

En consecuencia, se colabora con la confección del telegrama – ley para ser remitido al empleador por la cual se solicita la certificación y luego se analiza la misma a los fines de corroborar que

haya sido confeccionada conforme a la normativa legal, caso contrario la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) no la tendrá por válida.

CONSTANCIA DE CUIL

En general solicitan se les colabore con la entrega de constancia de CUIL para ser presentada ante diversos organismos y/o dependencias públicas y privadas a los fines de realizar el cambio de obra social, para solicitar créditos personales, porque es solicitada por el empleador al comienzo de la actividad laboral y en la mayoría de los casos para poder solicitar la clave fiscal ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

En estos casos se consulta en la página web de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y se colabora con lo requerido.

RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACIÓN NEGATIVA

Se apersonan a la Institución a los efectos de solicitar colaboración con la solicitud de la certificación de negatividad, ya que la misma es requerida para solicitar algún plan social o para acompañar como prueba documental a notas que deben presentar por diversos motivos ante organismos o instituciones o como requisito previo para averiguar la situación ante la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) antes de solicitar algún beneficio previsional.

Se consulta en la página web de la Administradora Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y se colabora con lo solicitado.

ATENCIÓN VIRTUAL

Con motivo de la pandemia y con el objetivo de minimizar los trámites y consultas presenciales, la ANSES habilitó el sistema de Atención Virtual, permitiendo el mismo realizar consultas personalizadas y dar inicio a determinadas gestiones mediante la página web del organismo accediendo con clave de seguridad social y número de CUIL. En este sentido se asesora a las personas sobre la posibilidad de utilizar este nuevo recurso y se explica cómo hacerlo desde sus hogares indicando la importancia de actualizar los datos de contacto ya que la ANSES responderá las consultas por correo electrónico.

Trámites habilitados:

Jubilaciones y pensiones

- Inicio de jubilación.
- Inicio de pensión por fallecimiento de un jubilado o de un trabajador en actividad.
- Rehabilitación del cobro de una jubilación o pensión

- Activación de una jubilación o pensión suspendida
- Reclamo de un haber no cobrado de una jubilación o pensión.
- Reajuste por fallo judicial.
- Cambio de obra social para jubilados y pensionados.
- Retiro por invalidez.
- Jubilación trabajadores con ceguera.
- Jubilación trabajadores minusválidos.
- Pensión Honorífica Veteranos de Guerra.
- Acrecimiento de pensión.

Asignaciones Familiares

- Asignación por Embarazo para Protección Social.
- Asignación Prenatal.
- Asignación por Maternidad / Maternidad Down.
- Autorización para el cobro de asignaciones por hijo con discapacidad.
- Pago Único (Matrimonio, Nacimiento o Adopción).

Desempleo: Prestación por Desempleo

Otros trámites

- Actualización de datos personales y familiares.
- Cambio de obra social para trabajadores.
- Subsidio de contención familiar.
- Reclamos generales de Programa Hogar (períodos impagos, agregar un apoderado o cambiar la boca de pago).

Trámites sobre los que se puede solicitar asesoramiento

- Jubilación
- Pensión
- Reajustes
- Matrimonio/Convivencia
- Subsidio de Contención Familiar
- Poderes
- Asignación Universal por Hijo
- Asignación Familiar por Hijo
- Asignación por Nacimiento y Adopción
- Pensión no contributiva para madre de 7 hijos
- Régimen de reparación económica para niñas, niños y adolescentes - Ley 27.452

DISCAPACIDAD

Se realizan consultas fundamentalmente relacionadas a la posibilidad de tramitar el Certificado de Discapacidad, un documento público que permite el acceso al sistema de salud y a los beneficios instituidos por la normativa en la materia ley 22.431 y 24.901), para las personas

con discapacidad.

Se le explica a los presentantes cual es el trámite a seguir para la obtención del certificado único de discapacidad requisitos, lugares donde tramitar el mismo y los beneficios resultantes.

Se le informa que el certificado único de discapacidad no afecta su capacidad civil ni tiene relación con la declaración judicial de insania o inhabilitación, las cuales determinan la designación de un curador.

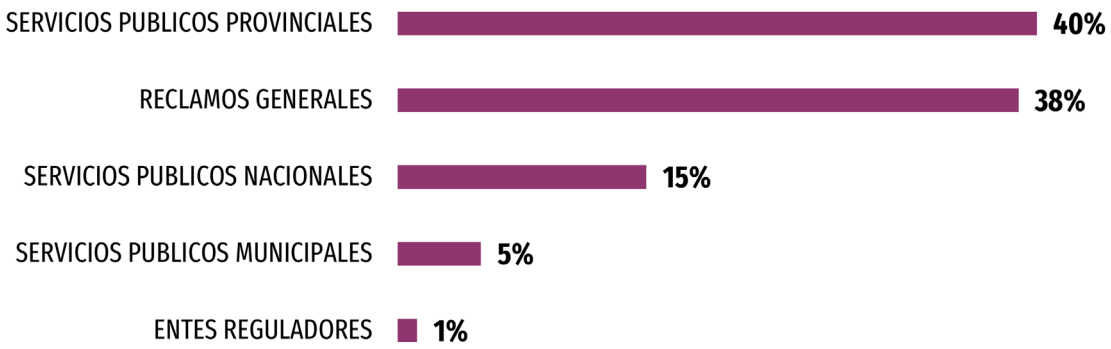
También se realizan consultas sobre discapacidad y cobertura de medicamentos de obras sociales, sobre la normativa existente en nuestro país y las posibilidades de obtener una cobertura 100%. En estos casos se explica lo establecido por ley y se indica los pasos que debe realizar ante la obra social a fin de obtener la cobertura del 100%.

Pases libres: Se apersonaron a esta institución a los fines de solicitar información sobre los requisitos necesarios para la solicitud del pase libre de transporte. Desde esta institución se los asesoró respecto lo normado por las leyes vigentes.

Asimismo se les informo sobre los requisitos que deberán cumplimentar a efectos de obtener el mismo.

SERVICIOS PÚBLICOS | ENTES REGULADORES

De la distribución general por tema, el 7% corresponde a las consultas sobre servicios públicos.



De la distribución por problemática, el 40% corresponde a consultas y reclamos sobre servicios públicos provinciales.

SERVICIOS PUBLICOS - ENTES REGULADORES	1,241	7.37%
SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES	**491**	**2.92%**
- ENERGIA ELECTRICA	**358**	**2.13%**
RECLAMOS POR FACTURACION	131	0.78%
RECLAMOS POR TARIFA SOCIAL	59	0.35%
ESTADO DE DEUDA	32	0.19%
RECLAMOS POR PRESTACION DE SERVICIO	21	0.12%
RECLAMOS POR CONEXION	20	0.12%
RECLAMOS POR ARTEFACTOS DAÑADOS	20	0.12%
RECLAMOS POR INCREMENTOS EN TARIFAS	17	0.10%
RECLAMOS POR TITULARIDAD DEL SERVICIO	16	0.10%
RECLAMOS POR REMOCION DE TRANSFORMADOR O POSTE	14	0.08%
DESPLAZAMIENTO DE CABLE	8	0.05%
- AGUAPOTABLE	**126**	**0.75%**
RECLAMOS POR FACTURACION	29	0.17%
RED CLOACAL	24	0.14%
RECLAMOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	19	0.11%
RECLAMOS POR CONEXION DE SERVICIO	19	0.11%
ESTADO DE DEUDAS	14	0.08%
MEDIDOR DE AGUA	10	0.06%
PRESCRIPCION DE DEUDA	4	0.02%
RECLAMOS POR INCREMENTO EN TARIFAS	2	0.01%
RECLAMOS POR REFINANCIACION DE DEUDAS	2	0.01%
PERDIDA DE AGUA - REPARACION DE CAÑERIA	2	0.01%
RECLAMOS POR TITULARIDAD DEL SERVICIO	1	0.01%
- TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	**5**	**0.03%**
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	5	0.03%
RECLAMOS GENERALES	**477**	**2.83%**
SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES	**191**	**1.14%**
- GAS	**101**	**0.60%**
ESTADO DE DEUDAS	44	0.26%
RECLAMOS POR INCREMENTO EN FACTURACION	19	0.11%
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	16	0.10%
RECLAMOS POR CONEXION DE SERVICIO	8	0.05%
RECLAMOS POR RECONEXION DE SERVICIO	7	0.04%
RECLAMOS POR REFINANCIACION	5	0.03%
ASESORAMIENTO SOBRE CONCESION DE SERVICIO	2	0.01%
- CORREO ARGENTINO	**1**	**0.01%**
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	1	0.01%
- TELEFONIA FIJA	**82**	**0.49%**
RECLAMOS POR FACTURACION	32	0.19%
RECLAMOS POR BAJA DE SERVICIO	24	0.14%
RECLAMOS POR FALLAS TECNICAS DEL SERVICIO	7	0.04%
RECLAMOS POR DEUDA CON EL SERVICIO	6	0.04%
RECLAMOS POR LA FALTA DE CONEXION DE SERVICIO	4	0.02%
RECLAMO POR FALTA DE PRESTACION DE SERVICIO	4	0.02%
RECLAMOS POR COBRO DE CARGOS NO DEBIDOS	2	0.01%
RECLAMOS POR FALTA DE CONTESTACION A RECLAMO	1	0.01%
RECLAMOS POR CAMBIO DE SERVICIO	1	0.01%
RECLAMOS POR SUSPENSION DE LA LINEA	1	0.01%

SERVICIOS PÚBLICOS PROVINCIALES

ENERGÍA ELÉCTRICA

En los casos de reclamos por facturación, las mismas tenían por objeto la determinación del consumo del servicio de la energía eléctrica, señalando los usuarios afectados haber recibido facturaciones excesivas, situación que en la mayoría de los casos se al consumo registrado y aplicación del cuadro tarifario vigente sumado a tasas, impuestos y otros cargos facturados.

Por otra parte, para el supuesto que el medidor no se encuentra funcionando correctamente, el usuario debe solicitar la verificación del aparato de medición, a fin de verificar los consumos del período cuestionado y en consecuencia determinar si la facturación es correcta o no.

La determinación de la categoría de cada usuario (categoría tarifaria), tiene relevancia en la facturación del servicio considerando la categoría en la cual se encuentra registrado sea residencial o comercial .

Los usuarios del servicio de energía eléctrica ante irregularidades que afectaron la calidad del servicio, baja o alta tensión, que provocaron perturbaciones en las líneas de distribución de la empresa y que como consecuencia de ello, dañaron

artefactos eléctricos por lo que efectuaron el reclamo ante la empresa prestataria tendientes al reconocimiento y/o reparación de los daños ocasionados en los artículos de su propiedad.

A tales efectos, se informa al usuario la documentación que debe presentar ante la empresa a fin de solicitar peritaje técnico de los artefactos dañados, de manera de determinar la procedencia del reconocimiento de los daños sufridos como consecuencia de tales eventos.

En relación a la conexión del servicio de energía eléctrica, en estos casos se informa respecto de los requisitos que deben cumplirse para acceder al mismo, es decir, las condiciones requeridas por la empresa prestataria para solicitar la conexión del mismo.

En los casos de solicitud de restablecimiento del servicio después de un corte o suspensión del mismo, tales situaciones tenían su causa en el incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario o de la prestataria según el caso.

La prestación del servicio hace referencia a la falta y/o fallas en la calidad del suministro; este tipo de situaciones se evidencian ya sea con la alta demanda del servicio o eventos que pudieran afectarlo.

En menor medida pueden mencionarse consultas por denuncias de fraude o conexiones irregulares al carecer del servicio.

Los usuarios manifestaron sobre la posibilidad de solicitar el cambio de ubicación de gabinete de medidor o el traslado de los postes de tendido eléctrico, que en algunos casos impiden el libre acceso a un inmueble, su construcción y/o ampliación. Esto obedece al estado de las instalaciones, en el caso de detectarse situaciones irregulares y solicitar su normalización.

Las tareas más habituales de la empresa están destinadas a la seguridad en líneas de media y baja tensión, reemplazo de transformadores, lo que en muchos casos se relaciona a la calidad del servicio eléctrico que se provee a los usuarios, a normalizar dicha situación; debiéndose tener en cuenta los gastos de remoción, retiro o traslado de las instalaciones.

En cuanto al beneficio de la Tarifa Social del servicio de energía eléctrica, subsidiada por el Estado Provincial y destinada a los usuarios que cumplen con determinadas condiciones y requisitos de orden socioeconómico, determinó la posibilidad de acceder a la misma o bien gestionar su renovación, para la tramitación de la solicitud y su posterior resolución por parte de la SUSEPU; dicho trámite puede efectuarse de forma online

a través de las páginas web de la prestadora del servicio y del órgano de contralor – SUSEPU.

La remoción o desplazamientos de cables se relacionaban por el deficiente estado de conservación y/o mantenimiento de los mismos, requiriendo que la empresa adopte las medidas necesarias a fin de garantizar la provisión del servicio y la seguridad de quienes transitan en la vía pública.

En cuanto al estado de duda por la prestación del servicio domiciliario de energía eléctrica, se requería que el usuario conozca de manera cierta y detallada el estado de la cuenta del servicio a fin de poder solicitar la financiación de la deuda, teniendo en consideración los intereses aplicados a la misma.

Los incrementos observados en las facturas del servicio se relacionan con la aplicación del cuadro tarifario del servicio de energía eléctrica vigente al momento de la toma de lectura del consumo registrado. A ello, debe considerase además las categorías tarifarias en que se encuentran divididos los usuarios, conforme bloques de consumo, tasas y contribuciones que se facturan.

Agua Potable

En relación a los reclamos por facturación, se mencionan los cargos (tanto fijos como variables) facturados por la prestataria del servicio de agua potable y cloacas. En la mayoría de los casos, los usuarios advierten que el consumo registrado no se condice con el uso que hacen del servicio por lo que solicitan la verificación del medidor de caudal domiciliario, de manera de verificar su correcto funcionamiento, así como también descartar la existencia de pérdidas internas que pudieran incidir en la facturación de los consumos.

Asimismo, existen usuarios del servicio que no cuentan con medidor domiciliario, sujetos por lo tanto al sistema de renta fija, respecto de la determinación de las tarifas para dicho sistema y su correcta aplicación, como así también de usuarios con medidor de caudal relacionadas con aumento de consumo; es decir, se verifican en este caso diferencias entre la lectura actual del medidor y la lectura de períodos anteriores, lo que determina el aumento de la tarifa final que debe abonar el usuario.

En cuanto a las consultas relacionadas con reclamos por prestación de servicios, el problema en el suministro de agua potable, tiene relevancia ante los reclamos de vecinos de diferentes barrios, quienes manifiestan serios problemas en la continuidad del suministro de agua potable, mayormente en épocas estival, con parcial o total desabastecimiento, solicitando que la prestataria

adopte las medidas necesarias para la solución efectiva y definitiva al problema de falta de abastecimiento de agua potable

En el caso de las consultas que se refieren a la necesidad de que los inmuebles cuenten con la conexión de los servicios públicos de agua potable y cloacas, se les informa sobre la solicitud de estudio de factibilidad para la prestación del servicio de Agua y Cloacas y demás requisitos a tener presente una vez aprobada la factibilidad, así como los formularios que deben presentarse y los aranceles correspondientes.

Ante la disconformidad con facturaciones elevadas, en tales casos se les indica a los usuarios solicitar las correspondientes verificaciones técnicas, a fin de determinar si el aparato de medición resulta apto para el control de consumos domiciliarios.

Así también, las consultas relacionadas con la colocación del medidor de caudal domiciliario, tienen a los usuarios con sistema de facturación de renta fija como los principales afectados, resultando la instalación del medidor necesaria a fin de que el cobro del servicio de agua potable se efectúe por el sistema medido, con cánones marcadamente inferiores, informándoles la existencia de un programa de colocación y financiación para la instalación de medidores y cubrir los gastos de cambio de sistema.

Las consultas referidas al estado de cuenta o deudas mantenidas con la prestataria por el servicio, los usuarios solicitaron información sobre la posibilidad de financiar las deudas indicándoles los planes dispuestos a tales efectos y evitar el pago de mayores costos e intereses.

En el caso, de la exigibilidad de las deudas contraídas con la prestataria, en el transcurso del tiempo, se les informó los plazos establecidos en la normativa vigente para que opere la prescripción liberatoria, es decir, el plazo que tiene la empresa para hacer efectivo el cobro de las facturas cuando el usuario no efectúa el pago en los plazos señalados.

Las consultas en este punto versan sobre la aplicación del cuadro tarifario aprobado para el servicio de agua potable y/o cloacas. Los consultantes- en general los usuarios comprendidos en el sistema de renta fija, es decir aquellos que no cuentan con medidor de caudal domiciliario- solicitan asesoramiento respecto de la determinación de la tarifa.

Los usuarios efectuaron consultas relacionadas con el incremento en la facturación del servicio de agua, teniendo en cuenta para ello el cambio de USO, por ejemplo, familiar a Especial, lo que

modifica la Tasa Básica Mensual (sistema de renta fija) o los correspondientes cargos fijos (sistema medido); considerando además la aplicación de los Cuadros Tarifarios vigentes para cada periodo facturado con su respectiva categoría tarifaria.

Los usuarios de la prestataria consultaron respecto a la factibilidad de solicitud de conexión o ampliación de la red cloacal para sectores carentes de dicho servicio y la posibilidad de acceder a planes de financiación de dicha obra y de esta manera acceder al servicio de cloacas.

Las consultas relacionadas con la existencia de pérdidas de agua en veredas o calles motivaron el reclamo ante la prestataria del servicio a fin de que proceda a la reparación de las mismas de su domicilio. En estos casos, se efectúan diferentes gestiones a fin de solicitar las correspondientes tareas de reparación y/o mantenimiento de las redes de agua por parte de la prestataria y solucionar los inconvenientes derivados de tal problemática.

En cuanto a la titularidad del servicio se consultaron relacionados los requisitos para acceder a la conexión del servicio de agua potable y cloacas de conformidad a lo establecido en el marco regulatorio para el servicio de agua potable y cloacas, así como el cambio de titularidad por fallecimiento del usuario del servicio.

En los casos de refinanciación de deudas los usuarios solicitan información sobre los acuerdos o planes de pago a celebrar con la prestataria, determinado la deuda exigible y de esta manera regularizar la deuda del servicio prestado.

SERVICIOS PÚBLICOS NACIONALES

Gas

En materia de estado de deuda del servicio de gas, se requirió información a la prestataria del servicio para que informe de manera cierta y detallada el estado de la cuenta y deuda existente a fin de que el usuario pueda regularizar la misma, informándose los planes o facilidades de financiación de la deuda.

En relación a los incrementos en las facturas del servicio de gas domiciliario, se informó que los mismos se correspondían al consumo registrado sumado a la aplicación del cuadro tarifario vigente.

La prestación del servicio fue objeto consulta relacionada con pérdidas en el medidor lo que ocasionaba la suspensión del servicio de manera preventiva así como la inspección de las conexiones internas y de los artefactos con intervención de un gasista matriculado para el supuesto caso de realizar las modificaciones observadas.

La conexión del servicio se vincula con la aprobación de los planos por parte de la prestataria presentados por un gasista matriculado a tales efectos; asimismo la reconexión del servicio se vincula con la falta de pago del suministro o bien por tareas de mantenimiento en las redes por parte de la prestataria.

Correo

En relación a los inconvenientes suscitados por las empresas de servicio postal los reclamos se focalizaron en la prestación del servicio ya sea por la demora o falta de entrega de piezas postales a los destinatarios; efectuándose el seguimiento de la pieza postal en las páginas web de las empresas y determinar de esta forma su estado de situación, sin perjuicio de formular reclamo en Atención al Cliente de las prestatarias o en su caso al Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

Telefonía fija

En relación a los reclamos por facturación se les informaba la composición de la misma, es decir, los distintos cargos y servicios contratados a abonar, siendo estos últimos los que incrementaban el monto de la facturación del servicio.

Ante la solicitud de baja de servicio de telefonía fija se le indicaba las vías dispuesta por la prestataria, ya sea telefónicamente (Atención al Cliente) o a través de la página web de la empresa (Mi Cuenta).

Los inconvenientes suscitados en la prestación del servicio de telefonía fija se centraron en fallas técnicas o averías del servicio –sin servicio, servicio deficiente, etc.- señalando los usuarios su descontento en la demora en el restablecimiento del servicio interrumpido; por lo que se le indicaba formular el reclamo ante la prestaría del servicio.

En cuanto al estado de deuda del servicio el mismo se encontraba relacionado con la falta de pago de la facturas, por lo que se les indicaba a los usuarios requerir información cierta y detallada de la deuda a los fines de regularizar el pago; y para el supuesto de que la línea este suspendida por tal motivo solicitar la rehabilitación del servicio.

La solicitud de conexión y cambio de servicio se encontraba sujeto a la disponibilidad técnica de la empresa a fin de brindar el servicio el servicio contratado por parte del usuario.

En definitiva ante los casos precedentemente señalados la falta de respuesta o solución a los inconvenientes suscitados, se indicaba a los usuarios formular reclamo ante el Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) señalándole el trámite y procedimiento.

Transporte interurbano de pasajeros

En referencia a la prestación del servicio los usuarios del transporte interurbano de pasajeros de diferentes empresas, quienes manifiestan su disconformidad en razón de los retrasos en los que incurren los coches destinados a brindar el servicio contratado o bien en la calidad del servicio ya se por desperfectos mecánicos o falta de higiene y/o limpieza

Los pasajeros que habitualmente adquieren abonos en razón de utilizar con frecuencia el servicio de transporte interurbano, sea para trasladarse diariamente a su lugar de trabajo o a establecimientos educativos, la inquietud se relacionaba con la vigencia de los abonos, así como también la posibilidad de solicitar el cambio de los mismos.

En relación a la pérdida de equipaje, que acontecía en ocasión del contrato de transporte, es decir desde el punto de partida hasta el de destino, teniendo en cuenta la obligación de las empresas de transportar los equipajes garantizando traslado de destino, así como los daños que resultaren a los mismos; resaltando la cobertura del seguro que cubre la contingencia hasta el valor declarado al momento de celebrar el contrato de transporte.

En menor medida se efectuaron consultas relacionadas con el incremento de los pasajes del transporte y los motivos de derivaron en la actualización d ellos precios sujetos a la situación económica.

Cabe señalar que en todos los caos precedentemente señalados, una vez efectuado el reclamo por el usuario ante la empresa y la falta de respuesta oportuna se indicaba cursar el reclamo ante la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), señalándole el trámite y procedimiento a tales efectos.

Líneas Aéreas

Los incumplimientos contractuales así como los cambios de pasajes solicitados por los usuarios de las distintas líneas aéreas determino que tuvieran que efectuar inicialmente el reclamo ante las empresas prestatarias del servicio.

Motivo por el cual ante la negativa o falta de respuesta oportuna de las empresas aéreas, se indicó a los usuarios formular el reclamo ante la Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC), señalándoles el trámite y procedimiento a tal efecto.

SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

Recolección de residuos

El estado de deuda por el servicio y sobre la exigibilidad de las mismas, se correspondía ante la falta de pago, ya sea que el servicio fuere concesionado o no, por lo que los usuarios recibían intimaciones o notificaciones judiciales tendientes al cobro de la deuda.

Resulta oportuno que el usuario conozca en detalle el monto de la deuda, información necesaria a efectos de oponer prescripción de la deuda en caso de corresponder.

En lo que atañe a la facturación del servicio de recolección de residuos, la misma resta sujeta a la aprobación de la ordenanza municipal que dispone la actualización de las tarifas; considerando las diversas categorías de usuarios en la que se encuentran clasificados los distintos inmuebles a los que se presta el servicio.

Así también, la eximición de pago de la prestación del servicio de recolección de residuos, es solicitado por usuarios que cumplen con los requisitos exigidos por la normativa municipal tales como jubilados, pensionados, beneficiarios de pensiones no contributivas, etc.; no encontrándose con deudas pendientes de pago del año fiscal anterior a su solicitud.

Las consultas vinculadas con la prestación del servicio de recolección de residuos domiciliarios su deficiente o irregular prestación, en razón de no prestarse en los días y horarios informados o bien en el caso de inmuebles que se encuentran alejados del recorrido del servicio.

Alumbrado público

Los reclamos relacionados con la prestación del servicio de alumbrado público, de carácter municipal, se refieren a la falta de servicio en un sector determinado o al mantenimiento y reparación del alumbrado público ya sea en la vía pública, plazas, espacios verdes públicos, etc.

En lo que respecta a la facturación del servicio de alumbrado público el mismo se abona juntamente con la factura de energía eléctrica, siendo uno de los conceptos que integra dicha facturación, siendo que los incrementos de dicho servicio son considerados en la readecuación tarifaria del servicio de energía eléctrica.

Por lo que el estado de deuda de tal servicio está asociado al pago de la factura del servicio de energía eléctrica, al ser uno de sus componentes.

Transporte urbano

En cuanto a las consultas por prestación del servicio y su normalización, la ubicación de diversas paradas de colectivos, así como la precariedad de las mismas y demoras en el

recorrido, falta de seguridad e higiene en los coches de las distintas líneas, lo cual se encuentra sujeto a la regulación y contralor del municipio a efectos de garantizar el pleno funcionamiento del servicio y las condiciones de prestación del mismo.

En el caso, del incremento del pasaje del transporte público de pasajeros, el mismo se relacionaba con la readecuación del cuadro tarifario aprobado por ordenanza municipal.

Cabe destacar que desde la implementación de la tarjeta SUBE (Sistema Único de Boleto Electrónico) como medio de pago del servicio de transporte urbano de pasajeros; se simplifico la operatoria del sistema, solucionando el problema del dinero en efectivo y la falta de cambio para el vuelto.

Asimismo, de igual manera se llevó adelante la implementación del Boleto Estudiantil Gratuito Universal (BEGU) del nivel secundario y terciario capitalino y Provincial (BEGUP) como también a los beneficiarios del pase libre, señalándoles el beneficio en la tarifa aplicable y tramite a realizar a tales efectos.

Locación de Nichos municipal

Los importes a pagar en concepto de tasa por la utilización de los cementerios municipales, se informan que los mismos corresponden a importes por la concesión de parcelas o nichos, los que dependerán de los diferentes cementerios públicos o privados, y por el servicio de que se trate: locación temporaria de nichos, servicio de inhumación, servicio de exhumación, traslados, mantenimiento, etc.

Respecto a la mora en el pago de dicho servicio, al misma es informada al titular para que regularice tal situación a fin de evitar el cobro compulsivo de la misma.

Inspección y habilitación de obras

Las actas de infracción labradas con motivo de la realización de obras particulares, se suscitaban en el marco de la inspección del personal municipal a fin de verificar la debida autorización y/o habilitación de la obra a ejecutarse; constada la falta se informaba sobre el trámite de las actuaciones administrativas iniciadas por tales motivos.

Habilitaciones comerciales

Las personas que desean desarrollar una actividad comercial, deben dar cumplimiento a los requisitos para obtener habilitación comercial, tanto provisoria como definitiva. En tal sentido,

se informa que la primera solo se otorga por un periodo determinado el que puede renovarse no de acuerdo lo establezca la normativa municipal.

Por último, las multas labradas a comercios en oportunidad de efectuarse diversos controles por parte de las autoridades municipales, relacionadas con falta de documentación y/o funcionamiento irregular del local comercial.

ENTE REGULADORES

Los reclamos efectuados ante la Superintendencia de Servicios Públicos y otras Concesiones (SUSEPU), así como el estado de los expedientes relacionados con denuncias efectuadas por los usuarios del servicio de energía eléctrica y agua potable, ya sea en general por la prestación y/o calidad del servicio, facturación, etc., tenían como objeto resolver el reclamo ante las prestatarias de dichos servicio públicos (EJESA y Agua Potable S.E.) y determinar el alcance de la resolución adoptada por el Ente Regulador en cada caso.

ACTUACIONES INICIADAS POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Actuación Nº 299057/21 S/ intervención ante Agua Potable S.E. por extensión y conexión de cloacas.

Vecinos de un barrio de la Localidad de La Esperanza solicitaron que el municipio efectué los trámites ante la empresa prestataria del servicio para la extensión y conexión de la red cloacal.

Requerida la debida información a la empresa Agua Potable S.E., la misma informo que el municipio no realizo solicitud alguna de la obra solicitada, sin perjuicio de ello señala la posibilidad de su ejecución bajo la modalidad vía mixta entre los vecinos, municipio y la empresa; debiendo apersonarse los interesados a tales efectos.

Actuación Nº 302219/21 S/ intervención ante Agua potable por aparente negación de conexión de agua.

El representante de una institución civil manifestó la negativa de conexión del servicio de agua potable por parte de la empresa prestataria.

Efectuadas las gestiones ante el sector de Usuarios de la prestataria, informa que la institución posee dos cuentas de agua con distintos nombres, una de ellas sin medidor de caudal y a nombre de una tercera persona.

Actuación Nº 306116/21 S/ intervención ante EJESA por facturación de cargos fijos, impuestos y tasas.

Un usuario del servicio de energía eléctrica solicito información referente a los conceptos que integran las facturas del servicio.

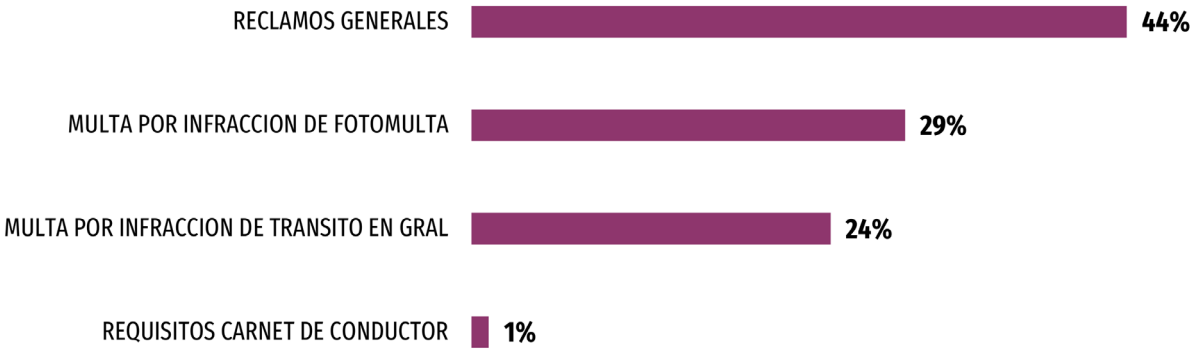
Requerida la información a la empresa prestataria del servicio, la misma curso respuesta detallando y explicando cada uno de los ítems y/o cargos facturados (cargo fijo, consumos, tasas y otros conceptos o cargos) etc.

Actuación Nº 302081/21 S/ por suspensión del normal funcionamiento del servicio de transporte público de pasajeros.

Evidenciada la deficiente prestación del servicio público de pasajeros, la Defensoría del Pueblo, resolvió solicitar a las autoridades competentes (Municipalidad de San Salvador de Jujuy y Secretaria de Transporte de la Provincia de Jujuy) solicitando el restablecimiento de forma inmediata del servicio público de transporte de pasajeros.

SEGURIDAD VIAL

De la distribución general por tema, el 5% corresponde a las consultas sobre Seguridad Vial.



De la distribución por problemática, el 44% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

SEGURIDAD	235	1.40%
RECLAMOS REFERENTES AL ACCIONAR POLICIAL	**134**	**0.80%**
- POR DENUNCIA POLICIAL	61	0.36%
- ESTADO DE TRAMITE	*61*	0.36%
- POR DETENCION POLICIAL	14	0.08%
- POR NOTIFICACION POLICIAL	10	0.06%
- POR SUPUESTA LESION, AGRESION O AMENAZA POR PERSONA	9	0.05%
- POR DECOMISO DE MERCADERIA	6	0.04%
- POR FALTA DEL PERSONAL POLICIAL	1	0.01%
RECLAMOS GENERALES	**95**	**0.56%**
RECLAMOS POR VIOLENCIA EN VIA PUBLICA	**6**	**0.04%**
- ROBOS O AGRESIONES EN VIA PUBLICA	4	0.02%

Una de las temáticas frecuentemente consultadas en esta Institución en el transcurso del año 2.021 refiere a solicitud de asesoramiento sobre multas de tránsito labradas en todo el país, ya sea sobre ruta nacional, provincial o municipal, las cuales suelen deberse por circular en velocidad superior a la reglamentada, circular sin luces bajas encendidas, circular sin utilizar los correajes de seguridad o conducir en estado de ebriedad.

Conforme la Ley 5.111 que crea a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, la Institución cuenta con competencia para intervenir ante la administración pública provincial y municipal. Por ello, en materia de seguridad vial, la Defensoría del Pueblo ha intervenido ante distintos juzgados de faltas municipales en casos de infracciones dentro de los ejidos urbanos, tales como multa por falta de tarjeta de estacionamiento, estacionar en lugares prohibidos, entre otras.

Distinto es el tratamiento cuando se trata de multas radicadas en los juzgados contravencionales provinciales, ya que las contravenciones constituyen derecho penal especial, lo cual implica que las mismas quedan fuera de la competencia de esta Defensoría, conforme art. 19 de la ley 5.111.

En dichos casos, se procede a derivar a los consultantes a la Defensoría Contravencional. El ejemplo clásico en estos casos suele ser por

consultas respecto a actas labradas por conducir en estado de ebriedad. En esos casos se realiza derivación a dicha Defensoría a fin de que allí realicen correspondiente descargo o soliciten al Juez Contravencional la posibilidad de cumplir con la condena a través del trabajo comunitario en los casos en los que la persona no cuente con los medios para abonar la multa, teniendo en cuenta que son muy onerosas.

En otros casos, cuando la infracción supone la comisión de otro tipo de falta, se colabora con modelo de descargo para que el actuante presente ante el juzgado contravencional donde su multa se encuentre radicada, siempre advirtiéndole que al hacerlo pierde el beneficio de pago voluntario previsto en la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, Art. 85.

Cuando las multas corresponden a otras provincias o municipios, no existe competencia por parte de esta institución, ya que excede el ámbito jurisdiccional. De esta forma, sólo se procede a colaborar tanto con modelos de descargo como también con gestiones telefónicas/ web ante los juzgados de faltas/ contravencionales, conforme lo que suceda en cada caso particular.

RECLAMOS RELACIONADOS A FOTO MULTAS

En estos casos, la inquietud habitual refiere a la validez de las actas de infracción realizadas mediante la utilización de cinemómetros controladores de velocidad. En este sentido, la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449 prevé en su decreto reglamentario la posibilidad de utilizar medios electrónicos para la constatación de infracciones de tránsito en las rutas, aunque contempla además el cumplimiento de determinados requisitos, a saber: establecer claramente la identificación del vehículo, para lo cual se debe detener al automovilista; la infracción cometida; el lugar, día y hora en que se produjo; y que los equipos utilizados, denominados cinemómetros, deben contar con un certificado de verificación emitido por el INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial).

Es decir, para que una multa por exceso de velocidad tenga validez y pueda ser cobrada por el órgano de control de tránsito, debe ser labrada utilizando instrumentos de medición que deben contar con su correspondiente Certificado de Aprobación de Modelo y de Verificación Primitiva expedidos por la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción, en base a ensayos realizados por el INTI, y aquellos que llevan más de un año de uso, con el respectivo Certificado de Verificación Periódica emitido por el INTI.

En las actas de infracción generalmente se

consignan datos que permiten identificar el cinemómetro empleado, como ser su marca, modelo y número de serie. La identificación del instrumento con el que se labró el acta es una garantía del imputado para ejercer su legítimo derecho de defensa; razón por la cual se encuentra en condiciones de exigirla al organismo que le reclama el pago de la multa y antes de hacer efectivo su pago.

La Ley N° 25.650 prohíbe el uso de sistema de radar-foto para el control vehicular sobre rutas nacionales, cuando éste no cumpla con la reglamentación metrológica y técnica establecida por la Resolución N° 753/98 de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería- Reglamentaria de la Ley Nacional N° 19.511 de Metrología Legal.

Al respecto, la mayoría de las consultas por foto multas refieren a actas labradas por Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En ese caso, se ha detectado en la mayoría de los casos consultados un error en las mismas, ya que la persona indica que jamás estuvo en dicha ciudad, constatándose ello al ver que la fotografía del vehículo consignada en el acta no coincide con el vehículo del actuante, como tampoco su dominio. En este caso, CABA cuenta con un sistema de chat con controlador virtual que brinda la pagina https://www.buenosaires.gob.ar/consulta-de-infracciones, el cual permite de forma rápida y eficaz consultar sobre estos errores constantes y archivar las multas erróneamente imputadas en el momento. Para ello, se le explica el recurrente que debe crear una cuenta en dicha página web llamada “MI BA” a fin de poder realizar el correspondiente recamo y descargo en audiencia virtual con un controlador.

Asimismo, se han verificado muchos casos de multas prescriptas, oponiendo dicha situación por chat y obteniendo el archivo inmediato de las mismas.

En el caso de provincia Buenos Aires, ha ocurrido la misma situación respecto de errores al identificar al presunto infractor, no coincidiendo la fotografía del vehículo consignado en el acta con el del consultante, pero en este caso dicha provincia no cuenta con sistema más ágil de comunicación, por lo que se procede a colaborar con descargo y verificar en la pagina web https://infraccionesba.gba.gob.ar/ en qué juzgado esta radicada la multa para que el mismo sea enviado mediante carta certificada con aviso de retorno por el recurrente o por correo electrónico, en el caso de que dicho juzgado cuente con ese medio de comunicación.

Al respecto, han existido consultas realizadas por adultos mayores sobre actas de infracción provenientes de provincia de Bs As, por lo que

desde esta institución se ha realizado gestión a modo de colaboración, debido a que no saben cómo utilizar el correo electrónico o no cuentan con familiares que lo asistan.

Ejemplo de ello es la *Actuación N° 302095/2021,* en la cual se colaboró desde esta Institución enviando una nota a fin de solicitar al Juzgado Municipal de Faltas de Chacabuco, provincia de Bs. As., el archivo/anulación de una infracción de tránsito tipo foto-multa "por no respetar los limites reglamentarios de velocidad previstos", ya que el vehículo que se observaba en la fotografía no coincidía con el vehículo de propiedad del actuante. Asimismo, se recalcaba que existía una falta de notificación fehaciente, por lo que se había vulnerado su derecho de defensa establecido en nuestra Constitución Nacional en el art. 18 como también la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, la cual establece en su Art. N° 69 la obligatoriedad de la notificación fehaciente al presunto infractor con constancia de recepción, recaudo cuya inobservancia torna nulo el procedimiento por enervar el derecho constitucional de legítima defensa. Finalmente, el juez municipal de faltas de Chacabuco absolvió al recurrente y se archivó la multa en cuestión.

Respecto de las multas provenientes de provincias como Santa Fe y Misiones, las cuales cuentan con radares autorizados por ANSV y Dirección Nacional de Vialidad, se le indica al actuante que, salvo que exista un error en la identificación del dominio o que tenga pruebas fehacientes de que no se cometió la infracción, en cuyo caso se puede colaborar con descargo pertinente, las mismas deben ser abonadas, contando con la posibilidad de abonar el 50% del monto de la multa, en concepto de pago voluntario previsto en el Art. 85 de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449. En caso de ser presentado descargo, se pierde este beneficio, debiendo abonar el total de la multa en caso de que sea resuelto desfavorablemente.

Respecto de la provincia de Misiones, han existido consultas respecto a multas que nunca fueron notificadas a los conductores y de las que tomaron conocimiento al momento de generar la boleta de CENAT requerida en los casos de renovación de Licencia Nacional de Conducir o venta de vehículo. Ello los perjudicaba enormemente, ya que en la mayoría de los casos consultados se trataba de multas labradas hacía dos o tres años y que de ser notificadas en el momento oportuno hubiesen contado con la posibilidad de abonar un monto menor, incluso del pago voluntario. Todo ello, teniendo en cuenta que conforme al art. 84 de la Ley 24.449, el valor de la multa se determina en unidades fijas denominadas UF, cada una de las cuales equivale

al menor precio de venta al público de un litro de nafta especial y que la misma ha tenido un gran aumento de precio.

Respecto de esta situación, cabe mencionar la *Actuación N° 305525/2021*, en la cual se colaboró intercediendo ante la Unidad Administrativa de Control de Infracciones de la Provincia de Misiones por tres multas por infracciones de tránsito que nunca le fueron notificadas al recurrente y de las cuales tomó conocimiento al generar la boleta de CENAT. Así, se solicitó se retrotraiga el monto de la multa por las infracciones a la fecha en que fueron cometidas (julio y agosto del año 2018) y se habilite el beneficio del pago voluntario (50%). Lo solicitado encuentra sustento en que las mismas nunca fueron fehacientemente notificadas conforme lo establece la Ley Nacional de Transito 24.449.

Dicho requerimiento fue contestado por el organismo en cuestión, remitiendo en fecha 25/11/2021 TRES (3) Actas de Infracciones habilitadas para realizar el pago mediante Pago Fácil con el monto correspondiente al beneficio del pago voluntario de la fecha de las infracciones (año 2018).

Más allá de lo mencionado, en los casos en que los consultantes hubiesen recibido la notificación de sus foto-multas en tiempo y forma, también se ha colaborado con gestión telefónica solicitando al Juzgado de Faltas correspondiente la posibilidad de financiación sobre el pago de la infracción, debido a que las mismas son muy onerosas teniendo en cuenta que, como ya se mencionó anteriormente, para fijar su valor se contempla la Unidad Fija que equivale al menor precio de venta al público de un litro de nafta especial.

Respecto de foto multas provenientes de la municipalidad de Simoca (Tucumán) se indica que conforme informe emitido a esta Institución por parte de Dirección Nacional de Vialidad, los equipos utilizados por las mismas "no se encuentran homologados ni tampoco cuentan con las autorizaciones correspondientes, conforme establece la Resolución N° 753/98 de la Secretaria de Industria, Comercio y Minería de la Nación (...) y deben estar autorizados, en forma previa a su utilización, por ANSV" y que en diversas oportunidades la Dirección Nacional de Vialidad ha sido notificada de Actas de infracción labradas mediante el uso ilegal de estos equipos, ante lo cual procedió a enviar carta documento a fin de impugnar dichas actas y a solicitar la remoción tanto de los semáforos como cámaras instaladas en violación a toda normativa, y que el Municipio de Simoca ha hecho caso omiso de las notificaciones cursadas.

En la *Actuación N° 292243/2021* se colaboró con

modelo de descargo a enviar al Juzgado de Faltas de Simoca- Pcia. de Tucumán, mediante carta certificada con aviso de retorno por correo postal, o por correo electrónico, planteando la falta de homologación del radar utilizado por dicho municipio por parte de ANSV y Dirección Nacional de Vialidad.

Respecto de foto multas provenientes de las Municipalidad de Recreo (Catamarca), Agencia Nacional de Seguridad Vial ha informado que el radar- cinemómetro emplazado en Ruta Nacional N° 157- km 969 se encuentra amparado por dicha agencia conforme Disposición ANSV N° 560/2015.

Asimismo, el INTI informó que el cinemómetro portátil marca STALKER/RC LIDER, modelo LIDER, serie LS079015/080612, fue verificado según certificado O.T. N° 307-00012932-6 el día 24/11/2020, por lo que su vigencia alcanza hasta el 23/11/2021 inclusive.

RECLAMOS POR INFRACCIÓN DE TRÁNSITO EN GENERAL

Han existido consultas respecto de actas de infracción labradas en la ciudad de San Salvador de Jujuy por inspectores de tránsito, como también en otras localidades.

Cabe mencionar la *Actuación N° 306183/2021* en la cual se intervino ante el Juzgado de Faltas de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy a fin de desconocer y rechazar una supuesta infracción de tránsito mediante la remisión de un descargo, ya que el acta había sido labrada el día 20/11/2021, fecha establecida como feriado nacional por Ley Nº 27.399, sin que el mismo haya sido trasladado (se hace notar que el día 22/11 fue designado como feriado con fines turísticos por el Decreto 947/2020 conforme art. 7 de la ley Nº 27.399), adjuntase fotografía de los carteles colocados en el ejido urbano del municipio que expresamente indican que el estacionamiento no es tarifado en feriados nacionales y provinciales. En este caso, el recurrente fue sobreseído debido a todos los fundamentos invocados en la actuación de referencia.

Otro caso fue el de la ACTUACIÓN N° 306928/21 por una infracción de tránsito labrada en La Quiaca, la cual el consultante ya había abonado oportunamente y que continuaba figurando al generar la boleta de CENAT para renovación de su Licencia Nacional de Conducir.

En este caso, se realizó gestión telefónica ante la jueza Municipal de Faltas de La Quiaca a fin de que tome conocimiento de la situación y se le remitió la documentación que acreditaba el pago oportuno de la multa. Finalmente, se actualizó la información en su base de datos y el acta se

eliminó de CENAT.

Por otro lado, existen numerosas consultas por Actas de Infracción labradas sobre Ruta Nacional en la jurisdicción de provincias como Salta y Córdoba, las cuales en general surgen por detección de exceso de velocidad por de radares debidamente homologados y posterior verificación de policía caminera.

También se verifica que las actas labradas por la Policía Caminera de la provincia de Córdoba refieren a no llevar colocados los correajes de seguridad o transitar sin hacer uso permanente de luces bajas encendidas.

Ante estas consultas, se previene a los ciudadanos que el comportamiento descripto en las actas labradas son consideradas infracciones de tránsito y que en el acta se establece un plazo de 10 días hábiles para ejercer el derecho de defensa mediante la presentación de descargo correspondiente, pudiéndose alegar solamente que existió un abuso de autoridad por parte del inspector interviniente o que la infracción no se hubiera cometido, contando con prueba suficiente al respecto. En caso de ser presentado descargo, se pierde el beneficio de pago voluntario anteriormente mencionado, debiendo abonar el total de la multa en caso de que sea resuelto desfavorablemente.

En estos casos también se ha colaborado con gestión telefónica solicitando al Juzgado de Faltas correspondiente la posibilidad de financiación sobre el pago de la infracción, debido a que las mismas son muy onerosas. En el caso de Córdoba, la página web de Rentas Córdoba brinda la posibilidad de abonar el monto total de la multa hasta en 12 cuotas, colaborando en estos casos con la impresión de los cupones de pago

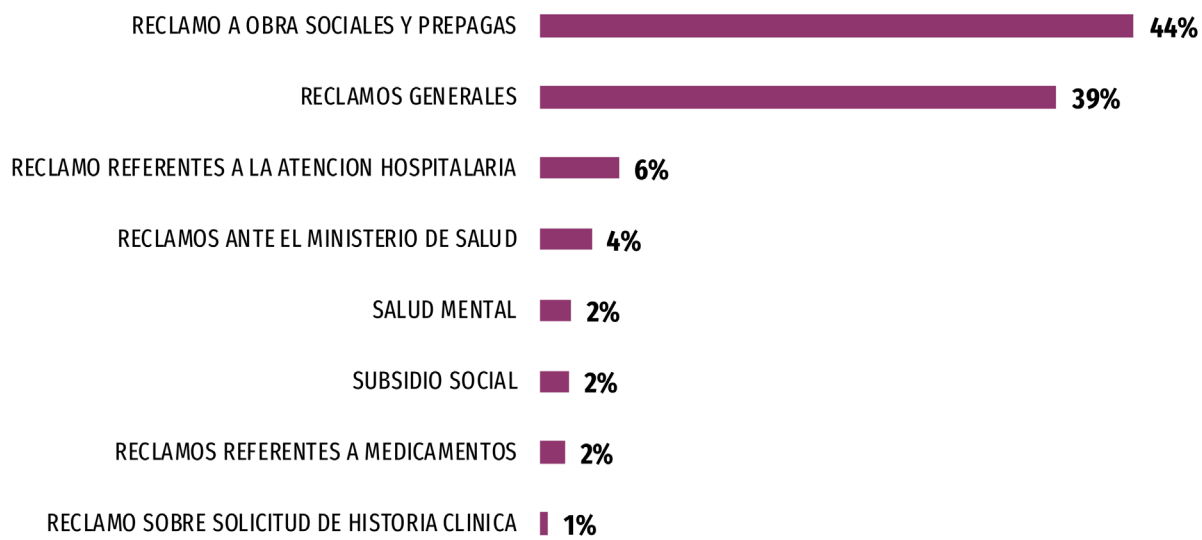
También se han recibido consultas por multas municipales respecto de falta de tarjeta de estacionamiento, estacionamiento en doble fila, entre otras.

OTRAS CONSULTAS SOBRE SEGURIDAD VIAL

Existen también consultas respecto de accidentes de tránsito referidas a la posibilidad de reclamar resarcimiento económico por los daños causados por accidentes de circulación de vehículos, entre otras. En dichos casos, se brinda asesoramiento general sobre acción por daños y perjuicios, debido a que la Defensoría del Pueblo no cuenta con competencia para iniciar acciones judiciales de este tipo.

SISTEMA DE SALUD

De la distribución general por tema, el 4% corresponde a las consultas sobre Salud.



De la distribución por problemática, el 44% corresponde a consultas y reclamos sobre Obras Sociales y Prepagas.

SISTEMA DE SALUD	644	3.83%
RECLAMO A OBRA SOCIALES Y PREPAGAS	**285**	**1.69%**
- POR COBERTURA MEDICA	149	0.89%
- POR COBERTURA DE MEDICAMENTOS	39	0.23%
- POR CAMBIO DE OBRA SOCIAL	28	0.17%
- POR LA DEMORA EN PROVISION DE ORTOPEDIA O PROTESIS	16	0.10%
- POR ADHESIONES	15	0.09%
- POR BAJA DE BENEFICIOS	7	0.04%
- POR REINTEGROS	7	0.04%
- SUBSIDIO POR ATENCION DOMICILIARIA	2	0.01%
- POR DESCUENTOS	2	0.01%
- POR CAMBIO DE PLAN EN OBRA SOCIAL	2	0.01%
- MEDIDAS AUTOSASTIFACTIVA	2	0.01%
- POR ATENCION MEDICA	1	0.01%
Seguimiento de Reclamo	1	0.01%
RECLAMOS GENERALES	**248**	**1.47%**
RECLAMO REFERENTES A LA ATENCION HOSPITALARIA	**38**	**0.23%**
- POR ENTREGADE TURNOS	16	0.10%
- POR PRESTACION MEDICA	7	0.04%
- POR INADECUADA ATENCIÓN	6	0.04%
- POR FALTA DE PERSONAL MEDICO	1	0.01%
- POR LA FALTA DE EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO	1	0.01%
RECLAMOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD	**25**	**0.15%**
SALUD MENTAL	**15**	**0.09%**
SUBSIDIO SOCIAL	**14**	**0.08%**
RECLAMOS REFERENTES A MEDICAMENTOS	**12**	**0.07%**
- POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	7	0.04%
- POR NEGATIVA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO	4	0.02%
- POR ENTREGA DE MEDICAMENTOS ADULTERADOS	1	0.01%
RECLAMO SOBRE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	**4**	**0.02%**
PSICOPATOLOGIA EN GENERAL	**2**	**0.01%**
- TRASTORNO DE ANSIEDAD	2	0.01%
PASAJES	**1**	**0.01%**

El Derecho a la Salud es un Derecho Humano que se encuentra estrictamente ligado al Derecho a la Vida siendo este último el primer derecho reconocido por la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales, elo en virtud de que el hombre es el eje y el centro de todo el sistema jurídico y en tanto fin en sí mismo -más allá de su naturaleza trascendente- su persona es inviolable y constituye valor fundamental con respecto al cual los restantes valores tienen siempre carácter instrumental.

De esta manera, y teniendo en cuenta que "...El Defensor del Pueblo tiene por misión fundamental la de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración pública provincial o municipal, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones..." (Art. 1°, 2do. Párrafo, Ley N° 5.111) resulta evidente el fundamento que permite al mismo actuar ante situaciones que traen aparejado la vulneración del Derecho a la Salud, entendiéndose la Salud como aquel "estado completo de bienestar físico, mental y excepcional y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" definición efectuada por la Organización Mundial de la Salud.

A más de que la Ley N° 5.111 circunscribe la competencia de la Defensoría del Pueblo al ámbito administrativo Provincial y municipal, lo cierto es que el Derecho a la Salud es un Derecho Humano que no distingue jurisdicciones y caracteres, y que debe protegerse y hacerse respetar por todos los organismos e Instituciones garantes de Derechos Humanos, por lo que la Defensoría no puede hacer caso omiso o ignorar situaciones donde se encuentre vulnerando este Derecho por parte de Obras Sociales y/o Prepagas ampliándose así la competencia de la Institución, cuyo claro objetivo es otorgar solución inmediata a los reclamos formulados por quienes consideran vulnerados sus derechos esenciales.

RECLAMO REFERENTES A LA ATENCIÓN HOSPITALARIA

Por entrega de turnos

Los reclamos referentes a esta problemática tienen fundamento en la saturación de la atención en el sistema de salud pública, generando malestar en los vecinos que no cuentan con Obra Social o Prepaga y que deben hacer uso de la atención hospitalaria.

Al respecto, una vez recepcionada la queja en esta Institución se efectúa gestiones telefónicas con el nosocomio donde debe brindarse la atención médica y en caso de no obtener respuesta de manera inmediata se remite nota a organismo exponiendo la situación del paciente y solicitando un turno para su atención. En algunos caso y ante la falta de respuesta o bien en caso de ser urgente se efectúa un acta ante el Hospital, habiendo obtenido resultados satisfactorio a nuestros requerimientos.

Actuación n° 305586/2021 CARATULADA: " S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE EL HOSPITAL PABLO SORIA POR NEGATIVA EN OTORGAMIENTO DE TURNO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE LABORATORIO Y MAMOGRAFÍA"

La actuante manifiesta ser de nacionalidad venezolana y poseer irregularidades en su documentación por cuestiones políticas de su país de origen, indicando que por dicha cuestión no puede efectuar los tramites en migraciones, negándole en el nosocomio, en razón de dichas irregularidades, el turno médico para la realización de estudios de laboratorio y mamografía.

Ante dicho reclamo, se remitió nota formal al Hospital Pablo Soria, planteando la situación de la paciente quien se encuentra casada con un jujeño con quien tiene una hija que nació en nuestra Provincia e indicando que no es la primera vez que recibe atención en dicho nosocomio. Frente a la falta de respuesta por parte del Hospital Pablo

Soria y habiéndose vencido ampliamente los plazos otorgados por la Institución se efectuó un Acta, indicando personal del mismo que la actuante debía presentarse con sus últimos resultados a fin de que se le otorgara los turnos para los estudios solicitados por su médico tratante. Dicha información fue remitida a la actuante quien pudo efectuarse los estudios médicos solicitados, procediendo al cierre de la actuación.

Por prestación médica

Se han recepcionado reclamos referentes a la falta de prestación médica por parte del servicio público de salud, efectuando gestiones telefónicas y notas formales ante el nosocomio a fin de plantear la situacion particular.

Así también, este reclamo no solo es sobre la prestación en Hospitales sino que también existen reclamos sobre el Programa Federal de Salud hoy Incluir Salud, cuando el recurrente es beneficiario de alguna Pensión no contributiva, realizando las gestiones por escrito ante dicho Programa y obteniendo en su mayoría resultados positivos.

Por inadecuada atención médica

Una vez estabilizada la situación sanitaria en la Provincia por la pandemia de Covid-19, los diferentes nosocomios de la provincia recepcionaron una gran cantidad de consultas médicas de aquellas personas que vieron suspendido sus tratamientos y de quienes padecen dolencias físicas y decidieron realizar primeras consultas en lo referente a las mismas.

De esta manera, se recepcionada queja sobre la atención médica inadecuada en diferentes áreas de la Salud Pública, en su mayoría en lo que respecta a pacientes oncológicos, por lo que se ha efectuado gestiones por escrito mediante notas formales que nos permitieron exponer la situación y acreditar los reclamos efectuados.

Actuación N° 304434/2021 Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PREVENCION DEL CANCER POR RECLAMOS EN LA ATENCIÓN."

Frente a numerosos reclamos por parte de pacientes y familiares de pacientes oncológicos que concurren a la Dirección Provincial de Cáncer por el destrato y la falta de interés por parte de las dos profesionales médicas a cargo de brindar la atención de los pacientes, la Defensoría del Pueblo inició una actuación de oficio tendiente a obtener información sobre la existencia de denuncias y las medidas a tomar frente a las mismas.

Ante dicho requerimiento, se nos ha informado de la existencia de denuncias formales por parte de

pacientes y el inicio de sumarios administrativos en contra de las profesionales a cargo de la atención de los pacientes, efectuando desde la Defensoría una Resolución de Opinión tendiente a recomendar capacitación para el personal y la reestructuración del servicio a fin de brindar una mejor atención.

Por falta de personal médico

Son contados y hasta excepcionales los casos referidos a esta problemática, sin embargo que existan instituciones dedicadas a brindar atención médica sin el personal dispuesto para ello, resulta preocupante para quienes asisten a los mismos con la necesidad de recibir la atencion.

Frente a dichos reclamos y claramente a fin de que se garantice el Derecho a la salud de todos y cada uno de los vecinos de la Provincia, la Defensoria ha efectuado gestiones generalmente ante Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS) a fin de consultar sobre la ausencia de personal médico, informandonos personal a cargo que dicha situación se debía a la demora en la asunción de cargos pero que ello se solucionaría inmediatamente ya que el objetivo principal era aminorar la asistencia de los pacientes a los nosocomios de la provincia que se encontraban abarrotados por pacientes con Covid, por lo que efectuada las gestiones rápidamente se brindó la asistencia médica a los consultantes.

Por falta de equipamiento hospitalario

Respecto a esta problemática se han recepcionado reclamos referente a la falta de insumos médico para la realización de cirugías, solicitando los mismo, en caso de no carecer de medios económicos al Ministerio de Salud de la Provincia mediante nota formal adjuntando documentación que acredite la necesidad y la imposibilidad de acceder por sus propios medios a los mismos, obteniendo resultados favorables ante el requerimiento.

Para el caso de poseer el paciente Incluir Salud, se requiere a dicho programa la cobertura de los insumos requeridos.

RECLAMO A OBRA SOCIALES Y PREPAGAS

Por cobertura médica

La Institución ha recepcionado numerosos reclamos por cobertura médica de pacientes afiliados a Obras Sociales y Prepagas por falta, demora o negativa en cobertura de prestaciones médicas.

Al respecto, es dable diferenciar a que existen Obras Sociales Nacionales (PAMI), Sindicales (OSFATUN) y Provinciales (INSTITUTO DE SEGUROS

DE JUJUY) y por otro lado Prepagas (OSDE-SANCOR).

Así también, existen en nuestra provincia prestadoras médicas que aglutinan numerosas Obras Sociales que carecen de delegaciones en nuestra Provincia pero que brindan sus servicios mediante las denominadas prestadoras.

Teniendo en cuenta la distinción que antecede, nuestra Institución ha recepcionado, luego de un año de pandemia y cuarentena estricta reclamos referentes a falta, demora o negativa de cobertura médica efectuando gestiones por escrito o telefónicas a fin de agilizar las pretensiones de los actuantes, siempre con carácter urgente en virtud del bien jurídico a proteger.

La práctica nos ha demostrado que ante la respuesta negativa de algunas obras sociales nacionales y provinciales (PAMI-Institución de Seguros de Jujuy) y la urgencia en el requerimiento del actuante se debe orientar al consultante para iniciar una acción de amparo, explicando el procedimiento y los organismos que pueden otorgarle un patrocinio gratuito para estas cuestiones.

En situaciones donde la Obra Social, Prepaga o prestadora demora en la contestación a nuestro requerimiento se deriva la actuación a Superintendencia de Servicios de Salud, organismo de contralor de las mismas, salvo lo referido a PAMI e Instituto de Seguros de Jujuy, ya que las mismas o se solucionan satisfactoriamente o se asesora al recurrente para iniciar acciones judiciales.

Cabe destacar que la mayoría de los reclamos efectuados en lo referido a esta temática se ha resuelto de manera satisfactoria y expedita.

Actuación N° 305637/2021 Caratulada: "S/ INTERVENCIÓN ANTE BRAMED MEDICINA PRIVADA POR DEMORA EN COBERTURA DE TRATAMIENTO MÉDICO".

La prepaga BRAMED posee una sucursal en nuestra Ciudad Capital y durante el año 2.021 ha tenido conflicto con sus afiliados por serias demoras en las prestación médicas, en su mayoría por cuestiones administrativas en virtud de que las autorizaciones y auditorías se efectúan en la Provincia de Tucuman.

Al respecto, nuestros asesores recepcionaron la queja de una paciente oncológica a quien se le demoraba la autorización y consiguiente realización de tratamiento de quimioterapia y radioterapia, generando ello un deterioro en su salud remitiendo notas via email a fin de brindar celeridad a la situación, siendo la misma contestada por personal de la sucursal de la Provincia de Tucuman con quienes rápidamente

se pusieron en contacto telefónico los letrados a cargo de la actuación.

En razón de ello, se generó un contacto directo con los asesores y médicos auditores quienes agilizaron la autorización del tratamiento, acordando con un Instituto de Radiología de la Provincia, que no trabaja con dicha Prepaga, pero que debido a las gestiones efectuadas por parte de esta Institución accedió a brindarle el tratamiento contra el pago por cheque o depósito de la Prepaga, resolviendo el reclamo de manera favorable y satisfactoria, garantizandose una vez el Derecho a la Salud de los jujeños.

Actuación N° 294101/2021 Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE PAMI POR DEMORA EN COBERTURA DE OPERACIÓN DE REVISIÓN DE PRÓTESIS DE CADERA"

Un actuante de la ciudad de Libertador General San Martin se veía impedido de efectuarse una intervención quirúrgica por parte de la Obra Social más grande de Argentina que aglutina a la mayor parte de los jubilados y pensionados del país.

En ese orden de ideas, el afiliado presentaba un separador en su cadera en virtud de que la prótesis había sido retirada por una infección encontrándose a la espera de ser intervenido.

Frente a dicha situación se procedió a iniciar las medidas de rigor y remitir reiteradas notas a la Obra Social a fin de solicitar se arbitren las medidas necesarias para fijar y acordar una fecha con el médico cirujano, ya que la misma había sido pospuesta en tres oportunidades, como así también para coordinar la entrega de la prótesis.

Dicha actuación fue resuelta de manera favorable, habiendo concluido con gestiones personales y telefónicas que nos permitieron dar solución inmediata al reclamo.

Por la demora en provisión de ortopedia o protesis

Las consultas y reclamos en torno a esta problemática en su mayoría son efectuadas por personas que ya poseen prótesis y necesitan ser reemplazadas, presentando las mismas Certificado Único de Discapacidad (CUD).

Asimismo, una vez recepcionada la queja se evalúa la documentación que presenta, solicitando en caso de ausencia, el resumen de historia clínica y la fundamentación médica que acredite la necesidad en el cambio de prótesis y ortopedia, siendo esta última, la más importante a la hora de requerir la cobertura.

De esta manera se efectúan gestiones escritas

por email o en formato papel ante las Obras Sociales a fin de que procedan a la cobertura del 100% en caso de que el cambio de prótesis se encuentre estrictamente ligado al diagnóstico del Certificado Único de Discapacidad, de lo contrario la cobertura será porcentual de conformidad a los dispuesto por las Obras Sociales o Prepagas o en razón del plan de cobertura que posea el afiliado siendo ello informado desde un principio.

Las gestiones de la Defensoria en gran medida han obtenido un resultado satisfactorio para el paciente.

Por adhesiones

Los reclamos referidos a esta problemática en su mayoría fueron efectuados por parte de familiares primarios de los titulares de Obras Sociales o Prepagas, generalmente cónyuges, a quienes se les negaba la posibilidad de adherirse.

Al respecto, los actuantes manifestaron que cada vez que se apersonaron a las oficinas de las Obras Sociales o Prepagas, los empleados evadian sus consultas indicando que no podían adherirlas, por lo que iniciada la actuación en nuestra institución y remitido el requerimiento formal a la Obra Social o Prepaga, las mismas negaron la conducta denunciada informando que la adhesión se haría efectiva y que no existía impedimento para ello.

Recepcionada la respuesta la misma es informada a los actuantes a fin de que se apersone ante la Obra Social o Prepaga y obtener sus credenciales, procediéndose al cierre de la actuación.

Existen situaciones donde los recurrentes a nuestra Institución consulta para adherir a algún familiar que no forma parte del grupo familiar primario, llámese hermano, padres, por ejemplo, brindando asesoramiento para poder afiliarlos solo en caso de que se encuentre a cargo exclusivo del titular y no posean ingresos, explicando si los mismos presentan discapacidad sobre los procedimientos judiciales que deberán iniciar.

Por baja de beneficios

Respecto a la baja de beneficios nuestra Institución ha iniciado actuaciones relacionadas al cambio de obras sociales que traen aparejadas las bajas colocando al afiliado en un estado de indefensión y de agobio cuando el mismo requiere de atención médica.

Al efecto, la Ley Nº 23.660 establece que al cambiar de Obra Social la anterior debe continuar prestando cobertura al afiliado por tres meses más, lo que en la práctica no sucede deslindandose

de responsabilidad en muchas ocasiones las Obra Sociales, por lo que iniciada la actuación, ante la negativa de la Obra Social de brindar las prestaciones médicas, y en caso de encontrarse el afiliado dentro de los tres meses estipulados por Ley, nuestra Institución íntima mediante nota al cumplimiento de las prestaciones, cumpliendo con las mismas en razón de nuestro requerimiento.

Actuación N° 299322/2021 Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE SALUD JUJUY POR FALTA DE COBERTURA MÉDICA."

La actuación de referencia se inicio en relación al cambio de Obra Social efectuada por un afiliado y su grupo familiar quienes estaban afiliado a la Obra Social Patrones de Cabotaje de Ríos y Puertos, cuya prestadora, en nuestra Provincia, es Salud Jujuy, efectuando el cambio a la Obra Social de Conductores Camioneros y Personal del Transporte Automotor de Cargas en Febrero del año 2.021.

Al respecto, el actuante manifestó que solicitó la autorización de una operación de rodilla en fecha 10/04/2021 mediante la prestadora Salud Jujuy, intervención que se realizó en fecha 24/04/2021, lo que fue cobrado por parte del Sanatorio del Rosario al paciente efectuando el mismo la queja.

En virtud de ello, se inicia la actuación y se remite un requerimiento escrito a la prestadora Salud Jujuy, negando y desconociendo los términos esgrimidos por el afiliado e informando la misma que se encargaria de comunicar con el Sanatorio del Rosario para informar que la cirugía debía tramitarse mediante dicha prestadora, siendo ello informado al actuante para proceder al cierre de la actuación.

Subsidio por atención domiciliaria

Las consultas referentes a este tema fueron referidas a la modalidad para completar el formulario para ser presentado ante la Obra Social Pami y solicitar el subsidio de atención domiciliaria del afiliado, colaborando y asesorando sobre la documentación que deberá presentar a tal fin.

En algunas oportunidades y ante la demora en el otorgamiento de los mismos se ha iniciado actuación para realizar el seguimiento del trámite siempre que fuera requerido por el afiliado.

RECLAMOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD

Las quejas más frecuentes respecto al Ministerio de salud son aquellas estrictamente ligadas con el Programa Federal denominado Incluir Salud, al que se encuentran adheridos las personas discapacitadas de todo el país, pero que en nuestra Provincia es cubierto por el Ministerio

de Salud de la Provincia.

Así las cosas, frente a los reclamos referentes a, por ejemplo, la falta de cobertura de tratamiento, demora en entrega de medicamento y/o prótesis, se genera la actuación y se llevan a cabo gestiones telefónicas o por escrito a fin de agilizar los requerimientos efectuados por el actuante.

En ocasiones las demoras adolecen a cuestiones presupuestarias ajenas al Ministerio y que en oportunidades dependen del Ministerio de Salud de Nación, generando la actuación de esta Institución celeridad a los mismos, y otorgando asi una respuesta favorable al paciente.

RECLAMOS REFERENTES A MEDICAMENTOS

Por demora en entrega de medicamentos

Los reclamos referentes a esta temática suelen ser numerosos y siempre encuentran su fundamento en la demora administrativa (auditoría, autorización, etc.) o inconvenientes con la droguería.

Es dable destacar que en su mayoría las quejas recepcionadas, son por demoras como mínimo de dos meses, ello porque el afiliado espera un tiempo más que prudencial, sumado a que el mismo peregrina por oficinas que no suelen darles una solución.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que el bien jurídico a proteger resulta de suma importancia es que se efectúan gestiones personales mediante acta, siempre que la Obra Social, Prepaga o prestadora tenga sucursal en nuestra Provincia y en caso contrario se efectúa comunicación telefónica, y se remite nota formal en formato papel o digital según el caso como última instancia,intimando a la prestadora a brindar de manera expedita y urgente la medicación requerida bajo apercibimiento de derivar las actuaciones a Superintendencia de Servicios de Salud.

Existen situaciones y casos particulares en que los tiempos administrativos constituyen un obstáculo más asesorando, al quejoso, para iniciar acciones judiciales que permitan de manera rápida y expedita la satisfacción de su Derecho, efectuando desde la Institución resoluciones de opinión con fundamentación jurídica que se notifican a la Obra Social, Prepaga o prestadora como último trámite administrativo.

Por último, siempre se informa al recurrente que la instancia administrativa en nuestra Institución es voluntaria y previa a toda instancia judicial, pudiendo el mismo decidir si inicia la actuación en la Defensoría o judicializa su reclamo.

Actuación Nº 305652/2021 Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCION ANTE OBRA

SOCIAL BRAMED POR DEMORA EN COBERTURA DE MEDICAMENTO A PACIENTE DIABETICO Y DEMAS PRESTACIONES MEDICAS"

En la actuación de referencia nuevamente es la empresa de medicina Prepaga BRAMED quien incumple con sus obligaciones como prestadora de salud, demorando la entrega de medicamentos a una paciente con enfermedades crónicas como diabetes y hipotiroidismo.

En efecto, la paciente había presentado en reiteradas oportunidades durante el año 2.021 la documentación requerida por los empleados de la prepaga referidas a la medicación recetada, extraviando su documentación sin ser remitida a los auditores para su posterior autorización.

En razón de dicha situación la actuante se comunica telefónicamente a la línea gratuita de la Defensoría siendo atendida por los asesores a cargo quienes requirieron la documentación correspondiente que fuera enviada por correo electrónico a fin de poder iniciar la actuación.

Iniciada la actuación se efectúa un acta inmediatamente en la sucursal de BRAMED en nuestra provincia siendo recibida la misma para la ulterior remisión al sector correspondiente. A fin de brindar una rápida solución se procede a enviar nota formal al email institucional de la prepaga que es contestado por personal de la misma brindando teléfonos de contacto de las personas encargadas de las diferentes áreas.

Asimismo, los asesores de manera inmediata se comunican con los letrados encargados con sede en la Provincia de Tucuman, quienes una vez recibida la documentación se ocupan de agilizar la tramitación y autorización de la medicación, la que en pocos días llega a manos de la paciente, garantizandose una vez más el derecho a la salud de una reclamante y procediéndose al cierre de la misma.

Por negativa en entrega de medicamento

A diferencia de situaciones como la citada en el punto que antecede y que en su mayoría son resueltas en instancia administrativa de la Defensoría, existen reclamos cuyo resultado es difícil de revertir.

En estos casos, donde el paciente se apersona con una resolución negativa por parte de la Obra Social o Prepaga, se solicita al mismo requiera al médico tratante una justificación que acredite el porqué del tratamiento con determinada medicación y no con otra, dando inicio a las gestiones escritas ante la Obra Social, Prepaga o prestadora, previa determinación si la medicación debe ser cubierta conforme PMO o plan que posee

el afiliacion, solicitando la entrega de la misma.

Siempre antes de iniciar la actuación se asesora al recurrente indicando que existe la posibilidad de que no se obtenga el resultado querido y en aquellos casos, donde se valora que la necesidad es urgente, se asesora al mismo para que lleve adelante la acción judicial denominada "amparo de salud", lo que sucede en su mayoría con la Obra Social PAMI, debiéndose considerar en este último caso, que existe un factor de suma importancia que debe valorarse, como la edad del afiliado, que en su mayoría son adultos mayores con padecimiento crónicos.

Por entrega de medicamentos adulterados

Si bien los reclamos referentes a dicha problemática no son significativos la Institución ha recepcionado algunos de ellos que fueron resueltos con gestiones telefónicas de manera inmediata, efectuándose el cambio inmediato por parte de las droguerías.

SUBSIDIO SOCIAL

Existe una parte considerable del sector pasivo de la sociedad, llámese jubilados y pensionados, cuyos haberes no son lo suficiente para solventar sus necesidades básicas, y que resultan aún más insuficientes cuando los mismos presentan enfermedades crónicas y severas que requieren de erogación constantes y elevadas, por lo que la Obra Social PAMI, ha establecido un subsidio social para aquellos afiliados que demuestren que su situación socioeconómica no le permite costear los medicamentos con el descuento habitual.

Asimismo, la Defensoría procede a asesorar a quienes consultan sobre dicho subsidio brindando la información sobre la documentación que deberàn presentar en la Obra Social (recibo de sueldo, no tener más de un inmueble, no poseer un auto de menos de 10 años) colaborando con la redacción de nota para la presentación de dicha documentación, para luego efectuar el seguimiento de la solicitud efectuada por el afiliado ante dicha Obra Social.

Es dable destacar que existen Obras Sociales sindicales que también cuentan con dicho subsidio social, asesorando de igual manera a sus afiliados.

Resulta menester destacar que la Obra Social Provincial, Instituto del Seguro de Jujuy, también ofrece a sus afiliados, con ingresos mínimos y en situaciones económicas de vulnerabilidad, descuentos mayores a los habituales y cobertura del 100% de conformidad a la situación particular. De esta manera se asesora al afiliado para presentar y acreditar su condición económica, a fin de que el Instituto de Seguros corrobore la

situación mediante un estudio socio-ambiental, debiendo el afiliado iniciar un expediente de cobertura por excepción, colaborando con la redacción de la nota que da inicio a dicho expediente, para continuar con el seguimiento de trámite en nuestra Institución.

SALUD MENTAL

La nueva ley de Salud Mental Nº 26.657 no solo enumera una serie de Derechos sino tambien ha determinado como regla que "...Se debe partir de la presunción de capacidad de todas las personas..." (Art. 3, 2º párrafo), por ende la incapacidad y la internación como medida frente a personas con desórdenes mentales o consumo problemático debe ser siempre considerado de modo excepcional.

Dicho esto, es menester aludir a que en la Provincia de Jujuy existe un gran número de personas con problemas de consumo problemático, denominación y problemática incorporada a la Ley de Salud Mental, siendo esta una problemática que no podemos eludir.

De esta manera, la Defensoría siempre ha recepcionado reclamos referentes a personas con consumo problemático, consultas efectuadas por familiares de esta personas que manifiestan su preocupación por situaciones que pueden traer aparejada situaciones de peligro para la misma persona o para la familia.

En razón de ello, desde la Institución, se busca ante todo brindar contención desde el gabinete psico-social y herramientas que permitan a la familia iniciar un proceso que será largo pero tendiente a aminorar la situación y la realidad de quien se encuentra sumido en un consumo problemático. Así, se hace hincapié en la necesidad de buscar ayuda psicológica que le permitan generar redes con el familiar en cuestión e incorporarlo de a poco en el sistema de asistencia médica, de esta manera se brinda información sobre los organismo Municipales y Provinciales especializados en esta problemática para poder iniciar el proceso.

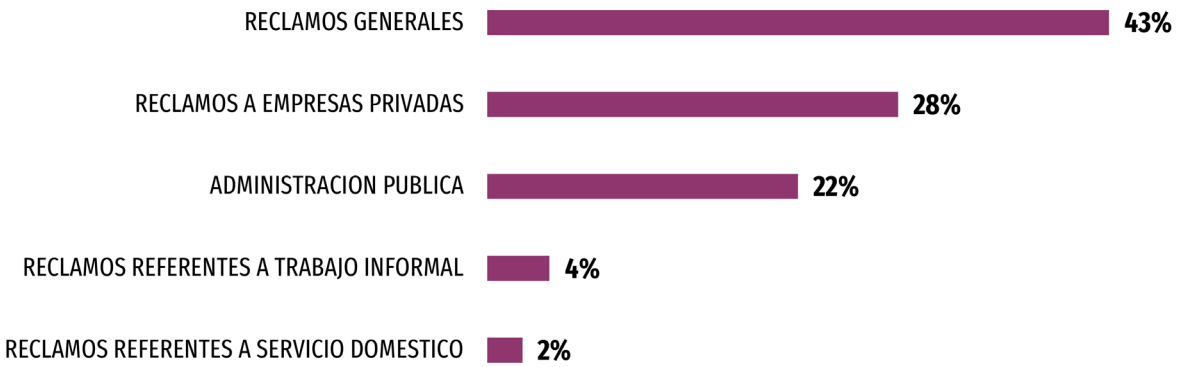
No podemos negar que existen situaciones difíciles donde la familia se apersona solicitando ayuda para intentar a la persona que posee un consumo problemático indicando que existen situaciones de violencia y que temen por su integridad y por la de terceros, por lo que se explica que ante dichas situaciones deberá comunicarse con el SAME quien tiene un equipo preparado para situaciones como están debiendo apersonarse al domicilio y determinar si corresponde internarlo para una autoevaluación y tratamiento y eventualmente el nosocomio donde ingrese solicitará la autorización judicial

para la internación involuntaria en determinados casos y de manera excepcional, pero siempre debe ser efectuada con el consentimiento del paciente. Igual asesoramiento se brinda cuando se recepciona consultas por pacientes con problemática psicológica.

En conclusión, nuestra Institución solo brinda asesoramiento ante situaciones referidas a la Salud Mental y solo interviene cuando existen motivos que permitan determinar que existe omisión o falta de atención por parte de los organismos e instituciones creadas al efecto, dándose inicio en dichos casos a las gestiones pertinentes.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES

De la distribución general por tema, el 3% corresponde a consultas Laborales.



De la distribución por problemática, el 43% corresponde a consultas y reclamos pocos frecuentes.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES	534	3.17%
RECLAMOS GENERALES	**230**	**1.37%**
RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS	**152**	**0.90%**
- POR DESPIDO INJUSTIFICADO	41	0.24%
- POR INDEMNIZACION	33	0.20%
- POR PAGOS ADEUDADOS	21	0.12%
- POR FALTA DE REGISTRACION LABORAL	17	0.10%
- POR COBERTURA ART	8	0.05%
- POR ACCIDENTES DE TRABAJO	4	0.02%
- RENUNCIA	4	0.02%
- SANCIONES DISCIPLINARIAS	2	0.01%
- LICENCIAS	2	0.01%
ADMINISTRACION PUBLICA	**115**	**0.68%**
- POR CAMBIO SITUACION DE REVISTA	31	0.18%
- POR LIQUIDACION DE HABERES	16	0.10%
- POR HABERES ATRASADOS	11	0.07%
- POR SANCIONES DISCIPLINARIAS	11	0.07%
- JUSTIFICACION MEDICA	9	0.05%
- POR ACOSO LABORAL	8	0.05%
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	4	0.02%
- POR PAGO DE HORAS INSTITUCIONALES	4	0.02%
- POR ACCIDENTES DE TRABAJO	2	0.01%
- DISCRIMINACION LABORAL	2	0.01%
- TRASLADO	2	0.01%
- RECLAMOS REFERENTES A ESCALAFON	1	0.01%
PROBLEMAS CON RECATEGORIZACION	1	0.01%
RECLAMOS REFERENTES A TRABAJO INFORMAL	**23**	**0.14%**
- POR PAGOS ADEUDADOS	9	0.05%
- POR REGISTRACION LABORAL	9	0.05%
- POR PAGOS IRREGULARES	3	0.02%
- ASESORAMIENTO SOBRE ESCALA SALARIAL	2	0.01%
RECLAMOS REFERENTES A SERVICIO DOMESTICO	**13**	**0.08%**
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	6	0.04%
- POR PAGOS ADEUDADOS	4	0.02%
POR PAGOS ADEUDADOS	4	0.02%
- POR APORTES SEGURIDAD SOCIAL	2	0.01%
- POR VACACIONES	1	0.01%
ORIENTACION EN BUSQUEDA LABORAL	**1**	**0.01%**

Respecto a las relaciones de trabajo a esta defensoría le compete en primer lugar analizar los casos planteados por los ciudadanos de esta provincia y en los casos que así lo requiera investigar y proponer, recomendar pautas de acción que sean conformes a lo establecido en el art. 43 de la constitución nacional.

Esta institución ante los actos, hechos u omisiones de la administración y sus agentes que impliquen ejercicio abusivo, arbitrario, negligente, defectuoso, irregular, discriminatorio, abusivo o bien negligente, como inoportuno de sus facultades, tiene el control del ejercicio de las funciones administrativas públicas, conforme ley 1.115.

En consonancia con lo expuesto durante el año 2021 se evacuó consultas referidas a las siguientes problemáticas:

RECLAMOS A ASOCIACIÓN GREMIAL

Descuentos indebidos

Se recibieron consultas por descuentos indebidos en sus recibos de haberes. Del análisis de los recibos de sueldo se pudo observar que se descontaba 2 veces en el mismo mes, pero analizando los otros recibos en algunos presentaban 1 solo descuento. Nos comunicamos

telefónica con el gremio a fin de formalizar el reclamo y los mismos reconocieron que existió un error e informaron que el próximo mes no se descontará. Asimismo se les informó sobre el derecho que tienen de renunciar debiendo realizarlo formalmente mediante nota.

REFINANCIACIÓN DE CRÉDITOS

Por pagos de horas institucionales

Se recepcionó un reclamo por falta de pago de horas institucionales. Esta institución intervino y las horas fueron reconocidas mediante resolución y aún se encuentra en trámite para el pago ya que las mismas son de periodos vencidos por lo que pasaron a complementaria.

RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS

Por indemnización

Se apersonaron a esta institución solicitando que se realice una liquidación de la indemnización que le correspondería. Se le explicó sobre la competencia de esta institución y se les aclaro que el cálculo podrá realizarlo un contador público como un abogado. Se les informa que existen diferentes rubros para lo cual es necesario contar con documentación analizar la misma para ver si resulta procedente liquidar o no tal rubro.

Por falta de entrega de certificación

Antes las consultas realizadas se observó que los empleados ante un despido creen que solo tienen derecho a una indemnización por lo que se les informó que el empleador está obligado a entregarle el certificado de trabajo como la certificación de servicios.

Renuncia

Los trabajadores que se apersonaron a consultar informaron que su empleador le indica realizar la renuncia mediante TL. Se les explicó que el empleador con esa indicación quiere evitar el pago de la indemnización correspondiente. Se les explicó que la renuncia no da derecho a percibir la indemnización por lo que debería esperar el despido de su empleador. Se le informa sobre los derechos y deberes del empleador como de los trabajadores como así también la ley que los regula.

RECLAMOS REFERENTES A TRABAJO INFORMAL

Por pagos adeudados

Sobre este tema fueron numerosas las consultas realizadas ya que se acentuaron por diversos motivos entre ellos las consecuencias del estado de situación de un año más de pandemia que el mundo está atravesando lo que

llevo inevitablemente a una crisis económica. Se evacuaron las consultas por falta de pago y por pagos parciales. Desde esta institución se realizaron gestiones telefónicas con los deudores laborales a los efectos de informarle sobre los derechos de los empleados y especialmente de la gente que se desempeña en el ámbito de la construcción. Asimismo se le informó y sugirió resolver esta situación a través de otros medios pacíficos como ser la mediación y de la cuenta esta Defensoría. Se le explicó los alcance objetivos y finalidad de la mediación y en los casos que optaron por dicho vía se les brindo formulario de solicitud para que esta Institución preste el servicio.

Asesoramientos sobre escala salarial

Ante la inflación imperante en nuestro país varios consultaron sobre la escala salarial, atenta a que sus haberes no llegaban a cubrir el valor de la canasta familiar. Se le informó a cada presentante y conforme la tarea desempeñada cual es el valor del día, hora trabajada y según la tarea desempeñada. Asimismo se le informó sobre los incrementos salariales decretados y de la región correspondiente. Se le informó que las diferencias deben ser reclamadas por vía de telegrama laboral.

Por registración laboral

Se observó durante el año 2021 un crecimiento de solicitud de registración de trabajadores que llevaban más de 10 años prestando servicios en diferentes ámbitos (público- privado). Se le informó sobre la ley que ampara a los trabajadores y la necesidad de intimar a su empleador a la registración laboral (blanqueo).

Por pagos irregulares

Durante este año fueron numerosas las quejas por pagos irregulares los que pueden traducirse en retrasos de los mismos y fraccionados. Se les informó sobre la necesidad de formalizar el reclamo.

RECLAMOS REFERENTES A SERVICIO DOMESTICO

Por renuncia

Los empleados que prestan servicios en casas particulares reclamaron por el tiempo que solicitan su prestación traducidos en horas las cuales no fueron pagadas conforme la ley, constituyendo un abuso, el cual llevó a varios de ellos a tomar la decisión de renuncias exigidas por el mismo empleador. Se les informó los efectos de la renuncia y las diferencias existentes en los casos de despido: la indemnización. SE los asesoró al respecto.

Por pagos adaudados

El personal de servicio doméstico reclamó también por pagos adeudados y solicitó la intervención de esta institución. Se les explicó competencia de esta Institución y se les ofreció el servicio de mediación de esta institución.

Por aportes a la seguridad social

Se consultó sobre los aportes a la seguridad social los cuales no fueron pagados a pesar de haber sido retenidos por el empleador. Desde esta institución se les informó el objeto y destino de los aportes asimismo se ingresó a la página y se les brindo la impresión de los aportes. Se les indicó intimar a su empleador a realizar los pagos o en su defecto iniciar las acciones legales correspondientes.

Por despidos injustificados

Se apersonaron algunos trabajadores que fueron despedidos en forma verbal. Se les explicó que el despido debe ser notificado mediante cd y cuando fuera por justa causa hacer mención en la misma de lo contrario tendrá derecho al pago de una indemnización. Se les explica cuando se consideran justificados. Asimismo se les explicó que rubros deben considerarse en una liquidación de haberes.

Por vacaciones

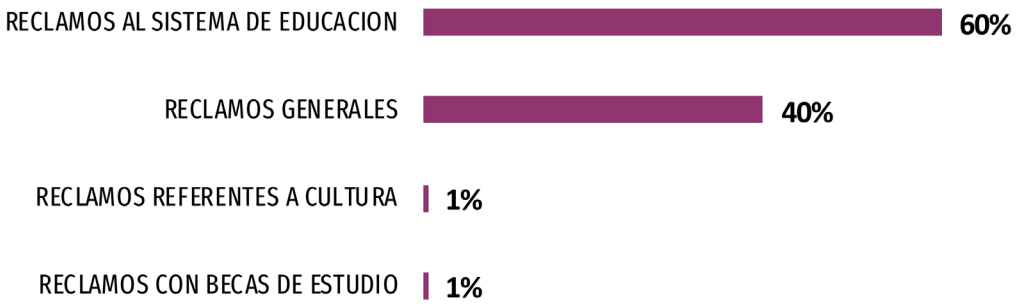
Se observó que en la gran mayoría de las consultas realizadas por empleadas domésticas fueron la negativa de sus empleadoras a concederle las vacaciones y en los casos que les concedían las mismas no cumplían con la cantidad de días que le correspondía conforme a su antigüedad produciéndose un abuso sobre los derechos de dichos empleados. Se les informó que debían intimar mediante TL el otorgamiento de las vacaciones por el tiempo que la ley establece.

Asimismo se observó que las mayorías de los empleadores se negaban a pagar las mismas. Esta institución le informó sobre el derecho reconocido por nuestra constitución como los tratados internacionales que reconocen y en particular la ley que lo rige por la actividad que desarrollan dichos empleados como las obligaciones que recaen en los empleadores.

Orientación busqueda laboral: Se colaboró con informarles las consultoras existentes brindándole nombre de la misma como contacto.

EDUCACIÓN Y CULTURA

De la distribución general por tema, el 2% corresponde a consultas sobre Educación y Cultura.



De la distribución por problemática, el 60% corresponde a consultas y reclamos sobre el sistema de Educación provincial.

EDUCACION Y CULTURA	280	1.66%
RECLAMOS AL SISTEMA DE EDUCACION	**169**	**1.00%**
- POR CERTIFICADOS Y TITULOS	97	0.58%
- POR EXPEDIENTES EN MORA	31	0.18%
- POR INSCRIPCION DE ALUMNOS	15	0.09%
- POR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ALUMNOS	4	0.02%
- CON LA JUNTA CALIFICADORA	4	0.02%
- POR VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO A ALUMNO	3	0.02%
POR VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO A ALUMNO	*3*	0.02%
- POR PAGO DE COOPERADORA	2	0.01%
- RECLAMOS POR PLANES DE ESTUDIOS	2	0.01%
- POR ABONOS DOCENTES	2	0.01%
- POR VIOLENCIA CONTRA PROFESORES Y MAESTROS	1	0.01%
- POR FONDOS EDUCATIVOS MAL INVERTIDOS	1	0.01%
- POR COBROS INDEBIDOS	1	0.01%
- POR MESA DE EXAMEN	1	0.01%
RECLAMOS GENERALES	**111**	**0.66%**
RECLAMOS REFERENTES A CULTURA	**2**	**0.01%**
- DAÑO A PATRIMONIO CULTURAL	2	0.01%
RECLAMOS CON BECAS DE ESTUDIO	**2**	**0.01%**
- POR PAGOS DE BECA	2	0.01%

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy en ejercicio de la misión fundamental que le ha sido otorgada por Ley- la protección, promoción y defensa de los derechos, garantías e intereses de los individuos y de la comunidad- fue receptor de consultas y quejas que denotaron comportamientos y fallas sistemáticas y persistentes en el ámbito de la administración pública provincial, procurando las vías más idóneas para solucionarlos o menguar sus efectos.

En lo que respecta al derecho a la Educación ésta Defensoría recibió a estudiantes egresados de distintas carreras, provenientes de distintos Establecimientos Educativos de Gestión Privada del Ministerio de Educación, ostentando un interés legítimo, económico y moral, afectados por los actos , hechos u omisiones de la administración provincial, vinculados a la demora en la tramitación, certificación y entrega de títulos, conducta que generó para los requirentes entre otros perjuicios, la pérdida de oportunidades laborales e imposibilidad de continuar con estudios superiores.

Se presentaron alumnos del Instituto de Educación Superior N° 5 “José Eugenio Tello “ a fin que la Institución interceda ante dicha entidad para obtener información relacionada al estado de tramitación y entrega del título correspondiente a la “Tecnicatura Superior en Gestión Ambiental”,

Plan de Estudio aprobado por Resolución Ministerial N° 3220-E-2015 .

Manifestaron los alumnos egresados durante los años 2017, 2018 y 2019 de esa Casa de Estudios, que no disponían de información cierta al respecto, pese haber requerido la misma y haber presentado toda la documentación que se les había solicitado al efecto.

Les resultaba imperiosa la entrega del título respectivo, toda vez que no contar con el mismo les significaba encontrarse impedidos de formarse en otras especialidades así como de insertarse en el campo laboral.

Al respecto se requirió al IES N° 5 confirmación del inicio del trámite oportuno de los títulos correspondientes a la "Tecnicatura Superior en Gestión Ambiental", Plan de Estudio aprobado por Resolución Ministerial N°, 3220-E-2015, obtenido por los alumnos presentantes, egresados de esa Casa de Estudios durante los años 2017/2018 y 2019 ; si dicho trámite se encontraba resuelto y a disposición de los alumnos requirentes, el título.

Desde el Ministerio de Educación la Secretaría de Gestión Educativa informó que el trámite de Resolución de Validez Nacional de la Carrera Tecnicatura Superior en Gestión Ambiental contaba ante el Organismo Nacional con Proyecto de Resolución Ministerial con informe técnico favorable, cursando por Expediente -2019-79810689-APN-DVNTYE.

Asimismo se recibió la queja de estudiantes de la carrera de Profesor para la Educación Secundaria del Instituto de Educación Superior N° 3 "Juan Ignacio Gorriti" a quienes se adeudaba la entrega oportuna de títulos habilitantes como "Profesor para la Educación Secundaria en concurrencia con el título base", de validez nacional, estructura curricular aprobada por la Resolución del Consejo Federal de Educación N° 301/1

Expresaron los alumnos egresados durante los años 2017 y 2018 de esa Casa de Estudios, que no contaban con información cierta al respecto pese haber presentado en el año 2019 toda la documentación que la Institución les ha solicitado al efecto.

El informe elaborado por el IES N° 3 en respuesta al requerimiento hecho por la Defensoría da cuenta que el trámite de los títulos se encontraba demorado debido a la falta de personal a cargo del trayecto de fortalecimiento pedagógico sumada a la nula actividad durante el año 2020 de aislamiento obligatorio, confirmando finalmente que los títulos de docentes egresados se encontraban impresos, listos para ser enviados a Sección TÍtulos de la Provincia.

Otras consultas referidas a la temática de Educación se relacionaron con la supuesta demora por el Ministerio de Educación en resolver expedientes para incorporar jardines de infantes a la educación oficial, respecto de lo cual no existiendo previo reclamo por parte del interesado ante la autoridad, se comunicó la necesidad de acudir formalmente ante el mismo requiriendo información y agilización de trámite.

De igual modo, sin antes haber acudido ante su Director se presentó a la consulta un docente de inglés que manifestaba experimentar inconvenientes laborales debido al cambio intempestivo de horarios de dictado de clases, afectando sus relaciones familiares. Se advirtió de la conveniencia de formalizar reclamo ante su superior.

Fue tema de consulta y cuestionada por parte de padres de alumnos la posición de un establecimiento de educación privada del ámbito local, que supuestamente se negó a extenderles un certificado de estudios con el fin de tramitar el pase del alumno a otro establecimiento, argumentando las autoridades del Colegio que se adeudaban cuotas por el servicio educativo brindado.

En vista de los derechos controvertidos, el derecho del colegio a percibir sus honorarios y el del alumno a acceder a la educación, se consideró conducente, previo asesorar en relación a los derechos que gozan las partes, acercar a ambas para un dialogo, lo cual se logró mediante comunicación telefónica con las autoridades del establecimiento educativo .

La Defensoría también intervino ante el Ministerio de Educación de la Provincia – Area Recursos Humanos en búsqueda de información relacionada a una *Actuación N° 5995/21* iniciada por un ciudadano con motivo del pedido de designación de personal de Servicios Generales para la Escuela de Frontera N° 4 “Capital Federal” de Casira.

El requirente manifestaba que la necesidad del servicio para dicho establecimiento escolar, de jornada completa, había sido informado oportunamente a las autoridades ministeriales, siendo a su vez propuesto para el desempeño de tales tareas por el Director de la Escuela - mediante Nota del año 2019, sin obtener respuesta concre ta.

Considerando el tiempo transcurrido sin que medie pronunciamiento, se pidió la correspondiente información al Ministerio de Educación de la Provincia respecto la Act. 5995/21 asignada a la solicitud de designación de personal de Servicios Generales para la Escuela de Frontera

N° 4 de Casira.

En contestación la Jefatura de Recursos Humanos comunico que habiendo ejecutado los relevamientos necesarios para cubrir la necesidad de la Escuela de Frontera N° 4 de Casira, y consideración de la designación del peticionante, esta no habiá sido autorizada por la Superioridad, por lo que se procedió a incluirlo en la base de datos de postulantes para futuros pedidos de personal.

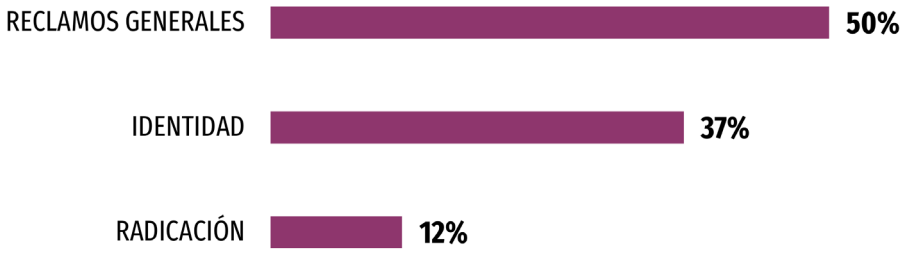
Por último, se intervino ante el Área Recursos Humanos del Ministerio de Educación de CABA ante el requerimiento de pago de haberes correspondientes al incentivo que contempla el régimen de Retiro Voluntario creado por Decreto N° 547/AJG/2016, para un ciudadano que se desempeñó como personal de la Dirección Artística de ese Ministerio; que adhirió al Retiro Voluntario en el mes de Junio de 2019, momento a partir del cual inició las diligencias tendientes a tramitar el beneficio de una jubilación, logrando el inicio respectivo en fecha 27/10/2021, luego de experimentar inconvenientes y demoras para la obtención de un turno ante la ANSES – UDAI Jujuy.

El peticionante había percibido regularmente el monto correspondiente al incentivo hasta el mensual Septiembre 2021, razón por la cual se había comunicado en distintas oportunidades al sector Recursos Humanos, a través de correo electrónico, para conocer el motivo de la suspensión de dicho pago (gestión en relación a la cual se habría generado el ticket N° 57338 en la Mesa UARIC), sin obtener respuesta concreta.

La subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos de la ciudad autónoma de Buenos Aires informó que el agente había finalizado las cuotas del retiro.

DERECHOS DE IDENTIDAD

De la distribución general por tema, el 1% corresponde a consultas sobre Derechos de Identidad.



De la distribución por problemática, el 50% corresponde a consultas y reclamos poco frecuentes.

DERECHOS DE IDENTIDAD	246	1.46%
RECLAMOS GENERALES	**123**	**0.73%**
IDENTIDAD	**91**	**0.54%**
- CON PARTIDA DE NACIMIENTO	46	0.27%
- CON DNI	26	0.15%
- CON INSCRIPCION POR NACIMIENTO	7	0.04%
- CON CERTIFICADO DE DEFUNCION	6	0.04%
- CERTIFICADO DE REINCIDENCIA	1	0.01%
RADICACIÓN	**29**	**0.17%**
- REQUISITOS RADICACION	20	0.12%
- AGILIZACION TRAMITE DE RADICACION	4	0.02%
- CON DNI	2	0.01%
- REQUISITOS PARA NACIONALIZACION	1	0.01%
TRAMITES	**2**	**0.01%**
- ASESORAMIENTO PARA CONFECCION DE NOTAS VARIAS	2	0.01%
DERECHOS DE INTEGRIDAD	**1**	**0.01%**
- RECLAMOS POR DISCRIMINACION	1	0.01%

En relación a ésta temática se debe tener en cuenta la ubicación geográfica de esta institución; es decir el límite fronterizo con la ciudad de Villazón, perteneciente al Estado Plurinacional de Bolivia.

Debido a la zona fronteriza, los actuantes actuante extranjeros, o con residencia permanente en el país, realizan consultas referidas a requisitos para obtener la residencia permanente en el país, como asesoramiento respecto a rectificaciones de partidas de nacimiento, ya que al inscribir dicho nacimiento en el Registro Civil y Capacidad de las personas de esta ciudad, se anotan con la Cédula de Identidad Boliviana de los padres, que luego de obtener en Documento Nacional de Identidad, precisan realizar aquél trámite judicial para regularizar su situación migratoria, a los fines de que su hijo no tenga inconvenientes en los trámites relacionados a la educación, entre otros.

En otras oportunidades, los actuantes solicitan colaboración de esta institución para conocer el estado de trámite de solicitud del Documento Nacional de Identidad. En tales situaciones se establece comunicación con el Correo Argentino o el servicio postal OCA, o en su caso, con el RENAPER a los fines de conocer el estado de trámite de dicha solicitud, y en su caso gestionar la solución a la problemática.

Por lo que en este tipo de problemáticas, se brinda asesoramiento respecto a trámites de D.N.I., partidas de nacimiento, actas de defunciones, actos de reconocimiento, colaboración para averiguar estado de trámite de los actuantes. Asimismo se toma intervención ante organismos públicos provinciales, como la Dirección Provincial del Registro Civil y Capacidad de las Personas, de acuerdo a las quejas que presentan los actuantes, requiriendo información a través de gestiones telefónicas y/o personales, notas o pedidos de informe.

Respecto a organismos públicos nacionales, se brinda asesoramiento general, vías de reclamo, debido a que no forman parte de las atribuciones asignadas a esta institución (art. 1 de la ley N° 5.111); pero se brinda colaboración para obtener información sobre estados de trámites iniciados, documentación a presentar o gestiones simples ante el RENAPER, DIRECCIÓN NACIONAL DE MIGRACIONES Y JUZGADO FEDERAL CIVIL.

Criterios de Intervención: En reclamos ante organismos públicos provinciales o municipales, según los arts. 1 y 27 de ley N°5.111, a fin de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frentes a los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración públicas provincial o municipal, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, discriminatorio, negligentes, gravemente o inoportuno de sus funciones.

Todas las gestiones tienen como fin garantizar el derecho de identidad de cada uno de los actuantes.

Criterios de Derivación: Conforme al art. 23 de la Ley N° 5.111 reclamos que involucran a organismos administrativos nacionales, a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

ACTUACIONES INICIADAS POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Actuación N° 293255/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE EL REGISTRO DEL ESTADO CIVIL Y CAPACIDAD DE LAS PERSONAS, POR INCONVENIENTE CON PARTIDA DE NACIMIENTO: se labra acta ante el Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Quiaca, donde se obtiene información respecto al inscripción de nacimiento del hijo de la actuante, la cual se realizó de oficio debido al vencimiento de la C.I. B., asimismo se realizará gestión telefónica con la asesora legal, quien nos brinda información sobre el trámite que debería realizar la actuante.

Actuación N° 293264/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA AVERIGUAR TRÁMITE DE RENOVACIÓN DE DNI DE MENOR

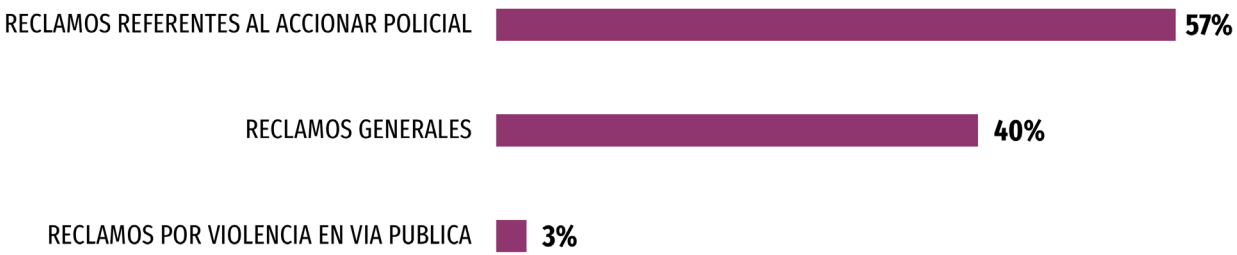
CON RADICACIÓN. se obtiene información de la documentación a presentar de la Dirección Provincial de Registro Civil, mediante gestión telefónica y se gestiona turno para el dicho trámite.-

Actuación N° 303058/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA AVERIGUAR ADHESIÓN DE DNI A ACTA DE DEFUNCIÓN: se obtiene información de la Dirección Provincial de Registro Civil, mediante gestión telefónica respecto a la documentación a presentar y el trámite administrativo que deberá iniciar el actuante.

Actuación N° 303125/2021 Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA AVERIGUAR ESTADO DE TRÁMITE MIGRATORIO: Se obtiene información de la Dirección Nacional de Migraciones, a través gestión telefónica respecto a los últimos movimientos de expediente administrativo iniciado por la actuante.

SEGURIDAD

De la distribución general por tema, el 1% corresponde a consultas sobre Seguridad.



De la distribución por problemática, el 57% corresponde a consultas y reclamos referentes al accionar policial.

SEGURIDAD	235	1.40%
RECLAMOS REFERENTES AL ACCIONAR POLICIAL	**134**	**0.80%**
- POR DENUNCIA POLICIAL	61	0.36%
- ESTADO DE TRAMITE	*61*	0.36%
- POR DETENCION POLICIAL	14	0.08%
- POR NOTIFICACION POLICIAL	10	0.06%
- POR SUPUESTA LESION, AGRESION O AMENAZA POR PERSONA	9	0.05%
- POR DECOMISO DE MERCADERIA	6	0.04%
- POR FALTA DEL PERSONAL POLICIAL	1	0.01%
RECLAMOS GENERALES	**95**	**0.56%**
RECLAMOS POR VIOLENCIA EN VIA PUBLICA	**6**	**0.04%**
- ROBOS O AGRESIONES EN VIA PUBLICA	4	0.02%

Por detención policial

En particular podemos mencionar las siguientes consultas:

Actuación N° 292874/2021. El actuante manifiesta que fue demorado por la policía por posesión de un celular robado, en esta oportunidad se le indicó la representación de un abogado a los fines de eliminar los antecedentes, motivo de preocupación del consultante –

Actuación N° 298797/2021. El actuante refiere que el día domingo fue detenido durante 5 hs por no circular con los papeles de la moto, luego fue trasladado a la comisaria donde sufrió apremios por parte del personal policial se solicita certificado médico y denuncias a los fines de iniciar actuación.

Por denuncia policial

En este contexto las temáticas son variadas, podemos mencionar situaciones de violencia, problemática familiar, robo, hurto, estafa, usurpación de vivienda, retención indebida de bienes, entre las consultas más recurrentes. En todos los casos se brinda asesoramiento respecto de los organismos competentes para entender en el caso, además de la colaboración para la redacción de notas y/o acompañamiento y

contención del equipo psicosocial .A continuación se destacan las siguientes actuaciones:

1- Las que se originan en virtud de una problemática familiar:

Actuación N° 293039/2021. La misma versa sobre la situación de riesgo de un adulto mayor, quien manifiesta que sus hijos entraron sin su permiso al domicilio, le sustrajeron el DNI, herramientas de trabajo, documentos. En consecuencia la persona efectuó las denuncias respectivas a la policía además de enviarles carta documento a cada uno de ellos, intimando a la devolución de los objetos.

Actuación N° 93103/2021. En la misma se brindó asesoramiento a una persona que refirió tener problemas de convivencia con su hermano, denunciando que le mismo desplegó conductas agresivas, por lo que procedió a efectuar denuncia policial correspondiente.

Atento a lo manifestado se asesoró respecto del procedimiento penal, el que se inicia con la denuncia en la dependencia policial y de la cual tomará intervención la fiscalía de investigación penal, además de ello se le indicó la posibilidad de solicitar la medida preventiva de exclusión de hogar, y quienes son legitimados a ejercerla.-

2- Usurpación de vivienda.

Es menester destacar el ingreso frecuente de consultas de aquellas personas que se encuentran ocupando inmuebles fiscales, los que debido a la irregularidad de la tenencia suelen ser despojados de la misma.

En la mayoría de los casos se trata de personas que son propietarias de la vivienda o del terreno únicamente, es decir alguno de los integrantes del hogar es propietario de la vivienda, pero no del terreno donde está ubicado o a la inversa. Dentro de esta temática se menciona de manera ejemplificativa las siguientes actuaciones:

Actuación N° 298624/2021. La intervención de esta institución se delimitó a la a colaboración en la redacción de nota ante la Secretaria de Ordenamiento territorial y Vivienda denunciando la situación y por otro lado se asesoró respecto de la interposición de la denuncia en sede policial así como también del procedimiento penal.

Actuación N° 296697/2021. En la misma la recurrente reclama por mejoras, manifestando que en el año 2017 el estado le entrega un lote fiscal y que por problemas económicos no la habita inmediatamente por lo que Tierras Fiscales otorgar la tenencia a otra persona. No obstante señala que efectuó gastos, pues gestionó la

conexión de servicio de energía eléctrica entre otras mejoras realizadas. Por lo que pretende que el nuevo adjudicatario le reembolse la inversión realizada, acudiendo a mediación, y efectuando además una denuncia policial, se asesora respecto de la posibilidad de iniciar acciones judiciales en sede civil para obtener el reembolso de los gastos fectuados.

3- Estafas

Son cada vez más frecuentes las denuncias por estafas digitales, y este punto resulta necesario efectuar algunas consideraciones, así es que en la mayoría de los casos se advierte que el primer contacto del estafador se plantea de forma que resulta creíble, ofrecen un servicio, o informan que existe un crédito preaprobado de Anses, un seguro, una tarjeta o incluso que cambió el número de teléfono para realizar reclamos.

De esta manera Acceden a gran parte de los datos de la víctima, para luego llamarla como si fueran trabajadores de algún organismo o entidad bancaria, y fingen acceder a una base de datos real, para luego (a través de distintas consultas) obtener claves bancarias, números de tarjetas, y todo lo que necesitan para robar el dinero, o solicitar un préstamo a nombre de la víctima.

A título ilustrativo encontramos la *Actuación N° 298797/2021*, es el caso de una persona que recibe una llamada telefónica y es manipulada y engañada para finalmente brindar su la clave de homebancking y así generar un préstamo. En esta oportunidad el actuante afortunadamente advierte el engaño, y procede a efectuar la denuncia en el Banco y en la Policía, finalmente el Banco suspende el préstamo, se dio de baja la tarjeta y se procedió al bloqueo de homebanking.

Otro de los casos recurrentes tiene que ver con estafas a personas que padecen de alguna discapacidad mental, o casos de demencia senil y que en virtud de su falta de discernimiento son engañadas o inducidas a realizar operaciones que comprometen su patrimonio.

Cabe señalar la *Actuación N° 306181/2021*, en la que el actuante refiere que su hermano sufre de esquizofrenia y que fue estafado habiendo solicitado numerosos prestamos, habiendo efectuado la denuncia policial.

Se asesora jurídicamente a la consultante indicando que deberán contratar los servicios de un letrado particular para continuar el trámite penal y en sede civil la posibilidad de demandar la nulidad de los actos realizados, esto es de los “prestamos”, acreditando la incapacidad en el momento para discernir. Y en particular se asesora sobre la posibilidad de iniciar la acción judicial

de sistema de apoyo, denominado antes de la reforma "curatela" de manera que la persona que se encuentre a cargo de su hermano sea quien administre y controle sus finanzas .

Por falta del personal policial

Sobre este punto se han recibido quejas de los vecinos de distintos barrios respecto a la falta de seguridad en los mismos, y la demora e inacciones en las comisarías barriales y en otros casos plantean la necesidad de impulsar la construcción de nuevas comisarías en zonas en los que se advierte una gran expansión urbana requiriendo garantizar la protección ciudadana .

Para el caso sea brinda información y asesoramiento sobre la formulación de reclamos ante el jefe de policía, y el ministerio de seguridad. Así mismo se gestiona a través de la defensoría el seguimiento de los requerimientos. Se puede mencionar la *Actuación N° 299666/2021.*

Comentario aparte requiere los casos de agresiones y lesiones, de personal policial, en relación a estos casos de abuso de poder o abuso de las funciones públicas, las personas generalmente relatan que han sufrido vejaciones malos tratos y/ o abusos del personal policial, sin saber dónde recurrir. En estos supuestos se asesora respecto de los organismos en los que deberá denunciar el hecho, asi por ejemplo en la *Actuación N° 300372/2021*, se requirió la intervención de nuestra institución ante la denuncia de un ciudadano de recibir agresiones y lesiones por parte del personal policial.

De esta manera se le indicó radicar la denuncia en la fiscalía de investigación penal o en la central de policial, asimismo se le brindo información sobre proceso de denuncia penal, y de acción civil por daños.

Notificación policial

En todos los casos relativos al tema, las personas recurren a la Defensoría solicitando que se ilustre respecto del contenido de las notificaciones, entre los que se puede citar a la *Actuación N° 302137/2021* que refiere la situación de una persona que fue notificada por la policía de Abra Pampa para asistir al Ministerio Público de la Acusación, quien manifiesta que desconoce el motivo y la causa.

Se indica en el caso particular la necesidad de presentarse ante el organismo con un letrado a fin de ejercer su defensa.

Decomiso de mercadería

Son consultas frecuentes en las Delegaciones de la Defensoría, las que se encuentran en zonas

aledañas a límites fronterizos. En la mayoría de los casos se detectan irregularidades de las fuerzas- policiales y gendarmería- respecto del procedimiento que llevan a cabo cuando se encuentran ante los delitos de contrabando. Sobre la problemática se pueden mencionar las siguientes actuaciones:

Actuación N° 300359/2021. Sobre solicitud de asesoramiento con motivo de secuestro de mercaderías en operativo llevado a cabo por personal policial de narcotráfico, en la que se pone de manifiesto abusos de parte de dicho personal .

Actuación N° 292608/2021. Sobre consulta por secuestro de mercadería, en este caso denunciando la falta de entrega del acta de secuestro, y la omisión de información respecto al secuestro de celular de uso personal. Atento a lo manifestado se presta colaboración con comunicación ante la división de toxicomanía requiriendo información respecto al secuestro realizado, y la falta de entrega de acta de incautación de la cual se obtiene respuesta del expte, el que será girado a fiscalía federal, brindando información sobre el secuestro.

Por denuncia penal - robo:

En todos los casos de consulta se brinda información relativa a las etapas del proceso penal, investigación penal preparatoria, rol del fiscal o ayudante de fiscal, de la necesidad de ser notificado para la declaración indagatoria y que puede ejercer su defensa a través de un abogado particular o bien solicitar la representación del defensor oficial que brinda el estado.

Por otro lado y de resultar ser la víctima se le informa que se requerirá para el impulso de su denuncia penal la representación de un abogado particular o bien podrá recurrir al Centro de Asistencia a la Víctima para su colaboración.

Aquí es necesario hacer un paréntesis y referirnos a lo que se denomina, robo de identidad o usurpación de identidad esto es, la apropiación de la identidad de una persona: finge ser otra persona asumiendo su identidad, suplantarla ante otras personas en público o en privado, en general se realiza a los efectos de cometer delitos patrimoniales, apropiarse de bienes o, bien personales, como daños a la moral de la persona.

El robo de identidad es un delito creciente y nuestra provincia no escapa a ello. Su crecimiento obedece a diversos motivos, uno de ellos, es el boom de los avances tecnológicos, puesto que actualmente, la mayoría de las transacciones se efectúan a través de medios electrónicos y el uso de las Tarjetas de Créditos y Débitos es habitual en las operaciones comerciales de los ciudadanos.

En igual sentido, hoy muchas compras se efectúan realizando transacciones vía internet. Todos de una manera u otra, transferimos información personal y confidencial a través y usando nuevas tecnologías. Por ello, actualmente el robo de identidad es el delito de mayor avance. Si a eso se suma, que los robos en las sociedades también crecen y producidos estos, las personas son despojadas de mucha información personal que fácilmente puede ser utilizada para engañar a otra y así provocar otro delito.

En especial se puede mencionar la *Actuación N° 297974*/2021, sobre consulta por situación de aparente robo de datos personales, en la oportunidad se asesora respecto de los plazos en que la entidad financiera debe pronunciarse ante el reclamo efectuado en la misma y sobre la intervención de esta institución en tales casos, pudiendo optar por la oficina de defensa del consumidor. Además de ello se informa que encuentra legitimado para accionar por la violación de sus datos personales.

También se señala la *Actuación N° 300441* la cual versa sobre el robo de tarjetas de crédito y debito, Indicando el actuante que si bien se comunicó con la entidad financiera a fin de dar aviso y denunciar el robo, en el siguiente resumen se registraron consumos que el desconoce por lo que efectuó el reclamo correspondiente a la entidad sin respuesta.

Ante la situación relatada se invita al consultante a efectuar queja en esta institución a fin de que se obtenga de la entidad financiera la respuesta requerida.

En el mismo sentido la *Actuación N° 301742/2021*, refiere que fue víctima del robo de su vehículo y que el mismo contenía herramientas de trabajo, documentación personal y de su padre (tarjetas de debito).

OBRAS PUBLICAS

De la distribución general por tema, el 1% corresponde a consultas sobre Obras Públicas.



De la distribución por problemática, el 39% corresponde a consultas y reclamos referentes a obras púbicas provinciales.

OBRAS PUBLICAS	229	1.36%
OBRAS PUBLICAS PROVINCIALES	**90**	**0.53%**
- VIVIENDA	83	0.49%
ASESORAMIENTO POR ADJUDICACION DE VIVIENDA	33	0.20%
RECLAMOS POR DEMORA EN TRAMITES	17	0.10%
RECLAMOS POR CAMBIOS DE TITULARIDAD	12	0.07%
ESTADO DE DEUDA	10	0.06%
PROBLEMAS CON VICIOS OCULTOS- DEFECTOS DE CONSTRUCCI	7	0.04%
ESCRITURACION	3	0.02%
ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD DE VIVEND	2	0.01%
DEMORA EN ENTREGA DE VIVIENDA ADJUDICADA	1	0.01%
- RECURSOS HIDRICOS	1	0.01%
AGUA PARA RIEGO	1	0.01%
RECLAMOS GENERALES	**85**	**0.51%**
OBRAS PUBLICAS MUNICIPALES	**52**	**0.31%**
- RECLAMOS A OBRAS PUBLICAS	19	0.11%
POR OBTRUCCION DE CALLES	8	0.05%
REPARACION DE OBRAS PUBLICAS	5	0.03%
POR PAVIMENTACION DE CALLES	2	0.01%
CORDON CUNETA	2	0.01%
- INSPECCION Y HABILITACION	18	0.11%
- RECLAMOS A ESPACIOS VERDES	12	0.07%
POR DESMALEZAMIENTO Y PODADO DE ARBOLES	12	0.07%
OBRAS PUBLICAS NACIONALES	**2**	**0.01%**
- OBRAS VIALES NACIONALES	2	0.01%
RUTAS EN MAL ESTADO	2	0.01%

En general se brinda asesoramiento por consultas relacionadas a la necesidad obras municipales como enripiado, pavimentación de calles, construcción de cordón cuneta, nivelación de calles de tierra, convenios entre centros vecinales, municipios y empresas de servicios públicos para la colocación de postes de luz e instalación de redes de agua potables y cloacas. En caso de demora o falta de respuesta se intervino con notas, pedidos de informe, o labrando actas, para obtener información al respecto.

Por otra parte, se entendieron consultas sobre adjudicación de viviendas en programas provinciales, organizados por el Instituto de Vivienda y Urbanismo de Jujuy y la Secretaría de Ordenamiento Territorial de la provincia; a quienes se solicita información de trámites iniciados por los actuante, mediante gestiones personales, telefónicas, notas, actas o pedidos de informe. En el caso de personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, se coordina la atención de esta Defensoría de manera interdisciplinaria con sus áreas legal, psicológica y socio ambiental.

Respecto a trámites que incluyen organismos públicos nacionales se brinda asesoramiento y explica las diferentes vías administrativas o judiciales para realizar el reclamo, debido que se encuentran fuera de la órbita de competencia de

esta institución conforme al art. 1 de la ley N° 5.111. Sin embargo, asiste a TÍTULO DE COLABORACIÓN para obtener información sobre estados de trámites administrativos (últimos movimientos, documentación faltante, etc.).

Criterios de Intervención: En reclamos según los art. 1 de ley N°5.111 y 27 segundo párrafo, a fin de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frentes a actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración públicas provincial o municipal, que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, discriminatorio, negligentes, gravemente o inoportuno de sus funciones, además dichos organismos tienen la obligación de colaboración a los requerimientos de nuestra institución.

ACTUACIONES INICIADAS POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Actuación N° 292611/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE PUMAHUASI, POR FALTA DE ALUMBRADO PÚBLICO: ante el reclamo de la supuesta falta del servicio en diversas cuadras de la localidad de la Intermedia, por lo que se inicia con gestiones telefónicas y remite Pedido de Informe y sus reiteraciones al organismo local a fin de obtener información al respecto y de las medidas a tomar, obteniendo como resultado una solución para el actuante.-

Actuación N° 299612/2021, Caratulada: S/SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE LA MUNICIPALIDAD DE LA QUIACA, PARA OBTENER RESPUESTA A RECLAMO: iniciada por una queja referente a la supuesta obstrucción de un canal de agua para riego, la abogada a cargo de la actuación realizó gestiones personales a fin de averiguar estado de trámite del reclamo del actuante presentado con nota, como resultado se obtuvo respuesta de la secretaría de obras públicas municipal en el que detalló los trabajos realizados en la zona afectado como forma de colaboración.-

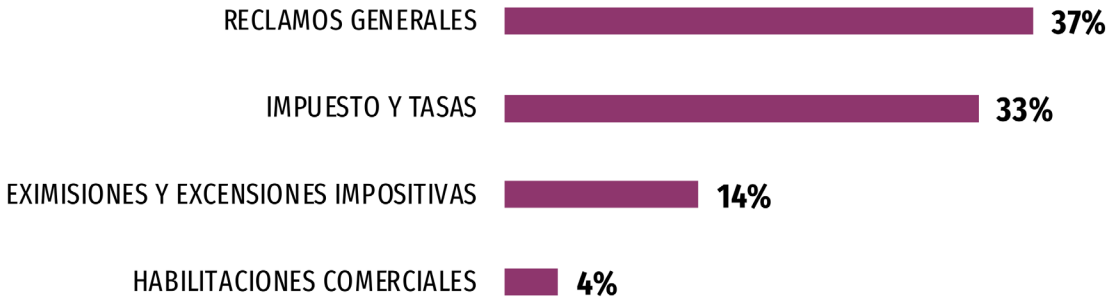
Actuación N° 303198/2021, Caratulada: S/ ASESORAMIENTO POR INSCRIPCIÓN AL IVUJ E INFORMACIÓN: ante la solicitud de la actuante, sobre el trámite de inscripción para participar del sorteo de viviendas por parte del Instituto de Viviendas y Urbanismo de Jujuy, se realiza gestiones telefónicas con la respectiva área, cuya encargada nos informa los requisitos y documentación a presentar por los aspirantes que tienen alguna discapacidad, cupo legal, y sugiere la presentación de una nota con informe socio ambiental. Asimismo junto con el área de IPPPDM de esta Defensoría se brinda a la interesada mayores recomendaciones en caso de iniciar el trámite.

Actuación N° 293254/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE ASESORAMIENTO POR AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE OBRA: se brindó asesoramiento al respecto, normativa vigentes, facultades del organismo municipal para tomar intervención por falta de autorización.-

Criterios de Derivación: por reclamos ante organismos administrativos nacionales, conforme al art. 23 de la Ley N° 5.111 en relación a reclamos que no están comprendidos en las facultades reconocidas a esta Defensoría.

IMPUESTOS Y TASAS

De la distribución general por tema, el 1% corresponde a consultas sobre Impuestos y Tasas.



De la distribución por problemática, el 37% corresponde a consultas y reclamos pocos frecuentes.

IMPUESTOS Y TASAS	133	0.79%
RECLAMOS GENERALES	**49**	**0.29%**
IMPUESTO Y TASAS	**44**	**0.26%**
- RECLAMOS ANTE LA AFIP	14	0.08%
- RECLAMOS POR MULTAS	9	0.05%
- RECLAMOS POR DEUDA	7	0.04%
- RECLAMOS POR COBROS INDEBIDOS	3	0.02%
- IMPUESTOS	3	0.02%
RECLAMOS POR IMPUESTO INMOBILIARIO	2	0.01%
- RECLAMOS POR INCREMENTO DE TASAS	3	0.02%
- BAJA DEL MONOTRIBUTO	3	0.02%
- RECLAMOS POR MORATORIAS	1	0.01%
EXIMISIONES Y EXCENSIONES IMPOSITIVAS	**18**	**0.11%**
- RECLAMOS POR EXIMISIONES DE IMPUESTOS	17	0.10%
- RECLAMOS POR PRESCRIPCION DE DEUDA	1	0.01%
HABILITACIONES COMERCIALES	**5**	**0.03%**
- RECLAMOS POR MULTAS A COMERCIOS	3	0.02%
- RECLAMOS POR HABILITACIONES COMERCIALES	2	0.01%
REGISTRO DEL AUTOMOTOR	**2**	**0.01%**
- RECLAMOS POR INSCRIPCION EN REGISTRO DEL BIEN ADQUIRIDO	2	0.01%

En este tipo de problemática, existen consultas frecuentes, cuando se sanciona la actualización de la ordenanza impositiva de esta ciudad. En tales casos, el asesoramiento consiste en informar la diferencia entre tasa e impuesto. Asimismo, se indica la base imponible, y se explica sobre la competencia del Concejo Deliberante para actualizar dicha norma en lo referente a las tasas municipales. Cuando el actuante considera que la actualización de las tasas es excesivamente onerosa se informa que puede accionar judicialmente, para lo cual se brinda el teléfono del Colegio de Abogados de Jujuy, a los fines de la contratación de un profesional.

Asimismo, se brinda asesoramiento a los ciudadanos en general y se toma intervención ante organismos públicos provinciales y municipales, en caso de demora o falta de respuesta, a través de gestiones telefónicas, personales, notas o pedidos de informe, en general ante la Dirección Provincial de Rentas de Jujuy y secretarías o direcciones municipales con competencia en esta temática, por ejemplo, en solicitudes de exenciones, imputaciones de pago, rectificación de datos, etc.

Respecto a organismos públicos nacionales, asesoramiento general, información sobre las vías de reclamo, debido que se encuentran fuera la órbita de competencia de esta institución conforme al art. 1 de la ley N° 5.111, pero se

realizan gestiones a TÍTULO DE COLABORACIÓN para obtener información sobre estados de trámites iniciados o gestiones simples ante la Administración Federal de Ingresos Públicos.

Criterios de Intervención: ante quejas que involucran a organismos públicos provinciales o municipales, en los términos de los art. 1 y 27 de ley N°5.111, a fin de proteger los derechos e intereses de los individuos y de la comunidad frente a los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la administración públicas provincial o municipal, por actos lesivos detallados en los mencionados artículos, a su vez, existe una obligación de colaboración a los requerimientos de nuestra institución.

Criterios de Derivación: por reclamos ante organismos administrativos nacionales, conforme al art. 23 de la Ley N° 5.111, en general a la Defensoría del Pueblo de la Nación, en razón a las facultades en los arts. 43 y 86 de la Constitución Nacional.

ACTUACIONES INICIADAS POR LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Actuación N° 299578/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA REALIZAR CONSULTA WEB A LA AFIP: debido a la demora para obtener la baja de la registración del actuante como trabajador en relación de dependencia, se realiza la consulta a través de la plataforma web del organismo con los datos proporcionados por el interesado y se informa la respuesta obtenida respecto al trámite y documentación faltante.

Actuación N° 299566/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA AVERIGUAR MOTIVO DE BLOQUE DE CUIT DE COMUNIDAD ABORIGEN: se realiza consulta web en la plataforma web del organismo nacional, obteniendo respuesta. Se informa al actuante que deberá actualizar el domicilio electrónico y el representante de la persona jurídica, asimismo se brinda el listado de documentación a presentar.-

Actuación N° 299588/2021,Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA REMITIR DOCUMENTACIÓN EN FORMATO DIGITAL A LA AFIP: de facilita la digitalización de la documentación del actuante, para ser enviado al ente recaudador mediante su plataforma web, se informa al actuante el número de presentación y plazo para su resolución.-

Actuación N° 301790/2021, Caratulada: S/ SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA AVERIGUAR ESTADO DE TRÁMITE DE PRESENTACIÓN DIGITAL DE COMUNIDAD ABORIGEN: se realiza gestión a través de la plataforma digital de la AFIP, se imprime constancia de los últimos movimientos, fecha de

admisión de la presentación, y resolución, por lo que se descarga constancia CUIL de la interesada para verificar su desbloqueo.

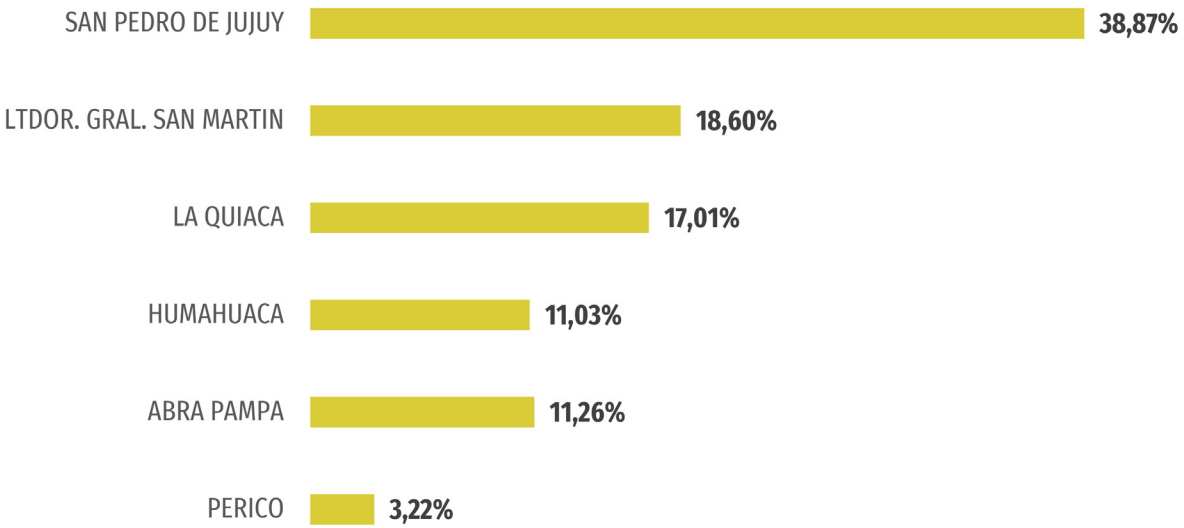
DELEGACIONES ADMINISTRATIVAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con 6 Delegaciones Administrativas distribuidas estratégicamente en el interior Provincia, las mismas se encuentran en las ciudades de San Pedro de Jujuy, Libertador General San Martín, Perico, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca, división que responde a la necesidad de abarcar territorialmente el área más extensa posible sobre la superficie de nuestra Provincia.

Cada una de las delegaciones cuenta con su propio espacio físico y personal de trabajo, lo que permite al Defensor del Pueblo mantener, a través de ellas, un contacto permanente con las poblaciones de las distintas Regiones de la geografía jujeña y así atender a sus problemáticas teniendo en cuenta las características y particularidades de cada una de ellas.

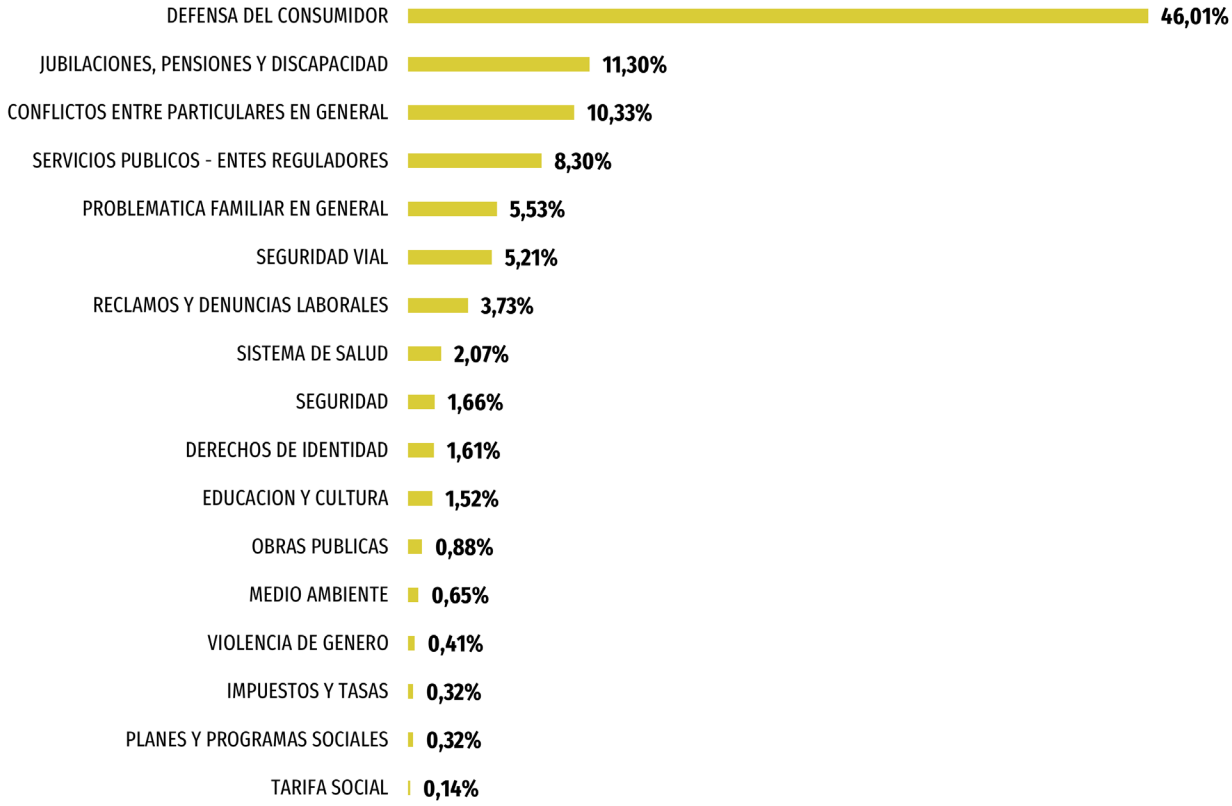
La importancia de contar con Delegaciones en el interior de la Provincia, radica en la posibilidad de brindar la atención y los servicios de nuestra Institución de manera descentralizada, contemplando a su vez distintas estrategias de acción concordantes con las características de las poblaciones de cada una de las Regiones, de las problemáticas que en ellas se presentan y de las soluciones propuestas a las mismas.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR DELEGACIONES



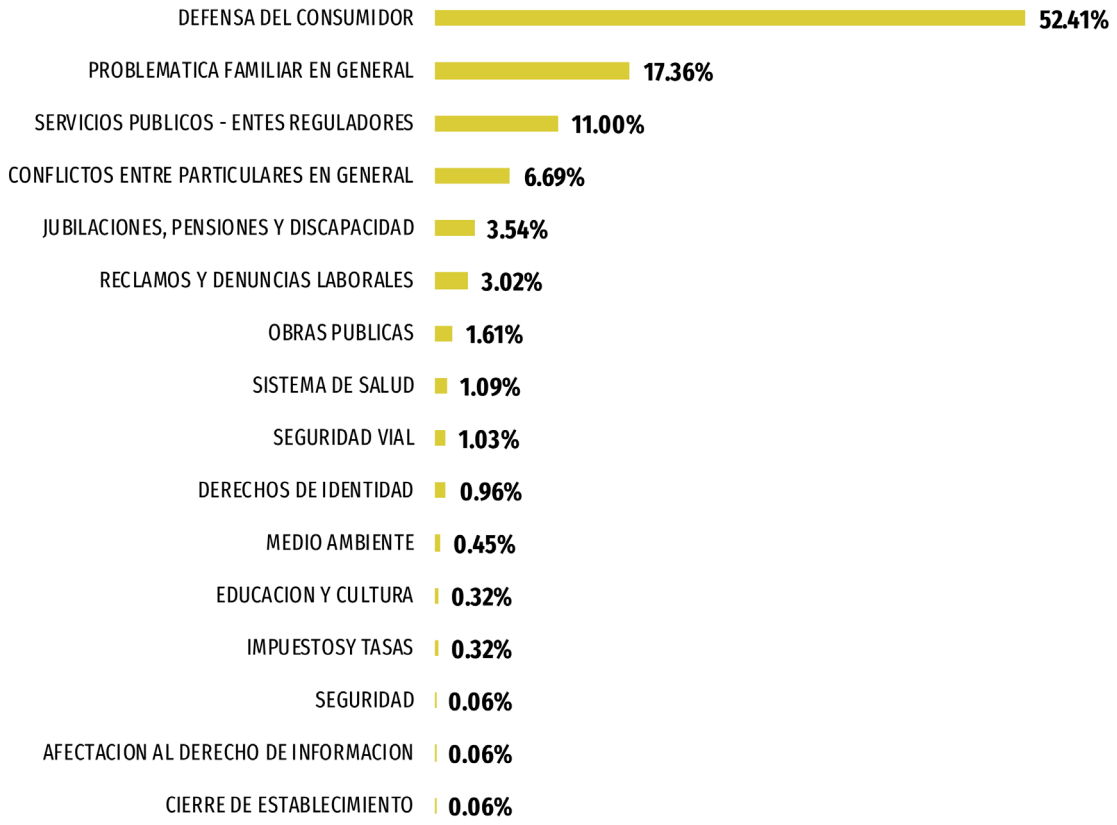
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por Delegaciones durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN SAN PEDRO DE JUJUY



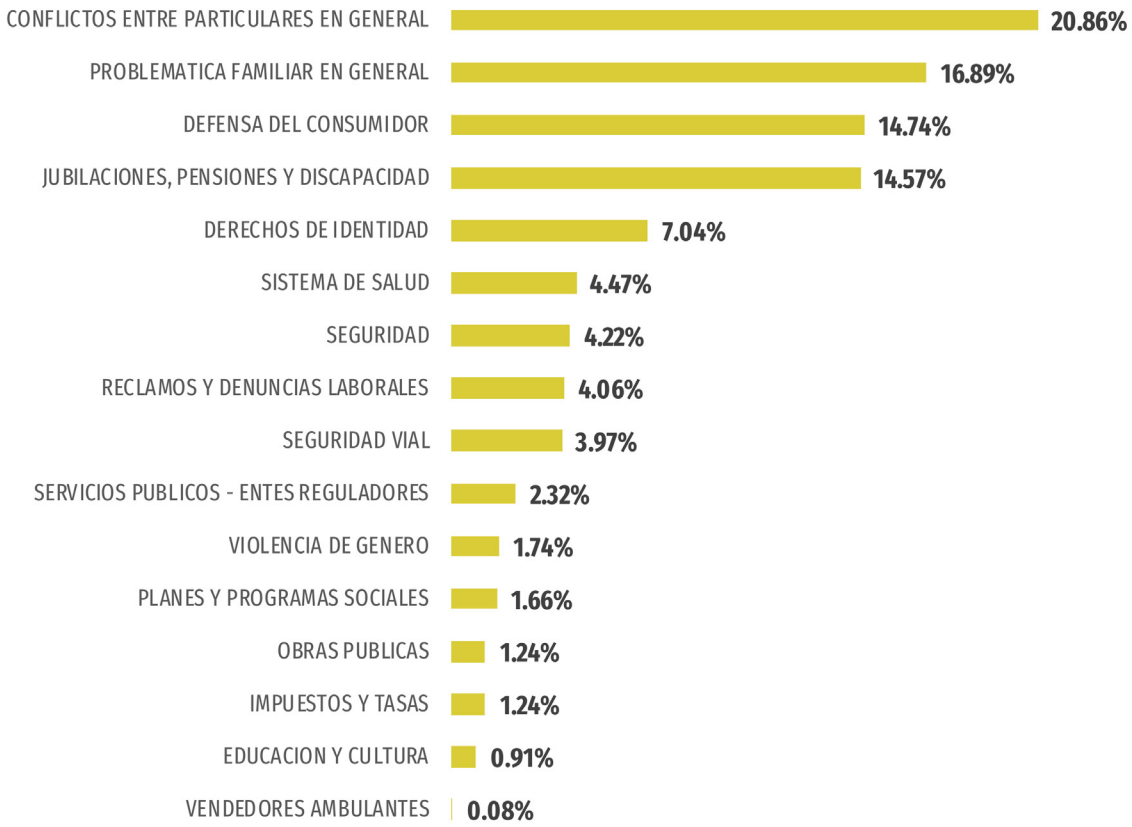
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación San Pedro de Jujuy, durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN



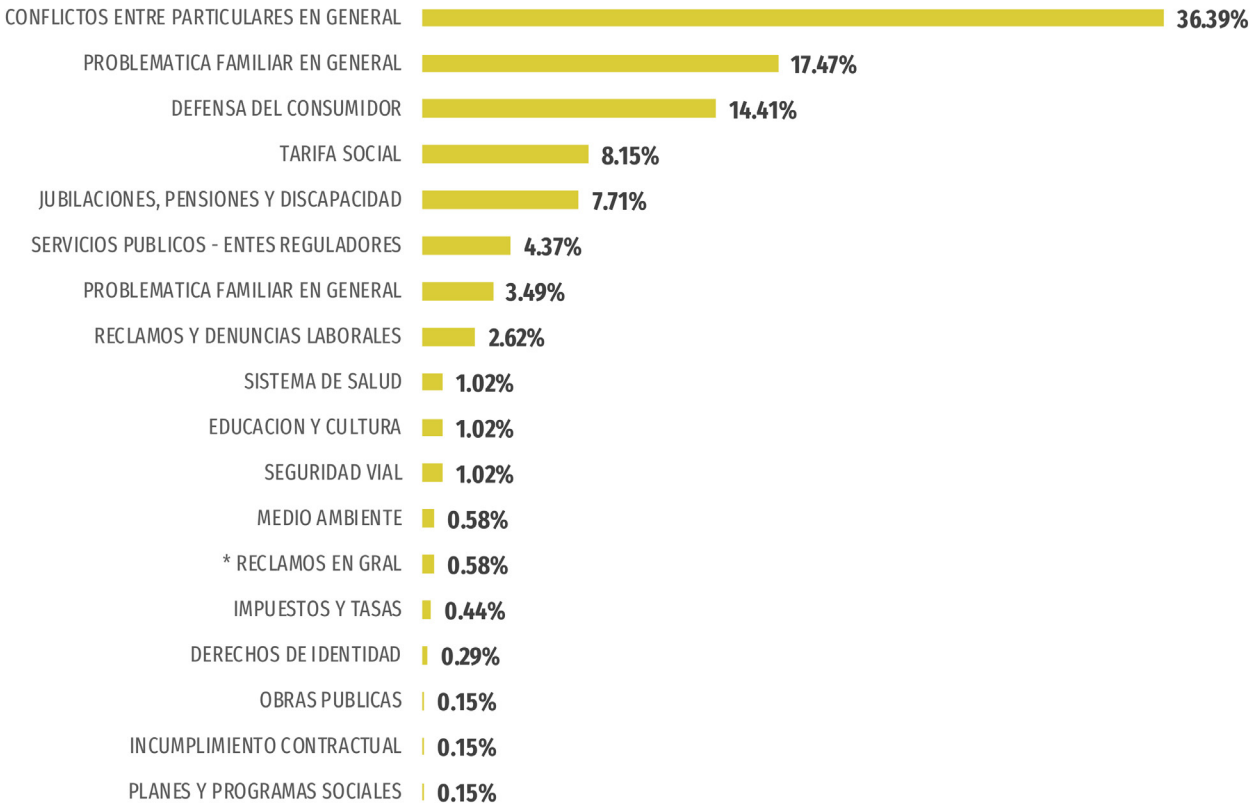
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Libertador General San Martín durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
LA QUIACA



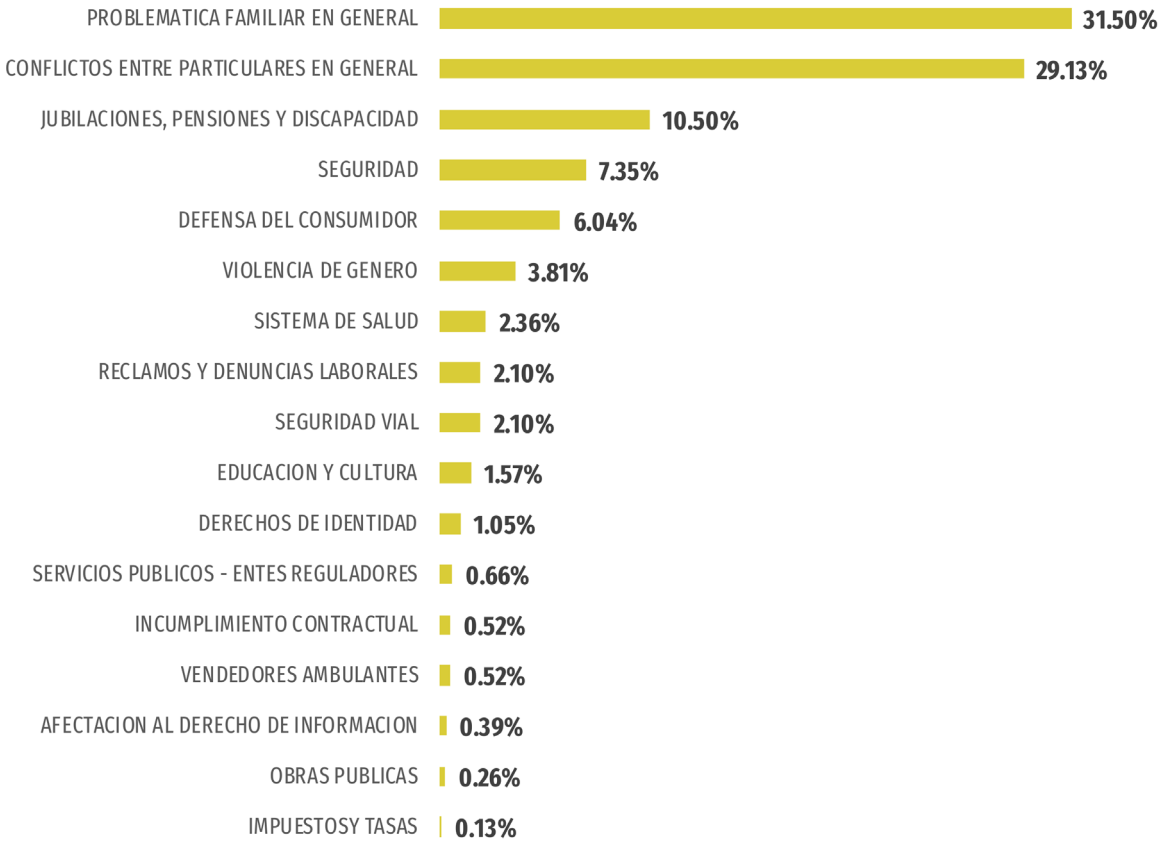
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación La Quiaca, durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
HUMAHUACA



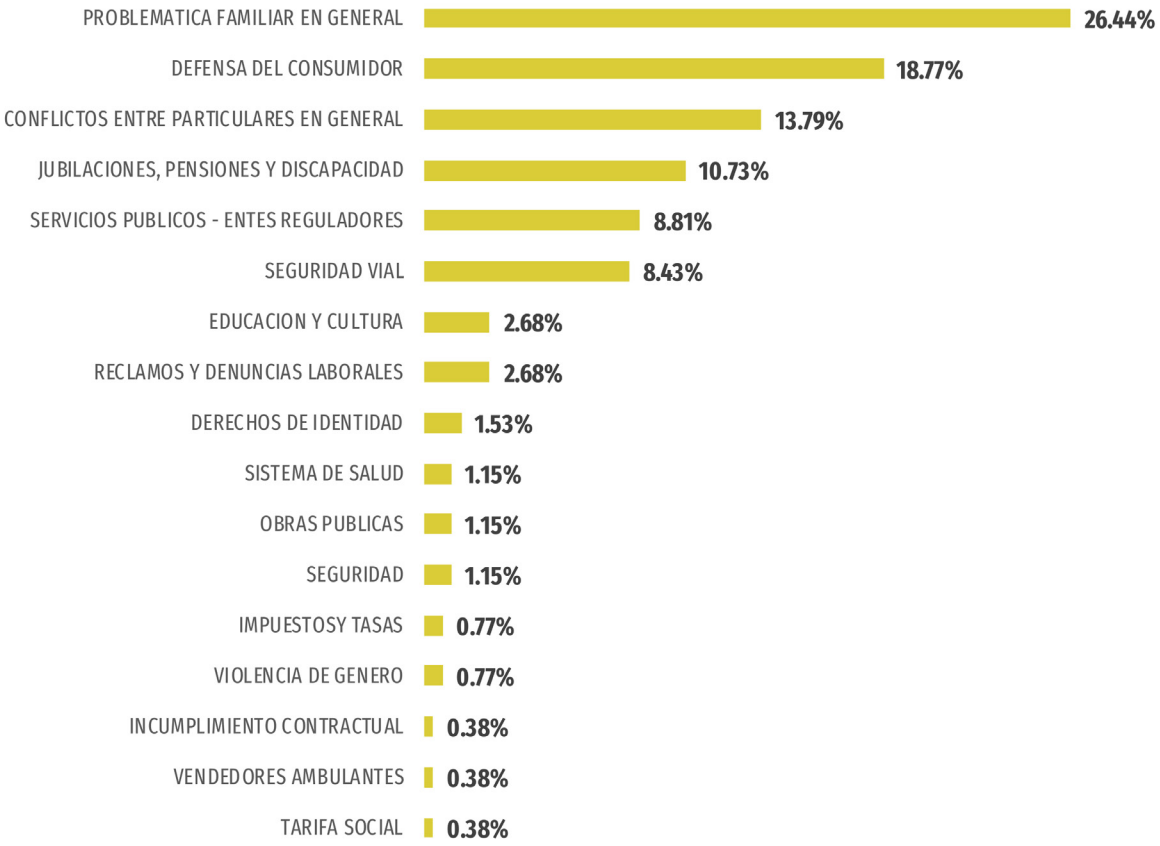
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación Humahuaca, durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
ABRA PAMPA



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Abra Pampa, durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
PERICO



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación Perico, durante el período 01/01/2021 al 31/12/2021.

DELEGACIÓN SAN PEDRO

La Delegación de la Ciudad de San Pedro de Jujuy es una oficina que cuenta con años de presencia en la Ciudad en los que ha entablado excelentes relaciones tanto con los vecinos de las zonas urbanas y rurales de su esfera de acción como con las diversas instituciones y empresas del medio local, provincial y nacional que tienen presencia en el Departamento homónimo. La construcción de estas buenas relaciones facilita el acercamiento de los ciudadanos de todo el Departamento San Pedro a nuestras oficinas y también la resolución de sus problemas en trabajo conjunto con las organizaciones públicas y privadas que se asientan en el mismo.

Merece la pena mencionar que, tal y como viene sucediendo en los últimos años, durante el periodo 2021 la esta Delegación ha recepcionado alrededor del 40% del total de consultas recibidas por todas las dependencias del interior de la Provincia. Asimismo cabe destacar que de entre el total de problemáticas atendidas durante el año en mención, llama la atención el gran incremento de consultas realizadas sobre Defensa del Consumidor, las cuales crecieron 20 puntos porcentuales en relación al periodo 2020.

DELEGACIÓN LIBERTADOR GENERAL SAN MARTIN

La Delegación de Libertador Gral. San Martín recibe la consulta de los habitantes de todo el Departamento Ledesma y alrededores, a ella acuden vecinos de las ciudades de Caimancito, Yuto, Calilegua, Fraile Pintado y Valle Grande, solo por mencionar algunas, como habitantes de zonas rurales que comprenden también su zona de influencia.

En lo tocante a las principales problemáticas atendidas por esta dependencia, llama la atención el incremento en las intervenciones relativas a Defensa del Consumidor, problemática que al igual que en el periodo 2020 resulta ser la principal por amplio margen de diferencia, pero superando en esta oportunidad el 52,41% de las atenciones brindadas por esta oficina. En un lineamiento similar, resulta también destacable mencionar la gran concentración que presentan las cuatro principales causas de atención de esta Delegación durante el año 2021, en este sentido, la sumatoria de ellas (Defensa del Consumidor, Problemáticas Familiares en Gral., Servicios Públicos – Entes Reguladores ,Conflictos entre Particulares y Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad) ha representado en este periodo el 91% del total de asesoramientos brindados.

DELEGACIÓN LA QUIACA

Las características geográficas de la ciudad de La Quiaca, particularmente su carácter de ciudad de frontera, convierten a la misma en un centro urbano en el que confluyen diversas actividades comerciales, culturales y sociales, las cuales tienen como protagonistas tanto a personas que residen permanentemente en la ciudad y sus alrededores, a ciudadanos Argentinos que no residen permanentemente en el país y a extranjeros en tránsito. La situación económica imperante tanto en las áreas urbanas como en las zonas rurales de influencia de nuestra delegación, genera la asistencia de gran cantidad de personas de bajos recursos económicos que se acercan a la misma en busca de asistencia y/o asesoramiento a la hora de solucionar las diversas problemáticas que se presentan en sus vidas cotidianas. Esta Delegación supo construir a lo largo de los años, sólidas relaciones con las instituciones locales, provinciales y nacionales asentadas en la Ciudad, lo cual redunda en un alto nivel de conocimiento y confianza que contribuye y facilita la asistencia de la ciudadanía a nuestras oficinas.

En relación a los datos cuantitativos arrojados por nuestro sistema estadístico, podemos observar que la suma de las cuatro principales problemáticas atendidas durante el periodo correspondiente al año 2021 -Conflictos entre Particulares, Problemáticas Familiares, Defensa del Consumidor y Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad- continúa en torno al 67% del total de actuaciones iniciadas.

DELEGACIÓN HUMAHUACA

Nuestra Oficina se encuentra ubicada en pleno centro de la histórica ciudad, a escasas cuadras de la plaza principal, del Hotel Provincial de Turismo y de otros puntos típicos de Humahuaca, lo cual aumenta su visibilidad. Esta Delegación atiende tanto a los residentes de la ciudad como de otras ciudades y localidades rurales de la Quebrada de Humahuaca, siendo ésta en su totalidad, su esfera de acción.

En lo concerniente a los datos estadísticos relativos a esta Delegación, cabe destacar que, si bien la sumatoria de las cuatro principales problemáticas atendidas continúa representando la gran mayoría de las consultas recibidas superando ampliamente el 50% tanto en el año 2020 como en el 2021, en el último de estos períodos surgen entre ellas con un importante porcentaje las consultas relativas a Tarifas Sociales, temática que en el año anterior ni siquiera figuró entre las 11 atendidas por esta dependencia.

DELEGACIÓN ABRA PAMPA

La delegación de la ciudad de Abra Pampa es una de las dos oficinas con las que cuenta el Defensor del Pueblo en la región Puna. Esta se encuentra ubicada en pleno centro de la ciudad cabecera del Departamento Cochinoca y recibe diariamente la consulta no solo de los habitantes de dicha ciudad, sino de numerosos campesinos e integrantes de comunidades aborígenes que habitan las zonas rurales de su área de influencia. El servicio brindado por la Delegación Abra Pampa resulta especialmente útil para este sector de la población, colaborando a la resolución de diversas problemáticas que de otra manera debieran someterse judicialización.

Durante el año 2021, al igual que en el año anterior, se presentaron como principales causas atendidas por la delegación las problemáticas familiares, los conflictos entre particulares y los trámites referentes a jubilaciones, pensiones y discapacidad; representando la sumatoria de ellas una cantidad que supera el 70% del total de consultas resueltas. En consecuencia, se mantiene también durante el año 2.020 una predominante atención orientada hacia el derecho de familia, el derecho civil y el previsional.

En relación a los datos estadísticos recabados el año anterior, es destacable el aumento -en

alrededor de 10 puntos porcentuales- en las consultas tanto por problemáticas familiares como por conflictos entre particulares, como así también la disminución en alrededor del 5% en cuanto a las consultas y actuaciones relacionadas a seguridad.

DELEGACIÓN PERICO

Esta dependencia se encuentra en una nueva ubicación desde el mes de XXXX del año 2020, lo cual ha demandado la realización de acciones con el objetivo de promocionar el trabajo de la Delegación tanto en la ciudad de Perico como en el resto de localidades de su zona de influencia, situación que se vio muchas veces complicada debido a las restricciones impuestas debido a la situación generada por la pandemia de COVID-19.

Si bien la Delegación recibe la consulta de habitantes de zonas rurales y de otras localidades cercanas como Puesto Viejo, Aguas Calientes o Las Pampitas, mayoritariamente la atención continúa siendo requerida por vecinos de la Ciudad de Perico tal y como sucedió en el período anterior.

De acuerdo con los datos arrojados por el sistema de gestión interna, durante el año 2021 la principal causa de consultas atendidas en esta Delegación fueron las problemáticas familiares en general, representando un 29,7% sobre el total, seguida por defensa del consumidor, conflictos entre particulares, jubilaciones, pensiones y discapacidad y servicios públicos, representando entre todas ellas el 79,5% sobre el total de consultas recibidas.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES



INSTITUTO DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy

Durante el año 2021 el Instituto de Protección del Patrimonio Cultural realizó las siguientes actividades:

Entrevista al Dr. Mattews Juan Carlos, Delegado del Instituto Histórico Güemesiano de Salta en Jujuy

En fecha 16/04/2021 realizamos una entrevista al Dr. Mattews Juan Carlos, Doctor en medicina y cirugía, delegado del Instituto Histórico Güemesiano de Salta en Jujuy, quien muy amablemente nos recibió en su casa en San Pedro de Jujuy, narrándonos su interés por la Historia Argentina y la literatura. En virtud de ello, nos enseñó una vasta colección de libros de su autoría y en los que participó, entre ellos: "Conflicto de guerra en el norte argentino: el rol de la mujer y del pueblo en la independencia de Jujuy de Salta"; "Los Misioneros Martirizados en el Chaco Gualamba. En el Etno-Genocidio Indigena"; "Coronel Manual Eduardo Arias. El ocaso de su vida y el relato de su muerte. El envenenamiento del sampedreño Coronel Eustaquio Medina siendo gobernador de Jujuy"; "La independencia de Jujuy. Orígenes del federalismo jujeño. La revolución autonomista"; "La Guerra Civil Argentina el Congreso de Tucumán. El Dr. Teodoro Sánchez de Bustamante" ofreciéndonos algunas ediciones para la biblioteca del Instituto. Es dable destacar su aporte cultural como aficionado a la literatura y aquí es necesario hacer un paréntesis puesto que así como el Sr. Mattews existen un sin número de autores y artistas jujeños que si bien tienen reconocimiento en el exterior no son conocidos en su suelo natal, siendo ello la misión principal de la Defensoría a través del Instituto.

Entrevista al Lic. en geología Waldo Chayle autor de "Destino de Piedra"; "FRONTERA. Cuentos"; "Historia del Instituto de Geologia y Mineria"; INTI "el hijo de los Andes"

En fecha 07/05/2021 entrevistamos al Lic. en geología Waldo Chayle en Barrio Los Molinos, San Salvador de Jujuy, quien nos refirió su interés por la literatura y su intención de generar aportes desde el conocimiento y la importancia de la geología a través de la narrativa. Asimismo, nos transmitió las vivencias que su profesión le permitieron transitar y que pudo plasmar en diversas obras literarias como por ejemplo: "Destino de Piedra"; "FRONTERA. Cuentos"; "Historia del Instituto de Geologia y Mineria"; INTI "el hijo de los Andes", y que hoy forman parte de nuestra biblioteca.



Encuentro entre el Lic. Waldo Chayle, el Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier De Bedia y el equipo de IPPC.

Programa de Defensores del Patrimonio

Destacamos que durante los años 2020-2021 el Instituto desarrolló el Programa de Defensores del Patrimonio tendiente a generar la participación activa de los ciudadanos en miras de proteger el patrimonio cultural a lo largo de la Provincia y que se inició durante el año 2021, con la publicación de una Guía para el Defensor del Patrimonio Cultural, material que fue inspirado por experiencias similares en países como Perú y Colombia y que han permitido a esta Institución brindar información y capacitar a quienes se muestren con interés en participar de esta iniciativa.

En razón de ello, se planteó como estrategia principal la firma de convenios de colaboración con los Municipios de la Provincia a fin de que en la órbita de los mismos se desarrolle el voluntariado.

A modo ilustrativo, es dable indicar que la acción del voluntariado se basa en la solidaridad y participación social, encontrándose regulado por la Ley Nº 25.855 y Ley Provincial Nº 5.988. Así, el voluntario se define como aquella persona que desarrolla la actividad de proteger el patrimonio.



En ese orden de ideas, durante el año 2021 se firmaron convenios de participación con los municipios de San Antonio, Tilcara, Maimará, Rinconada y Humahuaca y posteriormente se realizaron las capacitaciones a cargo de la Dra. Mónica Montenegro, docente de la Universidad Católica de Santiago del Estero, Institución con

quien se ha suscripto un Convenio de Colaboración y formación académica, y por parte de los miembros del Instituto de Protección de Patrimonio Cultural, efectuadas en fecha 16/09/2021 y 15/10/2021 en San Antonio y en fecha 26/11/2021 en Humahuaca.



Firma Convenio entre el Intendente de Tilcara, Ricardo Romero y Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier De Bedia.



Firma Convenio entre la Intendenta de Maimará, Susana Prieto y Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier De Bedia.



Firma Convenio entre el Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier De Bedia y en Comisionada Municipal de Rinconada, Gerardo Alanoca.



Firma Convenio entre la Intendente Karina Paniagua y Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier De Bedia.



Capacitación del Instituto de Protección del Patrimonio Cultural de la Defensoría del Pueblo, a cargo de la Dra. Mónica Montenegro, en la localidad de Humahuaca.



Capacitación del Instituto de Protección del Patrimonio Cultural de la Defensoría del Pueblo, en la localidad de San Antonio.

En fecha 18/06/2021 nos dirigimos a la Ciudad de Purmamarca para visitar la casa de la Sra. Barbarita Cruz quien fuera docente, ceramista, pintora y escritora, dedicando su vida al arte y a la enseñanza convirtiéndose en uno de los mayores iconos de la cultura de la Quebrada de Humahuaca. Es importante señalar que su hogar en sí mismo es una expresión cultural por la riqueza que contiene y que permite conectarse con la cultura del lugar. Actualmente la casa de Barbarita brinda la posibilidad de alojarse, desayunar en su comedor, leer sus libros y disfrutar de una sala de exposición para quienes disfrutan del arte.



Equipo del Instituto de Protección del Patrimonio Cultural de la Defensoría del Pueblo junto a Eva Cruz y Susana Pariente sobrinas de la Sra. Barbarita Cruz.

Habiendo tomado conocimiento por parte de miembros de la comunidad de Rodero de una obra llevada a cabo a manos de la Dirección de Vialidad de la Provincia en un camino donde

habría pinturas rupestres y un antigal denominado "sitio arqueológico angosto de Rodero", lo que generaba además conflictos vecinales entre comunidades, miembros del Instituto participaron de una inspección ocular, en fecha 06/07/2021, junto a la Secretaría de Cultura, a través de la Dirección Provincial de Patrimonio, la Dirección Provincial de Vialidad y las comunidades de Rodero y Chorrillo. En esta oportunidad se labró un acta donde los diferentes organismos del Estado provincial acordaron arbitrar las medidas necesarias para constatar la existencia o inexistencia de un antigal y de posibles daños, haciendo notar desde Vialidad que dicho camino se encontraba abierto hace muchos años para el paso del ferrocarril, por lo que dicha obra no era nueva. En consecuencia, la Defensoría dio inicio a una actuación de oficio *Actuación Nº 302041/2021 Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE ORGANISMOS COMPETENTE POR SUPUESTO DAÑO A SITIO ARQUEOLÓGICO EN CORTE GRANDE, RODERO, HUMAHUACA"*, requiriendo información no solo a la Dirección de Vialidad y a la Dirección Provincial de Patrimonio sino también a Gendarmería Nacional, puesto que existía una denuncia efectuada ante la fuerza. Si bien de la inspección se pudo visualizar que existía un conflicto entre los miembros de las comunidades, la Dirección de Vialidad hizo notar que la obra fue iniciada a solicitud de las autoridades de las Comunidades, suspendiendo los trabajos hasta tanto la Dirección de Patrimonio Cultural de la Provincia efectuara los estudios arqueológicos pertinentes en la zona.





IPPPDM

INSTITUTO PARA LA PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

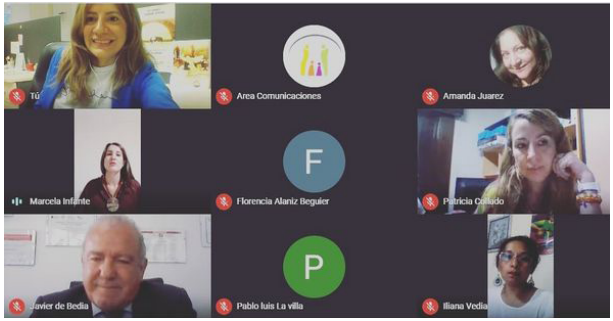
La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a través del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de las Mujeres, desarrolló diversas actividades que se detallan a continuación:

Firma de convenio con el Club Deportivo Luján para ejecutar acciones de formación y capacitación destinadas al personal de la entidad deportiva en materia de violencia de género, los derechos de la mujer y la aplicación de la denominada Ley Micaela.



Firma Convenio entre representantes del Club Deportivo Lujan y Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Javier De Bedia.

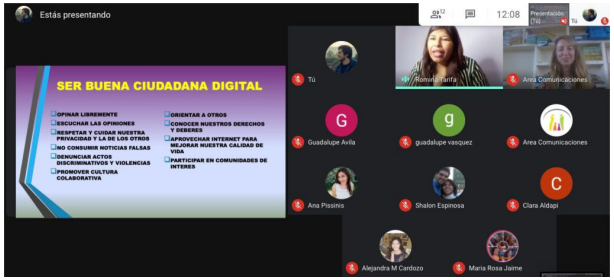
Conversatorio en el Marco de Día Internacional de la Mujer con el objeto de generar un espacio de reflexión sobre el rol de la mujer en el ámbito internacional, nacional y provincial y sus aportes a la promoción de los derechos humanos. Las disertantes invitadas fueron: Dra Marcela Infante, abogada, Secretaria de Derechos Humanos de la provincia de Jujuy y la Lic. Mabel Padilla, escritora, Delegada ante Naciones Unidas de la organización jóvenes por los derechos humanos.







Conversatorio "Ciudadanía digital de las mujeres" la disertante invitada fue la Lic. en Psicopedagogía Romina Tarifa.



Firma de convenio con el Club Talleres de Perico para ejecutar acciones de formación y capacitación destinadas al personal de la entidad deportiva en materia de violencia de género, los derechos de la mujer y la aplicación de la denominada Ley Micaela.



Firma Convenio entre la Defensoria del Pueblo de Jujuy y el Club Talleres de Perico

Taller presencial: "Construyendo igualdad en el deporte" la actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 fue dirigido al personal del Club Deportivo Lujan en las instalaciones del mismo.



Presentación del libro: "Violencia de género, derechos y movimiento de mujeres: incidencia, trasformación y debates actuales". El IPPPDM fue seleccionado para participar y formar parte de un capítulo del mencionado libro.

Taller presencial: "Construyendo igualdad en el deporte" la actividad se realizó en el marco de la Ley N° 26.485 y la Ley Micaela N° 27.499 fue dirigido al personal del Club Atlético Talleres de Perico en las instalaciones del mismo. Esta propuesta pretende ofrecer algunas herramientas conceptuales para incorporar la perspectiva de género en el ámbito del deporte en nuestra provincia, continuar potenciando lo bueno y transformar aquello que requiera ser cambiado en

pos de construir una sociedad más igualitaria. El objetivo de este proyecto es: "abordar contenidos claves para la prevención y eliminación de toda forma de desigualdades, discriminación y violencia contra las mujeres en el ámbito del deporte a través de un modelo de relaciones entre mujeres y varones basado en la igualdad y el respeto, desnaturalizando los roles y estereotipos en función del género".

F**irma de convenio con el Club Atlético Gorriti** para ejecutar acciones de formación y capacitación destinadas al personal de la entidad deportiva en materia de violencia de género, los derechos de la mujer y la aplicación de la denominada Ley Micaela.



Firma de convenio entre la Defensoría del Pueblo de Jujuy y el Club Atletico Gorriti

Participación junto a la "Red de mujeres de la provincia" en actividad de sensibilización y concientización sobre la problemática de género, en el barrio Mariano Moreno y Barrio Kennedy.

Capacitación en "lengua de señas argentinas", con el objetivo de erradicar las barreras de comunicación a través de las herramientas básicas para la interacción con personas sordas. La duración del mismo fue desde el mes de septiembre hasta el mes de diciembre.



Capacitación del IPPPDM a referentes del Ministerio de desarrollo social de la Nación "Programa Primeros Años" CAPS Barrio Belgrano.

Taller Presencial "VIVIR ES UN DERECHO" El mismo se enmarca en la Ley N° 26485 y el objetivo es brindar

información sobre violencia de género, sus tipos y modalidades, las estrategias de afrontamiento y de evitación, los factores protectores y las herramientas estatales con las que se cuenta al momento de atravesar una situación de violencia de género. Lo que se pretende con este taller es concientizar, sensibilizar y prevenir, a través, de la incorporación de la perspectiva de género para lograr la transformación social.



Capacitación del IPPPDM en el Marco del X Simulacro de Naciones Unidas - Modelo Jujuy organizado por el colegio Pablo Pizzurno, Capacitación externa "Prevención y erradicación de la violencia. Lucha contra la desigualdad de género hacia las mujeres y niñas - violencia de género en el confinamiento. La pandemia en la sombra". Legislatura de Jujuy.



Participación del IPPPDM en el Marco del X Simulacro de Naciones Unidas- Modelo Jujuy, "El gran debate" temáticas: Legalización del cannabis medicinal y extracción de litio. Empoderamiento de jóvenes con el poder de la palabra" Organizado por el colegio Pablo Pizzurno. Legislatura de Jujuy.

Participación del IPPPDM en el Marco del X Simulacro de Naciones Unidas- Modelo Jujuy organizado por el colegio Pablo Pizzurno. Acto protocolar. Teatro Mitre.

Taller presencial: "Mejoras en la comunicación" a referentes del Ministerio de desarrollo social de la Nación "Programa Primeros Años" CAPS del barrio Belgrano. Planteado como estrategia de intervención para direccionar de manera efectiva los procesos comunicativos de los referentes de dicho programa. Incluir a sus miembros en la generación de formas dinámicas

y participativas incrementando el buen uso del lenguaje empleando adecuadamente todas las herramientas que se encuentren a su alcance para fortalecer la comunicación interna y establecer la transmisión de mensajes por canales o vías de comunicación eficientes que desarrollen un bienestar laboral y así generar un sentido de pertenencia de los referentes del Programa Primeros Años”





Programa de **Prevención sobre la problemática del Suicidio y promoción de la Salud Mental**

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy

Según datos del Observatorio Provincial de salud mental y adiciones, en el año 2021 el suicidio es una de las problemáticas relevantes a nivel epidemiológico en Salud Pública que se instala en la Provincia de Jujuy, se pueden observar consultas de manera acentuada en los departamentos Dr. Manuel Belgrano y San Pedro de Jujuy.

Los datos mencionados, dan cuenta de cómo se refleja a nivel local las demandas relacionadas con el padecimiento psíquico. Es así, que surge como una estrategia de salud pública y en el marco de las facultades conferidas al Defensor del Pueblo y teniendo por misión primordial la defensa de los derechos humanos el "Programa de prevención sobre la problemática del suicidio y promoción de la salud mental desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy"

Objetivo general del Programa

Concientizar y sensibilizar a la población jujeña sobre la problemática del suicidio, desarrollando acciones de prevención y promoción de la salud mental.

Objetivos específicos del Programa

- Elaborar estrategias y líneas de acción tendientes a responder eficazmente a la problemática.
- Promover el fortalecimiento de redes intersectoriales para abordar la problemática de manera integral.
- Brindar herramientas de reflexión a los ciudadanos como actores sociales con derechos y responsabilidades sobre la propia vida.
- Promover en la práctica la modificación de factores de riesgo y de cambios hacia comportamientos protectores de la salud mental.
- Fomentar el desarrollo actividades sociales, culturales y recreativas que sean posibles de realizar de acuerdo a los recursos disponibles de la comunidad.

Cronograma de actividades

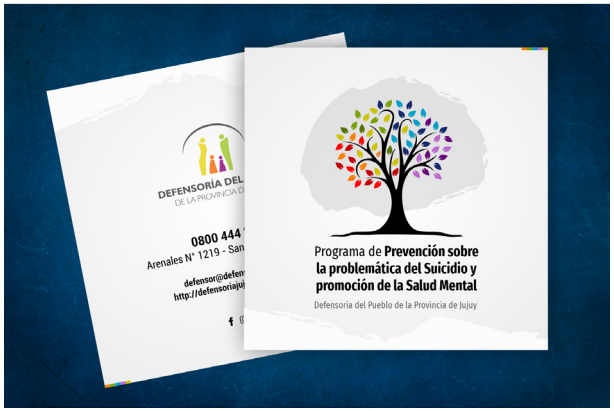
Elaboración de Campaña "Te regalo una coma"

Objetivos:

- Sensibilizar y concientizar sobre la problemática de suicidio a través de una dinámica lúdica.
- Proveer información sobre la problemática del suicidio, factores de riesgo y la detección de los mismos.
- Promover información sobre la problemática del suicidio, factores protectores y la detección de los mismos.
- Informar aspectos relativos a la problemática mediante herramientas gráficas y juegos didácticos de prevención.
- Promoción de la salud mental a través de folletería digital informativa.

Creación de herramientas para el Programa

Folletería informativa digital: Elaboración y planificación de folleto sobre los mitos y realidades que se presentan en torno a la problemática del suicidio, primeros auxilios emocionales y presentación de contactos de referencia de la Defensoría del Pueblo. Diseñado por el equipo de Comunicación y Prensa de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy.



Juego didáctico de prevención: Elaboración y planificación del juego para que de manera lúdica los participantes puedan reflexionar sobre los factores de riesgo y los factores protectores sobre la problemática del suicidio. Diseñado por el equipo de Comunicación y Prensa de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy.

Reuniones institucionales con autoridades de la Secretaría de Salud Mental y Adicciones y Ente Autárquico Permanente para acordar plan de acción conjunta.

Junto al equipo de la Defensoría Móvil y **conmemorando el "Día Mundial de la prevención del suicidio"** se realizó la Campaña de prevención del suicidio "te regalo una coma" Peatonal Belgrano.





Promoción de herramientas informativas en stand de la Defensoría del Pueblo, ubicado en Ciudad Cultural. Aplicación de Campaña de Prevención del Suicidio “te regalo una coma” en la 70° fiesta Nacional de los estudiantes.





Promoción y difusión en televisión y radio del Programa de prevención del suicidio y promoción de la salud mental en la Delegación de La Quiaca.



A través del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo se ofrece a los vecinos un servicio con el fin de crear espacios de diálogo para tramitar situaciones o conflictos que afectan a la vida cotidiana. Las mediadoras, junto al personal de la Institución, propician las condiciones adecuadas para el encuentro y el entendimiento.

Se plantea éste como un espacio de diálogo entre vecinos a fin de que de manera voluntaria, amigable, confidencial, flexible, informal y gratuita puedan resolver los conflictos que los involucren, sobre todo aquellos de menor cuantía y vecindad, desarrollando de esta manera la cultura de la paz, del consenso y de la no confrontación, propiciando la búsqueda de nuevas alternativas que permitan incluir las necesidades de todos.

Buscamos brindar un servicio social que potencie y promueva la resolución de conflictos a través del diálogo, la comprensión, el entendimiento en la diversidad y el protagonismo de las personas involucradas, haciéndose responsables de las soluciones a las que arriben.

Lo que se busca es facilitar herramientas que permitan una convivencia armónica entre los diversos sectores que conforman la sociedad.

Por medio de nuestro "REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA Y DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE JUJUY" se estructuró un procedimiento rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, evitando afrontar una larga y compleja instancia judicial. Es un servicio pensado e instituido como gratuito y voluntario, para brindar a la población un ámbito cooperativo y el tiempo necesario para que se traten los problemas. Es un espacio donde las partes pueden explicar libremente sus razones y los sentimientos que los afectan, donde pueden escuchar y ser escuchados para ser comprendidos y comprender al otro. De esa forma, se genera un ambiente de colaboración donde los actores involucrados se constituyen como sujetos activos en la búsqueda de posibles soluciones a sus conflictos.

Constituimos en un servicio social muy importante, ya que permite solucionar numerosos conflictos que no ingresarían al ámbito judicial, ya sea por la temática involucrada, por la falta de recursos económicos para afrontar los gastos o porque la partes no creen necesario recurrir a la instancia judicial. Por otra parte, existen muchos conflictos para los cuales una acción judicial no es el mejor remedio o la mejor forma de abordaje y pueden resolverse a través del diálogo entre los involucrados y el mediador.

La convocatoria a la mediación es efectuada por una de las partes mediante un formulario que se le entrega, previo asesoramiento, en sede de la Defensoría del Pueblo o en alguna de sus Delegaciones del Interior de la Provincia.

Los temas que se trataron en los procesos de mediación del periodo 2021 fueron:

- Conflictos de convivencia vecinal
- Problemas de medianería
- Filtraciones/humedad entre propiedades vecinas
- Ruidos u olores molestos
- Tenencia y cuidado de mascotas
- Construcciones
- Poda de árboles
- Incumplimiento en trabajos de carpintería, pintura, albañilería
- Cuidado de personas mayores

Con relación a los casos abordados, queda evidenciado que el Centro de Mediación se ha consolidado como un espacio útil para la búsqueda de la solución de los conflictos interpersonales entre familiares, vecinos, contractuales, institucionales, entre otros. En este ítem es necesario diferenciar las zonas, ya que las temáticas varían de acuerdo a las localidades: en las localidades del norte son recurrente los problemas vecinales y familiares; mientras que en capital y la zona del ramal prevalecen los conflictos contractuales, de consorcio y medianería.

El Servicio permitió realizar **650 mediaciones desde su creación hasta el periodo 2021 inclusive, realizándose las audiencias en horarios de la tarde por lo general 2 o 3 veces por semana.** Algunas mediaciones lograban cerrarse en una primera audiencia, mientras que para otras era necesario pasar a cuarto intermedio y fijar una o hasta dos audiencias más antes de ser concluido el expediente.

A pesar de las restricciones que vivimos en tiempos de pandemia, en general el servicio se potenció y optimizó. El aumento no solo se dio en forma espontánea, sino que desarrollamos acciones puntuales para promover la resolución pacífica de conflictos vecinales como modo de prevenir problemas de convivencia entre vecinas/os, que muchas veces terminan en situaciones de violencia. Este Servicio utiliza la mediación como un engranaje social que implica el diálogo y la escucha como instrumento de convivencia y reconocimiento del otro, un elemento constructor de una ciudadanía solidaria y empática.

Cuando reparamos en el nivel de acuerdo, pudimos observar que es del 35 % de los casos. Si bien no es adecuado mirar sólo por los acuerdos el éxito de la mediación fue un dato que no puede dejar de resaltarse como parte del crecimiento y renovación que se produjo en el Servicio. Considerando que aun sin llegar a acuerdos, los vecinos y las vecinas pudieron sentarse a dialogar, pudieron escucharse y trataron de transformar el conflicto. Si bien es dificultoso saber en cuánto modificaron sus actitudes, pudimos realizar

seguimientos que nos permitieron comprobar que no hubo actitudes violentas después del paso por la Defensoría del Pueblo.

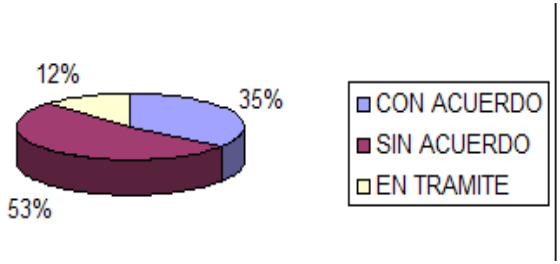
Cabe destacar que durante el periodo 2021 se realizaron jornadas de Mediación en las distintas delegaciones de la Defensoría del Pueblo, lo que fue posible por la colaboración de los de delegados de cada uno de los lugares:

San Pedro de Jujuy
Libertador General San Martin
Humahuaca
Abra Pampa
La Quiaca

En este sentido, es importante señalar el alto índice de concurrencia a las mediaciones que tiene el norte de la provincia, ya que se hace hincapié en la convocatoria a los encuentros, tanto por nota, por la policía, como por vía telefónica.

Si bien durante el año 2020 el Centro de Mediación se vio restringido en su labor por las restricciones sanitarias adoptadas a raíz de la pandemia, igualmente, se realizaron asesoramientos sobre el procedimiento mediante consultas web y, una vez que se pudo retomar la labor presencial, se reanudaron las audiencias sujetándose a un Protocolo de Bioseguridad y con respeto a las normas establecidas por el Gobierno Provincial. De igual modo se adaptó la estructura de la sala de Audiencias a fin de cumplir con los protocolos sanitarios establecidos por la Defensoría del Pueblo de la Provincia. Durante el año 2021, poco a poco, el Centro de Mediación fue retornando a la normalidad de sus actividades, ello gracias a la gran labor y compromiso de todos los que formamos parte de este Centro.

TRABAJO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN



Mediaciones destacadas:

Facilitación del diálogo entre integrantes de Comunidades Indígenas: En el afán de generar y ampliar espacios de diálogos que posibiliten el encuentro entre los miembros de diversas Comunidades Indígenas y sus autoridades, el Centro de Medición convoca y coordina procesos de facilitación de diálogo con múltiples actores, en

algunos casos se dio participación a la Secretaría de Asuntos Indígenas de la Provincia.

Mediación entre propietarios de unidades funcionales de PH: Los mediadores de la Institución llevaron adelante audiencias con la participación de integrantes de un consorcio a fin de llegar a un acuerdo respecto a la toma de decisiones sobre espacios comunes del PH.

Mediación institucional: Se realizó intervención entre los padres de alumnos de un establecimiento educativo, las autoridades y profesores del mismo. En los encuentros tuvieron acceso a dialogar con las autoridades, se plantearon y describieron cómo se llevarían adelante las pautas educativas.

DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL

El departamento psicosocial fue creado con el fin de brindar una respuesta institucional adecuada a la demanda de atención de usuarios de la Defensoría del Pueblo de Jujuy que atraviesan diferentes situaciones conflictivas.

La atención está destinada a adultos mayores, adultos, jóvenes y adolescentes, niños.

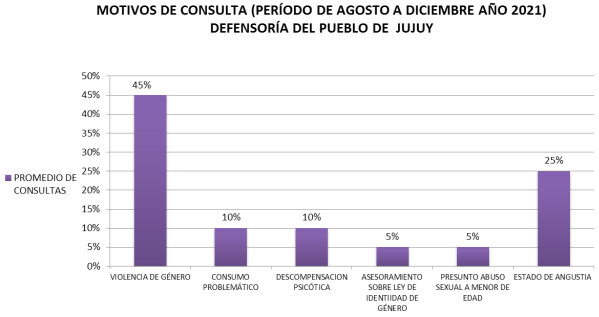
Problemáticas a tratar (entre otras): conflicto familiar, violencia de género (física, verbal, emocional, etc.), discapacidad, consumo problemático, psicoeducación.

Es un espacio en el cual se brinda asesoramiento, contención y orientación a personas que se encuentran atravesando un momento de crisis emocional. El objetivo es brindar herramientas para lograr un cambio de posicionamiento subjetivo frente a la situación que genera malestar, así como, escuchar la singularidad del caso que se presenta para lograr una mayor efectividad en el asesoramiento que se brinda a las personas que lo requieran.

Desde que fue incorporada la asistencia psicológica en periodo del mes de agosto a diciembre del año 2021, las principales problemáticas atendidas fueron por violencia de género y estados de angustia por razones variadas como por ejemplo duelos, separaciones y depresión.

Además, se presentaron motivos de consulta de consumo problemático, descompensación psicótica, presunto abuso sexual a menor de edad y asesoramiento sobre la ley de identidad de género.

Ante estas situaciones se realizaron derivaciones y seguimientos a diferentes organismos públicos con el objetivo de que continúen tratamiento psicológico, legal y social según lo requieran. Por ejemplo en casos de violencia de género o de estados de angustia, luego de brindar asesoramiento y contención psicológica, se articuló con el Consejo Provincial de la Mujer y el Departamento de Violencia y Atención Integral a la Violencia Familiar y de Género (Municipalidad de San Salvador de Jujuy), o con los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS).



ACTIVIDADES DE GESTIÓN

La creación de redes organizacionales es una condición fundamental para la derivación de las problemáticas de salud mental que se presenta en esta institución, ya que nosotros realizamos asistencia psicológica y no tratamiento psicológico.

Por lo tanto en el mes de agosto del año 2021 se concretó un espacio de construcción y articulación con la Secretaria de Salud Mental y Adicciones de la Provincia de Jujuy, para elaborar

estrategias de gestión conjunta, en el cual brindaron los contactos de los referentes de salud mental de las zonas provinciales (Centro, Ramal 1 y 2, Valles, Quebrada y Tilcara, La Quiaca, Abra Pampa y Susques) garantizando la articulación con el sistema de atención primaria de la salud y los dispositivos de salud mental que sean necesarios para la derivación de las distintas problemáticas de salud mental que se presenten en este organismo.

Se realizaron acompañamientos a la Defensoría Móvil, brindando atención y asesoramiento personalizado a personas que de manera espontánea se presentaron con problemáticas vinculadas a salud mental.

En relación a la atención psicosocial consideramos pertinente la construcción de proyectos de intervención, que permitan hacer una articulación de distintas problemáticas sociales y de salud mental. Con este fin fue creado el "Programa de prevención de la problemática del suicidio y promoción de la salud mental" con el mismo se logró concientizar y sensibilizar a la población jujeña sobre la problemática del suicidio y desarrollar acciones de prevención y promoción de la salud mental. Se elaboró la campaña "Te regalo una coma" para informar aspectos relativos a la problemática mediante herramientas gráficas y juegos didácticos de prevención. Además de concretar reuniones institucionales para acordar plan de acción conjunta con autoridades de la Secretaría de Salud Mental y Adicciones y con autoridades del Ente Autárquico Permanente.

El área de psicología participó en las capacitaciones del IPPPDM a referentes del Ministerio de desarrollo social de la Nación "Programa Primeros Años" en el CAPS del barrio Belgrano, donde se concretó un taller sobre "Mejoras en la comunicación" planificado de acuerdo a las necesidades del grupo operativo. Y a la capacitación externa en el Marco del X Simulacro de Naciones Unidas - Modelo Jujuy organizado por el colegio Pablo Pizzurno. Sobre "Prevención y erradicación de la violencia. Lucha contra la desigualdad de género hacia las mujeres y niñas - violencia de género en el confinamiento. La pandemia en la sombra" en la Legislatura de Jujuy.

Consideramos que trabajando con el ciudadanía en un hacer transformador, comprometiéndonos con acciones y permitiéndonos aprender de la misma se pueden lograr beneficios sociales. Debido a que en nuestro que hacer como profesionales de la salud debemos construir dispositivos de acción capaces de resolver problemáticas que afectan a nuestra comunidad, poniendo al servicio de esta nuestros conocimientos y prácticas para la

transformación de las condiciones de vida.

AREA SOCIAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

Desempeña diversas funciones en el marco de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy. Dentro de las mismas, se encuentran:

a. Función preventiva: actuación sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social. Elaborar y ejecutar proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.

b. Función de atención directa: responde a la atención de personas o grupos que presentan o están en riesgo de presentar, problemas de índole social, aportando al desarrollo de sus capacidades y facultades de las personas para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social.

c. Función de planificación: acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar en dos niveles:

d. Función de promoción: se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. Diseñar e implementar las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades sociales.

e. Función de evaluación: contrastar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempos empleados. Asegurar la dialéctica de la intervención. Indicar los errores y disfunciones en lo realizado y permitir proponer nuevos objetivos y nuevas formas de conseguirlos.

Durante el transcurso del año 2021 desde el Área Social, las problemáticas planteadas por los ciudadanos fueron diversas, entre ellas:

- Relaciones Humanas (Conflictos familiares, Violencia Intrafamiliar, Violencia de Genero, Violencia Escolar)
- Discapacidad (Certificación de la Discapacidad)
- Beneficios Asistenciales destinados a personas con recursos limitados para la subsistencia (Pensiones No Contributivas)
- Realización de Informes Sociales para la gestión de terrenos y/o viviendas.

Los ciudadanos recibieron:

- Contención a la víctima de un derecho vulnerado y al grupo familiar en la situación de crisis.
- Orientación y asesoramiento social/ familiar en cuestiones que no se encontraban dentro del ámbito de acción de la institución.
- Análisis con la/el solicitante y/o el grupo familiar las alternativas de solución a los problemas sociales causados por la situación planteada.
- Orientación en los casos que fuera posible, sobre el fortalecimiento de los vínculos de la víctima con su familia y el entorno social.
- Información sobre el acceso a los recursos comunitarios disponibles.

A continuación se detallan las temáticas recurrentes de consulta e intervención del Área Social:

- Relaciones humanas

Las consultas realizadas por ciudadanas y ciudadadnos versaron en torno a las relaciones familiares conflictivas y la presencia o aparición de cambios o "crisis" que provocaban la alteración de la estructura familiar y los papeles de sus miembros. Persistió en este ciclo la consulta por incumplimiento en las funciones parentales particularmente: educadora, proveedora de recursos, socializadora, preventiva de riesgos.

El Área Social asistió a ciudadanas/os ante diversas situaciones que afectaban negativamente a las familias como la presencia de Violencia Familiar y Relaciones Intrafamiliares Conflictivas por divorcio, regímenes de visitas, alimentos, entre otros. Asimismo brindó orientación respecto a la promoción de relaciones familiares saludables para la prevención de problemas en el núcleo conviviente y su entorno.

- Discapacidad:

Las denuncias se concentraron en los obstáculos/barreras existentes en torno a la presencia de discapacidad, las cuales impiden el desenvolvimiento de aquellas personas y la vulneración de derechos elementales.

Certificación de la Discapacidad:

El Área Social brinda información sobre la certificación de discapacidad que en la Provincia depende del Ministerio de Salud, documento público que acredita la Discapacidad según lo estipula la normativa vigente.

Se informa en todos los casos que consiste en

el instrumento de validéz Nacional que se otorga a toda persona que le corresponda y padezca una alteración funcional permanente, transitoria o prolongada, física, sensorial o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su adecuada integración familiar, social o laboral.

En las consultas se advierte que el Certificado Único de Discapacidad (C.U.D.) es el documento que habilita a los siguientes beneficios:

- Acceso a la cobertura integral de las prestaciones básicas de habilitación y rehabilitación - Ley Nº 24.901.
- Cobertura integral de medicación - Ley Nº 23.661 art. 28
- Cobertura integral de tratamiento psicológico y/o psiquiátrico, incluido el grupo familiar.
- Cobertura integral de alimentación dietoterápica que no se produzca en el país.
- Diagnóstico, orientación y asesoramiento preventivo para los integrantes del grupo familiar de pacientes que presentan patologías e carácter genético-hereditario.

El C.U.D. facilita la realización de gestiones, tales como:

- Pase libre en el Transporte Público de pasajeros.
- Acceso al (logo) Símbolo Internacional de libre estacionamiento
- Exención de la Patente.
- Régimen de Asignaciones Familiares en A.N.Se.S.
- Franquicias para la compra de automóvil
- Explotación de pequeños comercios
- Exenciones de ciertos impuestos.
- Solicitar empleo en la administración pública.
- Cobertura integral en sistemas de salud

Se informa a la ciudadanía que el Ministerio de Salud certifica la existencia de la Discapacidad de cada presentante, naturaleza y grado de la misma, como así también las posibilidades de rehabilitación del afectado y el tipo de actividad laboral o profesional que puede desempeñar.

A través de las consultas recibidas en este período persisten situaciones relacionadas con el desconocimiento de los requisitos necesarios para gestionar el Certificado de Discapacidad y modalidad de atención durante los tiempos de aislamiento social, preventivo y obligatorio.

- Beneficios asistenciales:

Pensiones no contributivas:

Las PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS se otorgan a personas y familias en situación de vulnerabilidad social mediante la asignación de pensiones que no requieren de aportes para su otorgamiento. Comprenden tres grupos:

→ Para personas con Discapacidad: Se regula mediante Ley Nº 18.910, Decreto Reglamentario Nº 432/97.

Durante el periodo 2021 las consultas recibidas por el Área Social sobre estos beneficios fueron:

- Desconocimiento sobre trámite de solicitud de Pensiones No Contributivas (lugar, modalidad de atención, requisitos, condiciones).
- Desconocimiento respecto al circuito interno del trámite de solicitud de Pensión No Contributiva iniciado ante la Agencia Nacional de Discapacidad, y/o estado de trámite del expediente iniciado.
- Demora en la gestiones de solicitud de Pensiones.
- Demora en relación a la resolución del trámite.
- Desconocimiento sobre beneficios asociados a las Pensiones No Contributivas como: cobertura médica, asignación familiar, subsidio por sepelio.

Elaboración de Informes Sociales:

El Informe Social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental y que elabora y firma con carácter exclusivo el Trabajador Social.

Tiene por objetico, atender una demanda que puede llegar de formas diferentes (directa, indirecta, derivada, implícita, explícita, inespecífica) pero que posee un denominador común a todos su orígenes y que es la necesidad de un diagnóstico y una futura intervención social.

Durante el periodo 2021 diversos fueron los motivos por los que se requirió la elaboración de dicha herramienta, a continuación se detallan las actuaciones y el estado de las mismas:

Actuación Nº 302676/21, Caratulada: MARCELINA CHOQUE. "S/ SOLICITUD DE INTERVENCION ANTE TARJETA NARANJA POR FINANCIACION DE DEUDA Y BAJA DE TARJETA.-" FAVORABLE. SITUACION RESUELTA.

Actuación N º 298406/21, Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCION CON EL OBJETO DE

GESTIONAR UN ESPACIO PARA LA RESIDENCIA DE SU HERMANO EN UNA INSTITUCION PUBLICA PARA ADULTOS MAYORES". FAVORABLE. SITUACION RESUELTA.

Actuación N º 298406/21, Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCION A FIN DE OBTENER INFORME SOCIO AMBIENTAL PARA SER PRESENTADO ANTE LA SECRETARIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA DE LA PROVINCIA DE JUJUY". FAVORABLE. SITUACION RESUELTA, OTORGAMIENTO DE VIVIENDA.

Actuación N º 298406/21, Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCION A FIN DE OBTENER INFORME SOCIO AMBIENTAL PARA SER PRESENTADO ANTE LA SECRETARIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA DE LA PROVINCIA DE JUJUY". EN TRÁMITE.

Actuación N º 298406/21, Caratulada: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCION A FIN DE OBTENER INFORME SOCIAL PARA SER PRESENTADO A LA SECRETARIA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIVIENDA DE LA PROVINCIA DE JUJUY". EN TRÁMITE.



Nuestra Institución cuenta con el servicio de Defensoría Móvil que es un sistema de acercamiento a la comunidad de los distintos barrios, loteos y asentamientos de la Provincia de Jujuy. Recorremos la Provincia, previamente contactando los centros vecinales para acordar sitio y asi brindar asesoramiento e intervención de las problemáticas que presentan los individuos. Esto permite realizar un diagnóstico y analizar la problemática social de cada lugar y los conflictos más relevantes que aquejan a los ciudadanos.

La Defensoría Móvil cuenta con un equipo interdisciplinario, compuesto por Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Licenciados en Educación Para la Salud y técnicos en Medio Ambiente, asesorando e interveniendo en las problemáticas planteadas mediante ACTUACIONES (expedientes) que ayudan en resolución de los mismos. Nuestra Institución siempre agota la vía administrativa.

Todas las ACTUACIONES que se promuevan ante la Defensoría del Pueblo son gratuitas.

El Defensor del Pueblo, puede iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte interesada cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la Administración Publica Provincial o Municipal que se encuentren comprendidos en el ámbito de su competencia.

Las Áreas que abarca y atiende la Defensoría Móvil son las siguientes:

- Administración Municipal y Provincial.
- Educación.
- Defensa del Consumidor.
- Seguridad vial.
- Previsional.
- Mediación Comunitaria.
- Servicios Públicos.
- Salud.
- Discapacidad.
- Psicología.
- Educación Para la Salud.
- Social
- Medio Ambiente.

Con el trabajo en terreno de la Defensoría Móvil, se ha podido detectar las problemáticas más relevantes debido a los distintos diagnósticos de situación que se analizaron en cada sector y en su generalidad.

Se han llevado a cabo por día aproximadamente entre 30 y 50 consultas en cada recorrido.

Teniendo en cuenta la situación actual de Pandemia en la que vivimos, se han detectado muchísimas demandas en cuestión económica, de salud y social.

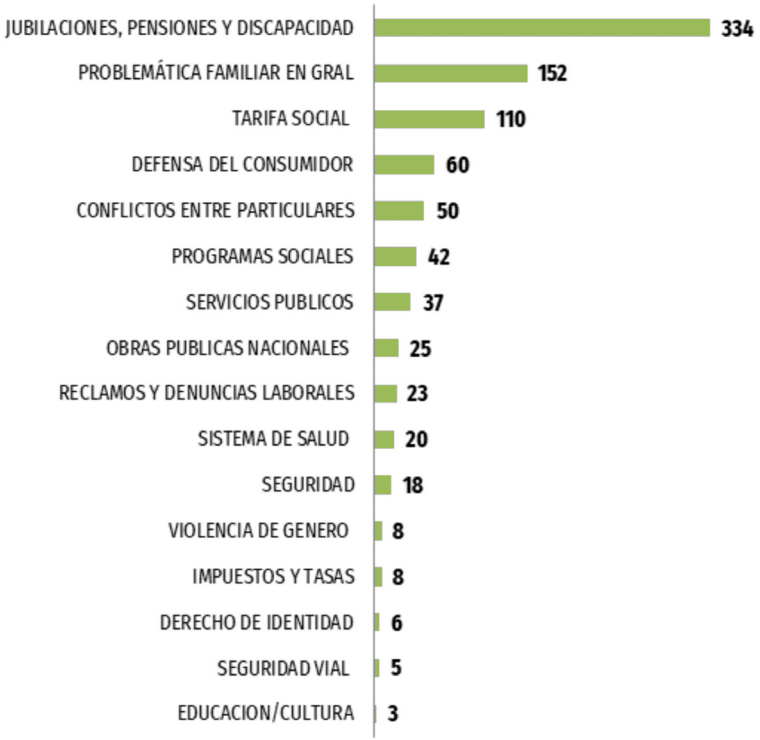
Los temas más relevantes en general, poniendo en primer lugar la solicitud o el pedido de la gente de ayuda económica y social, ya sea en otorgamiento de planes sociales, asesoramiento de cómo obtenerlos debido a la desocupación laboral de muchos ciudadanos, ligado a esto las pensiones no contributivas por Discapacidad, asignaciones por embarazo y Universal por hijo, junto a la tarjeta alimentar. Esto deja visibilizar la cantidad de personas en situación de

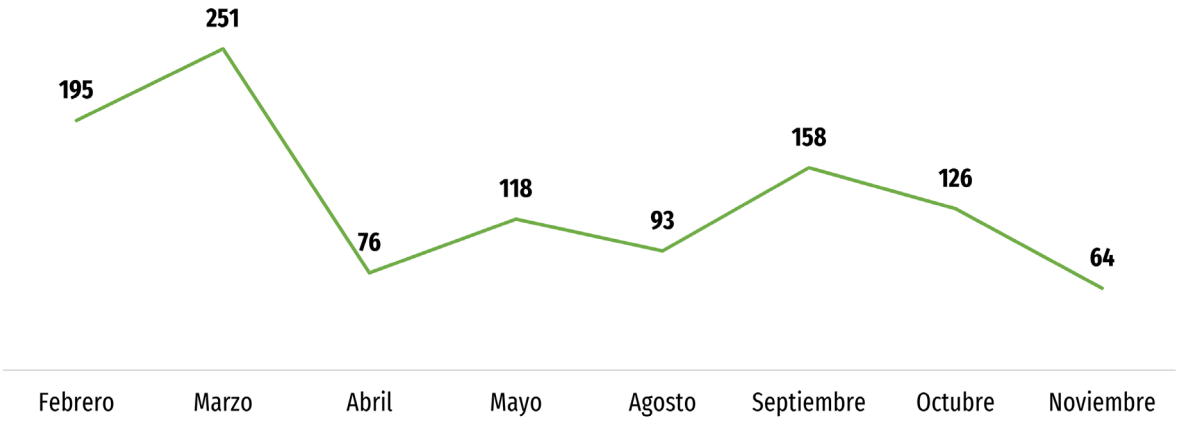
vulnerabilidad. Sumado a situaciones de violencia domestica e intrafamiliar.

Otro de los temas relevantes es el pedido de subsidios, tarifa social de energía eléctrica, gas y agua.

En muchos lugares se ha consultado por problemática familiar sobre cuotas de alimento y régimen de visita y guarda legal. También conflictos entre particulares; Juicios sucesorios; problemáticas laborales; problemas con escrituras de inmuebles en barrios completos. Problemática tierras fiscales. Moratoria y trámites de jubilación. Problemática con obras sociales. Problemática con Migraciones por registro de reingreso al país y suspensión de beneficios. Problemática con Defensa del consumidor.

DISTRIBUCIÓN POR TEMAS DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS





CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE VISITAS A CENTROS VECINALES DEFENSORIA MOVIL 2021

ACTIVIDAD MES DE FEBRERO

- Lunes 01/02/21. Centro Vecinal-Sector B2- Barrio Alto Comedero-
- Martes 02/02/21. Centro Vecinal Barrio ADEP- Alto Comedero-
- Miércoles 03/02/21. Centro Vecinal Barrio 8 de Marzo- Alto Comedero-
- Jueves 04/02/21. Centro Vecinal Barrio 60 Viviendas- Alto Comedero-
- Viernes 05/02/21.Centro Vecinal Barrio Las Marias- Alto Comedero-
- Lunes 08/02/21. Centro Vecinal Sector B5- Alto Comedero-
- Martes 09/02/21. Centro Vecinal La Arbolada. Alto Comedero-
- Miércoles 10/02/21. Centro Vecinal El Cardón. 80 Viviendas. Barrio Alto Comedero-
- Jueves 11/02/21. Centro Vecinal 370 Viviendas II Etapa. Barrio Alto Comedero-
- Viernes 12/02/21.Centro de Empleados de Comercio- 110 viviendas- Barrio Alto Comedero.
- Miércoles 17/02/21. Centro Vecinal 150 Hectáreas. Barrio Alto Comedero.
- Jueves 18/02/21. Centro Vecinal Etapa 11 y 12 Tupac Amaru. Barrio Alto Comedero.
- Viernes 19/02/21. Centro Vecinal Barrio El Balcón. Alto Comedero-
- Lunes 22/02/21. Martes 23/02/21. Miércoles

24/02/21- Comedor Comunitario- Loteo Empresa San Jorge- Barrio Tupac Amaru-

- Jueves 25/02/21.Centro vecinal ATSA. Barrio Alto Comedero.

ACTIVIDAD MES DE MARZO

- Lunes 01/03/21. Centro Vecinal Unión y Fortaleza UOCRA- Alto Comedero-
- Martes 02/03/21.Fundacion Forjando el Futuro- Barrio Alto Comedero
- Miércoles 03/03/21. Centro Vecinal Mina 9 de Octubre. Barrio Alto Comedero-
- Jueves 04/03/21. Centro Vecinal Barrio Sargento Cabral. Alto Comedero.
- Viernes 05/03/21. Centro Vecinal Barrio Che Guevara. Barrio Alto Comedero.
- Martes 09/03/21.Centro Vecinal ATSA. Barrio Alto Comedero.
- Miércoles 10/03/21.Centro Vecinal 50 viviendas. Unión y Fortaleza- UOCRA-
- Jueves 11/03/21. Fundación Forjando el Futuro-Barrio Alto Comedero-
- Viernes 12/03/21.Centro Vecinal 50 Viviendas. Unión y Fortaleza- UOCRA-
- Lunes 15/03/21. Centro Vecinal Che Guevara. Barrio Alto Comedero-
- Martes 16/03/21. Centro Vecinal Mina 9 de Octubre- Alto Comedero-
- Miércoles 17/03/21. Centro Vecinal Barrio Sargento Cabral- Alto Comedero-
- Jueves 18/03/21.Centro Vecinal 202 viviendas. Barrio Alto Comedero-
- Viernes 19/03/21. Centro Vecinal Barrio Éxodo. Alto Comedero-

ACTIVIDAD DEL MES DE ABRIL

- Lunes 05/04/21. Centro Vecinal Che Guevara- Alto Comedero-
- Martes 06/04/21. Centro Vecinal Barrio Éxodo. Alto Comedero-
- Miércoles 07/04/21. Centro Vecinal 202 viviendas. Alto Comedero-
- Jueves 08/04/21 Centro Vecinal Loteo Calsina. Barrio Alto Comedero-
- Viernes 09/04/21 Centro Vecinal Sargento Cabral- Alto Comedero-

ACTIVIDAD DEL MES DE MAYO

- Lunes 03/05/21 Centro Vecinal Alto Gorriti. San Salvador de Jujuy-
- Miércoles 05/05/21 Centro vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy-
- Martes 11/05/21 Centro Vecinal Barrio Mariano Moreno. San Salvador de Jujuy.
- Miércoles 12/05/21 Centro Vecinal Che Guevara. Puesto de Salud. Alto Comedero.
- Jueves 13/05/21 Centro Vecinal Barrio

Lujan. San Salvador de Jujuy.

ACTIVIDAD MES DE AGOSTO

- Lunes 09/08/21- Centro Vecinal Sector B 5- Barrio Alto Comedero-
- Martes 10/08/21- Centro Vecinal Tupac Amaru Etapa 16- Alto Comedero-
- Miércoles 11/08/21-Centro Vecinal Sector B5- Barrio Alto Comedero-
- Jueves 12/08/21- Centro Vecinal Barrio Lujan. San Salvador de Jujuy-
- Viernes 13/08/21-Centro Vecinal Alto Gorriti. San Salvador de Jujuy-
- Jueves 19/08/21- Centro vecinal sector B5 Alto Comedero-
- Martes 24/08/21- Centro Vecinal Barrio Che Guevara. Comisión de la Capilla Santa Teresa de Calcuta-

ACTIVIDAD MES DE SEPTIEMBRE

- Miércoles 01/09/21: Centro Vecinal El Balcón. Calle Orellana. M 83.L10- Alto Comedero. Referente Norma Lemos- Horario de 09.00 a 13.00 hs.-
- Jueves 02/09/21: Centro Vecinal ATSA- Referente Sonia Maizares. Calle 251, entre la 256 y 258. De 09.00 a 13.00 hs.-
- Lunes 06/09/21. Centro Vecinal Barrio Tupac Amaru 14 etapa- Referente Emilce Mamani- De 09.00 a 13.00 hs-
- Martes 07/09/21. Centro Vecinal Barrio Moreno- Plaza- Referente Adriana- De 09.00 a 13.00 hs.-
- Miércoles 08/09/21. Capilla Santa Teresa de Calcuta. Barrio Che Guevara. Alto Comedero- Referente Mercedes. De 09.00 a 13.00hs.-
- Jueves 09/09/21. Centro Vecinal Barrio Lujan.- Referente Rodrigo- De 09.00 a 13.00 hs.
- Lunes 13/09/21. Centro Vecinal Barrio Alto Gorriti. Referente Lili. De 09.00 a 13.00hs.-
- Martes 14/09/21 Fundación Forjando el Futuro. Barrio Alto Comedero- Referente Nelly.- De 09.00 a 13.00 hs-.-
- Miércoles 15/09/21- Fundación el Cardón- Barrio Alto Comedero.- Referente Bárbara Gómez.- De 09.00 a 13.00hs.-
- Jueves 16/09/21- Sector B2- Barrio Alto Comedero-Referente Carmen Rosa- De 09.00 a 13.00hs-
- Lunes 20/09/21- Centro Vecinal Barrio ADEP- Alto Comedero- Nido Belgrano-Referente Carmen Rosa- De 09.00 a 13.00hs.-
- Martes 21/09/21- Centro Vecinal Barrio 8 de Marzo- Alto Comedero-Referente Emilce Donaire- De 09.00 a 13.00hs-
- Miércoles 22/09/21- Centro Vecinal Empleados de Comercio- 40 viviendas. Alto Comedero- Referente Emilia.- De 09.00 a 13.00hs.-

- Jueves 23/09/21- Centro Vecinal Barrio Lujan.- Referente Rodrigo Machaca-De 09.00 a 13.00 hs-
- Lunes 27/09/21- Centro Vecinal Barrio El Mirador 2-Alto Comedero- Referente María Luisa Vildoza-De 09.00 a 13.00hs-
- Martes 28/09/21-Centro Vecinal UPCN-Barrio Alto Comedero-Referente Diego Maraz-
- Miércoles 29/09/21-Centro Vecinal Sector B5- Alto Comedero- Referente Carolina Cala-De 09.00 a 13.00hs.-
- Jueves 30/09/21- Centro Vecinal 150 hectáreas- Cancha de Básquet- Alto Comedero-Referente Raquel Camino.- De 09.00 a13.00 hs.-
- Viernes 01/10/21- Centro Vecinal Barrio El Chingo- (Claudia Najar)

ACTIVIDAD MES DE OCTUBRE

- Miércoles 13/10/21. Punta Diamante. De 09.00 a 13.00hs.
- Jueves 14/10/21. Firma convenio Centro Regional de Hemoterapia.
- Lunes 18/10/21. Centro Vecinal El Cardón. Empleados de Comercio. Alto Comedero.
- Martes 19/10/21. CAF. Pequeños Héroes. Sector B4. Barrio Alto Comedero.
- Miércoles 20/10/21. Centro Vecinal Sector B 5- Barrio Alto Comedero.
- Jueves 21/10/21.Centro Vecinal Barrio Los Ceibos.
- Viernes 22/10/21. Centro Cultural Éxodo Jujeño. Red de Mujeres.
- Lunes 25/10/21.Centro Vecinal Pro-Adelanto- Barrio Mariano Moreno.
- Martes 26/10/21. CIC- Che Guevara.
- Miércoles 27/10/21.Fundacion Forjando El Futuro. Barrio Alto Comedero.
- Jueves 28/10/21.Centro Vecinal Barrio Lujan.
- Viernes 29/10/21. Centro regional Hemoterapia.

ACTIVIDAD MES DE NOVIEMBRE

- Jueves 04/11/21.Fundacion Forjando El Futuro.
- Lunes 08/11/21.Centro Vecinal Barrio Constitución. Palpala.SUM.
- Martes 09/11/21.Centro Vecinal Barrio 23 de Agosto. Palpala. SUM.
- Miércoles 10/11/21. Centro Vecinal Barrio Florida. Palpala. SUM.
- Jueves 11/11/21. Centro Regional de Hemoterapia. Alto Comedero.

ACTIVIDAD MES DE DICIEMBRE

- Miércoles 01/12/21 –Centro Vecinal Rio Blanco- Palpala- SUM-

- Jueves 02/12/21-Merendero Pequeños Héroes-Sector B4- Alto Comedero-
- Lunes 06/12/21-Centro Vecinal San Cayetano. Palpala-SUM-
- Martes 07/12/21-Centro Vecinal Pro-Adelanto- Barrio Mariano Moreno.
- Jueves 09/12/21-Centro vecinal Barrio Lujan.
- Lunes 13/12/21-Centro Vecinal Forestal-Forestal- Palpala- SUM-
- Martes 14/12/21- Centro Vecinal Barrio Las Tipas- Palpala- SUM-
- Miércoles 15/12/21-Fundacion Forjando El Futuro- Alto Comedero-
- Jueves 16/12/21-Centro Vecinal 25 de Mayo- Palpala- SUM-
- Lunes 20/12/21- Centro Vecinal Barrio Santa Bárbara- Palpala- SUM-
- Martes 21/12/21-Centro Vecinal Barrio Alto Palpala- Palpala- SUM-
- Miércoles 22/12/21-Centro Vecinal Antártida Argentina. Palpala-SUM-
- Jueves 23/12/21- Centro Vecinal Barrio San José- Palpala- SUM-
- Lunes 27/12/21- Centro vecinal Barrio Belgrano- Palpala- SUM-
- Martes 28/12/21-Centro Vecinal Barrio Paso de Jama- Palpala- SUM-
- Miércoles 29/12/21- Centro Vecinal Barrio Sarmiento- Palpala- SUM-
- Jueves 30/12/21- Centro Vecinal Barrio 11 de Octubre- Palpala- SUM-

ACTIVIDADES EXTRAS DE LA DEFENSORIA MÓVIL

Viernes 03/12/21- Capacitación del Centro Regional de Hemoterapia a personal de la Defensoria del Pueblo de la Provincia.

Actividades a trabajar en Conjunto. Siguiendo la firma del convenio del Centro Regional de Hemoterapia con Defensoria del Pueblo de la Provincia.


DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY
ÁREAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ADMINISTRACION PUBLICA
PROVINCIAL Y MUNICIPAL
SERVICIOS PUBLICOS MEDIO AMBIENTE
MEDIACION COMUNITARIA EDUCACION SALUD
PREVISIONAL DISCAPACIDAD SEGURIDAD VIAL
PSICOLOGIA Y SOCIAL DEFENSA DEL CONSUMIDOR






DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY






DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY
ÁREAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
ADMINISTRACION PUBLICA
PROVINCIAL Y MUNICIPAL
SERVICIOS PUBLICOS MEDIO AMBIENTE
MEDIACION COMUNITARIA EDUCACION SALUD
PREVISIONAL DISCAPACIDAD SEGURIDAD VIAL
PSICOLOGIA Y SOCIAL DEFENSA DEL CONSUMIDOR









ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

SOLICITAN AL PRESIDENTE ALBERTO FERNÁNDEZ EL CONGELAMIENTO DEL VALOR DE LOS UVA Y LA SUSPENSIÓN DE REMATES

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, elevó por medio del Defensor del Pueblo de la Nación Dr Juan José Bockel una nota al presidente de la Nación, Alberto Fernández, solicitando el congelamiento del valor de los créditos UVA, la prórroga del diferimiento de pago que vence el 31 de marzo de este año, y la suspensión de remates y ejecuciones por morosidad.

NO ESTÁN INTERRUMPIDAS LAS PRESTACIONES A LOS AFILIADOS DEL PAMI

Tras recorrer y verificar la situación personalmente, el Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, afirmó que “no están interrumpidas las prestaciones a los afiliados de Pami” en la provincia.

El Defensor del Pueblo de Jujuy, precisó que se dispuso constatar en persona la situación real de los afiliados a esta obra social nacional, teniendo en cuenta “versiones que circularon con insistencia en las últimas horas” que lo llevaron a “constatar personalmente que algunas prestadoras del servicio de salud están brindando sus servicios de manera normal a los afiliados al PAMI”.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY BRINDARÁ CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO AL CLUB LUJAN EN PERSPECTIVA DE GÉNERO

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, a través de su titular Javier de Bedia, firmó un convenio con el Club Deportivo Lujan de la capital provincial para ejecutar acciones de formación y capacitación destinadas al personal de la entidad deportiva en materia de violencia de género, en salvaguarda de los derechos de la mujer y de la aplicación de la denominada Ley Micaela.



INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO A FAVOR DE FAMILIAS PARA TENER SERVICIO DE LUZ

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, se reunió hoy con vecinos de las 14 Hectáreas de Alto Comedero para evaluar

la situación de más de 100 familias que habitan la zona y que sufrieron el corte del suministro eléctrico.

La intervención del ombudsman posibilitó un encuentro entre los vecinos y directivos de Ejesa y funcionarios de la Secretaría de Energía de la provincia, a los fines de regularizar la situación.



HABILITARON LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA PARA TODO TRÁMITE

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy puso en funcionamiento la línea telefónica gratuita 0800-444-2010, un servicio de llamadas gratuitas para garantizar la atención al público en el marco de la segunda ola de la pandemia por coronavirus. Esto permitirá la atención de las personas sin que se expongan a posibles contagios, aliviará el tiempo para la concreción de trámites y generará una disminución de los costos fijos del organismo.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO HABILITÓ UNA LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy puso en funcionamiento la línea telefónica gratuita 0800-444-2010, un servicio de llamadas gratuitas para garantizar la atención al público en el marco de la segunda ola de la pandemia por coronavirus.

Desde la Defensoría del Pueblo de Jujuy pusieron en relieve que este nuevo servicio gratuito que se pone a disposición de los vecinos de la ciudad, permitirá brindar “atención a las personas sin que se expongan a posibles contagios” y remarcaron que también “aliviará el tiempo para la concreción de trámites y generará una disminución de los costos fijos del organismo”.



EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY SE SUMÓ AL PEDIDO POR LA PRÓRROGA DE LA LEY DE BIOCOMBUSTIBLES

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, Javier de Bedia, sumó su apoyo al pedido realizado por los gobiernos de su provincia y del resto de las jurisdicciones que integran el Noroeste Argentino (Noa), para que el Congreso de la Nación prorrogue la Ley de Biocombustibles por dos años más. La petición venía cobrando fuerza ante la insistencia de los estados provinciales productores de bioetanol, y terminó recogiendo un respaldo rotundo durante el primer plenario anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

De Bedia, luego de ser designado, Vicepresidente 1ero de ADPRA, explicó que los defensores del Pueblo resolvieron solicitar al Congreso de la Nación la prórroga de la Ley de Biocombustibles, ante la posibilidad de que dicha normativa pierda estado parlamentario en los próximos días.



DICTARÁN TALLER EN EL DEPORTIVO LUJÁN

En el marco del convenio entre el Club Deportivo Luján y la Defensoría del Pueblo de Jujuy en el marco de los programas de capacitación para la lucha contra la "Violencia de Género", durante la jornada de hoy se dictará el taller denominado "Construyendo igualdad en el Deporte" en las instalaciones de la entidad "granate".

El fin del mismo es dotar de herramientas a los dirigentes, referentes, jugadores y diferentes cuerpos técnicos del club, para formarlos y puedan replicar los ejes y temas que se abordarán.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PIDIÓ AL BANCO CENTRAL MÁS CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA JUJUY

A través de una actuación de oficio, la Defensoría del Pueblo de Jujuy remitió al Banco Central de la República Argentina (BCRA) un pedido para que adopte las medidas necesarias para asegurar la disponibilidad de dinero en los cajeros automáticos dispuestos en la provincia por los diferentes bancos que operan en la plaza y que estos procedan a instalar cajeros y terminales de autoservicio de campaña para evacuar la demanda de los clientes y usuarios habituales; y dispongan la ampliación de los horarios de atención al público en todas sucursales de las instituciones bancarias.

Al respecto, el defensor del Pueblo jujeño, Javier de Bedia, explicó que el organismo que conduce inició una actuación de oficio con la finalidad de conseguir la intervención del BCRA para la resolución de la solicitud, instando a sus directivos a dar respuesta en un plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la misma.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE JUJUY SOLICITÓ AL BCRA QUE IMPONGA NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EVITAR ESTAFAS ELECTRÓNICAS

El Defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, elevó un pedido al presidente del Banco Central de la República Argentina (BCRA), Miguel Angel Pesce, para que se arbitren las medidas necesarias para evitar las estafas a los usuarios de los bancos y sus diferentes servicios a través de maniobras delictivas de las que vienen siendo víctimas mediante operaciones realizadas electrónicamente, principalmente por medio de cajeros automáticos.

La solicitud efectuada por De Bedia radica en la creciente cantidad de reclamos y denuncias que recibió la institución que conduce por parte de usuarios de entidades bancarias y sus diversos productos, manifestando ser víctimas de estafas debido a la obtención dolosa de claves personales con los consiguientes perjuicios económicos producidos por operaciones fraudulentas a través de medios electrónicos.

FIRMA DE CONVENIO CON TALLERES DE PERICO

Por otro lado, De Bedia informó que la Defensoría del Pueblo rubricó un convenio con el club Talleres de Perico para la realización de charlas relacionadas a la cuestión de género. Las mismas estarán a cargo del Instituto de Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer del organismo provincial.

Según adelanto, las charlas girarán en torno a la violencia de género, siendo su objetivo central visibilizar, sensibilizar y brindar herramientas a directivos, docentes, entrenadores y personal en general de estas instituciones, que promuevan la transformación socio-cultural impulsando la igualdad.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY LLEVA A LOS MUNICIPIOS SU PROGRAMA DE VOLUNTARIADO PARA PROTEGER EL PATRIMONIO

Con el objetivo de formar voluntarios para el cuidado del patrimonio y los bienes culturales de la provincia, la Defensoría del Pueblo de Jujuy y el municipio de Maimará firmaron un convenio para la ejecución del Programa de Voluntariado de Defensores del Patrimonio que lleva adelante el Instituto de Protección del Patrimonio Cultural (IPPC) del organismo defensor. La rúbrica del

mismo estuvo a cargo del ombudsman jujeño, Javier de Bedia, y la jefa comunal de la pintoresca localidad quebradeña, Susana Prieto.



LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY CAPACITA A SU PERSONAL EN LENGUA DE SEÑAS ARGENTINAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy puso en marcha hoy el taller de Lengua de Señas Argentinas destinado al personal que atiende al público en el organismo, con el objetivo de erradicar las barreras de comunicación a través de herramientas básicas para la interacción con personas sordas, y aumentar de esa manera las posibilidades de inclusión social, aplicando los conocimientos en dicho lenguaje al ámbito laboral de cada individuo.

Esta capacitación se extenderá por un lapso de cuatro meses, y el trabajo se realizará en grupos durante una hora y media y una vez por semana, siendo coordinados por una persona sorda y una persona oyente. Se trata de la primera experiencia que lleva adelante la Defensoría del Pueblo en la región, por lo que la misma representa un verdadero desafío para la institución defensora y un avance en materia de inclusión.



ALERTA POR ESTAFAS VIRTUALES A TRAVÉS DE WHATSAPP, RECOMENDACIONES DESDE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo de Jujuy, alertó sobre una nueva modalidad de engaño o estafa virtual que se está dando en estas semanas a través de «mensajes de WhatsApp» a un usuario conocido, robando la identidad de la cuenta y su foto de perfil, enviando mensajes a contactos

conocidos, pidiendo dinero «de manera urgente» o la asignación de turnos para la vacuna contra el COVID-19 y la venta de dólares a bajo costo.

PERICO, HUMAHUACA, ABRA PAMPA Y LA QUIACA TENDRÁN OFICINAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En el marco del plan de descentralización , se rubricó un convenio con el defensor del Pueblo de Jujuy, Javier de Bedia, para la creación de oficinas de enlace de Defensa del Consumidor en las oficinas que tiene la Defensoría del Pueblo en Perico, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca.

POR FALLAS EN EL SISTEMA OPERATIVO LOS USUARIOS DE GAS QUEDARON SIN ATENCIÓN

Preocupado por las inquietudes recibidas y los numerosos llamados efectuados por los usuarios a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, el titular del organismo, Javier De Bedia, realizó las consultas del caso para conocer los motivos que llevaron a Gasnor, empresa prestataria del servicio de gas domiciliario de red, a suspender en los últimos días la atención comercial a sus clientes.

Tras las averiguaciones, el Defensor del Pueblo refirió que la empresa explicó que el problema radicó en fallas originadas en los sistemas operativos de atención comercial y que por ese motivo fueron suspendidos los cortes por mora y se prorrogaron los vencimientos de forma automática hasta tanto la situación sea normalizada.

LA RED DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE INCORPORÓ A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El Ministerio de Salud de Jujuy destacó la firma realizada este jueves entre la Directora del Centro Regional de Hemoterapia, Marta Adriana Gáttera, y el Defensor del Pueblo, Javier De Bedia, para la inscripción de la institución a la Red de Donación Voluntaria de Sangre.



LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO BRINDA ASESORAMIENTO EN PALPALÁ

Un equipo interdisciplinario de la Defensoría del Pueblo se encuentra recorriendo diferentes barrios de Palpalá, donde brindan asesoramientos

sobre situaciones donde el ciudadano ve vulnerado sus derechos por la Administración. Esta semana estuvieron en el SUM de Constitución y 23 de Agosto, mientras que mañana –miércoles 10- se instalaran en el SUM de Florida, de 09 a 13 hs.

La licenciada Mónica Noell señalo que "la Defensoría del Pueblo agota toda la vía administrativa, una vez que agotamos esa vía, pasamos a la parte judicial e indicamos los medios por los cual se a seguir la situación. Los casos que más nos consultan, son de tarifa social de energía eléctrica y de gas, pensiones por discapacidad o derivada, jubilaciones ordinarias. También vemos los temas de educación, ya que hay gente que tiene problema con la entrega de título".



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

www.defensoriajujuy.org

Arenales N° 1219 | Jujuy | Argentina

0800 444 2010 | 388 4237151