

INFORME ANUAL

2024



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY





0388 4237151 | 0800 444 2010

www.defensoriajujuy.org



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2024

Autoridades

Defensor del Pueblo de Jujuy

Dr. Pablo Luis La Villa

Defensor Adjunto Primero

Dr. Pablo Zurueta

Defensor Adjunto Segundo

Dr. Juan Rodrigo Haquim

CONTENIDO


- 7** Mensaje del Defensor del Pueblo de Jujuy
- 8** La Defensoría del Pueblo de Jujuy
- 9** Intervención del Defensor del Pueblo de Jujuy
- 17** Problemáticas de las consultas recibidas
- 106** Sede Central y Delegaciones
- 119** Programas Institucionales
- 157** Actividades Institucionales



En cumplimiento de la Ley N° 6380, elevo ante esta honorable Cámara de Diputados el balance de actuaciones, actividades e iniciativas de la Defensoría del Pueblo de Jujuy durante el año 2024.

Como institución autónoma con rango constitucional, hemos trabajado en la defensa y promoción de los derechos fundamentales, garantizando el cumplimiento de las normativas que resguardan el interés público. Se multiplicaron las acciones en derechos humanos, protección de consumidores, control de la gestión pública y mediación en conflictos ciudadanos. Se reforzaron estrategias para proteger a los sectores vulnerables, mejorar la transparencia y facilitar el acceso a soluciones pacíficas.

Agradezco el compromiso de los profesionales y administrativos de la Defensoría, tanto en la oficina central como en sus delegaciones. También extendo mi reconocimiento a instituciones gubernamentales, intermedias, asociaciones civiles, ONGs y centros vecinales por su colaboración e invito a redoblar esfuerzos en 2025 para seguir fortaleciendo la defensa de los derechos fundamentales y la construcción de una sociedad más justa.



Dr. PABLO LUIS LA VILLA
Defensor del Pueblo
de la Provincia de Jujuy

La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad.

Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, en los Tratados e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos ratificados por el Gobierno Federal, en la Constitución Provincial y en las leyes que se dicten en su consecuencia, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial o Municipal.

Quien ejerza como Defensor del Pueblo podrá, según lo estipula la ley N° 6380, iniciar y proseguir de oficio, a petición de parte interesada o de quien 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 encuentre comprendido en los ámbitos de su competencia.

Además puede exigir a las autoridades competentes para que ejerzan las facultades y prerrogativas consagradas en el ordenamiento jurídico vigente receptor todo tipo de denuncias ambientales, de maltrato animal, de acciones u omisiones que redunden en perjuicio del patrimonio cultural y del patrimonio natural de la Provincia.

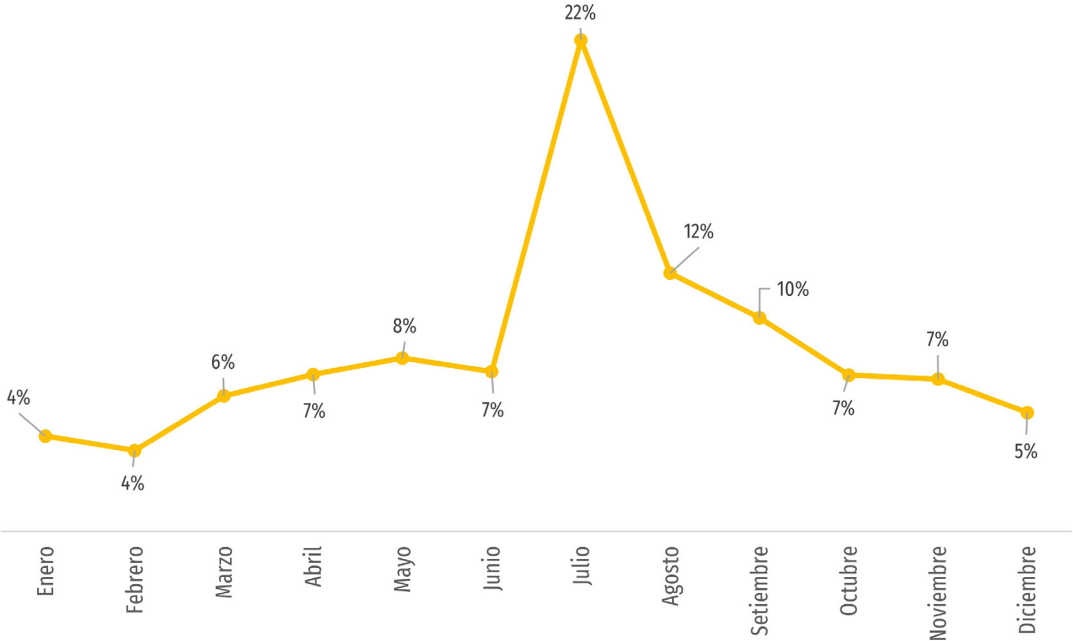
“Cumplimos a diario la tarea de promoción de los derechos humanos, convencidos que aún cuando estos se encuentran contemplados en la Constitución Nacional, muchos ciudadanos no los ejercitan o no podrán ejercitarlos si los desconocen”.

INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Puede dirigirse al Defensor del Pueblo toda persona 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 por la Ley N° 6380. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, residencia, internación en centro penitenciario o reformatario o cualquier relación de dependencia con el Estado Provincial y Municipal.

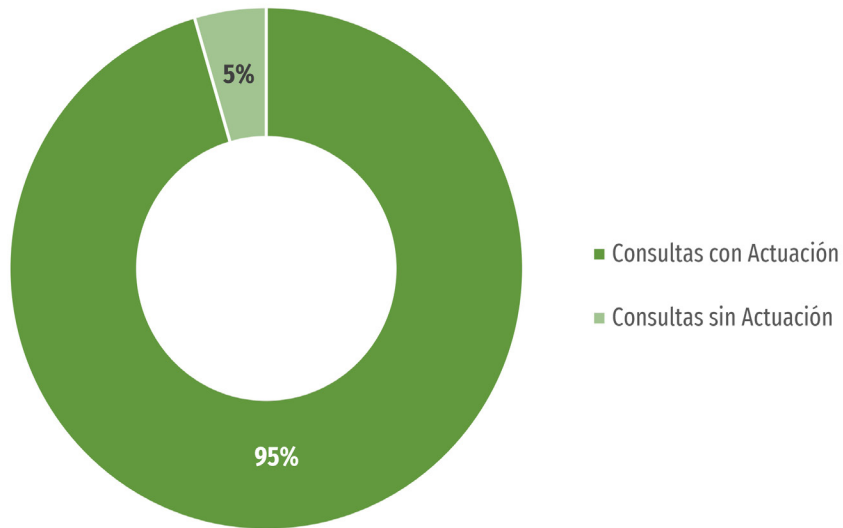
TOTAL DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2024

23736
consultas



Variación de reclamos, quejas y denuncias durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024

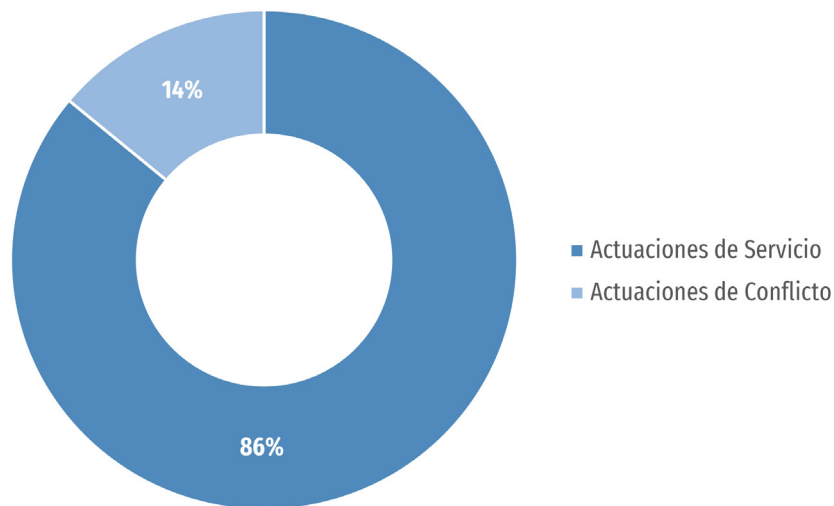
RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS DURANTE EL AÑO 2024



Relación porcentual de Actuaciones iniciadas sobre el total de Consultas (reclamos, quejas y denuncias) recibidas durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

Del total de consultas recibidas, representadas en el gráfico, el 95% corresponde a reclamos, quejas y denuncias que se formalizaron mediante una actuación; y el 5% restante corresponde a aquellas que fueron resueltas de manera verbal sin necesidad de formalizar el reclamo.

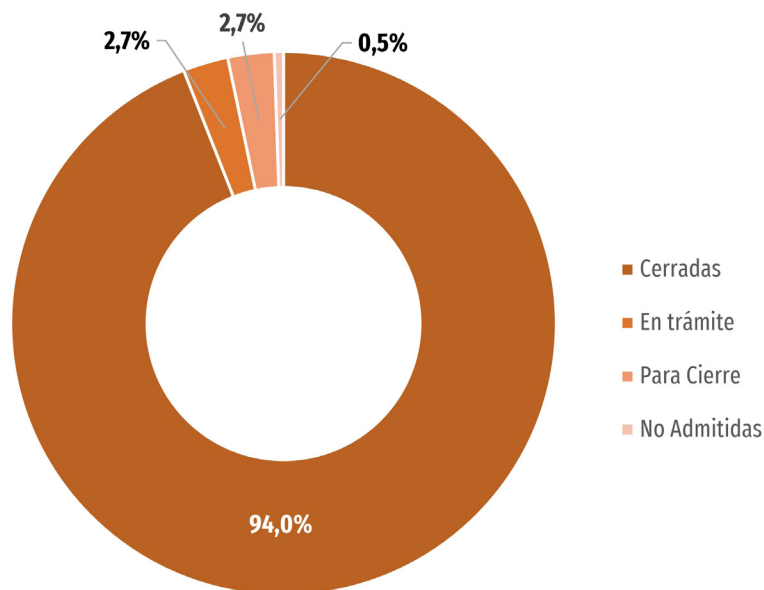
RELACIÓN PORCENTUAL POR TIPO DE CONSULTAS DURANTE EL AÑO 2024



Relación porcentual de Actuaciones tramitadas sobre el total de Consultas (reclamos, quejas y denuncias) recibidas durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

Este gráfico representa el estado del trámite iniciado por el ciudadano que recurre a la Defensoría del Pueblo. El 86% indica que se hizo efectivo el pedido o pretensión del Actuante y el 14% que son aquellas en que los ciudadanos expusieron sus consultas de manera verbal sin formalizar el Reclamo, Queja o Denuncia.

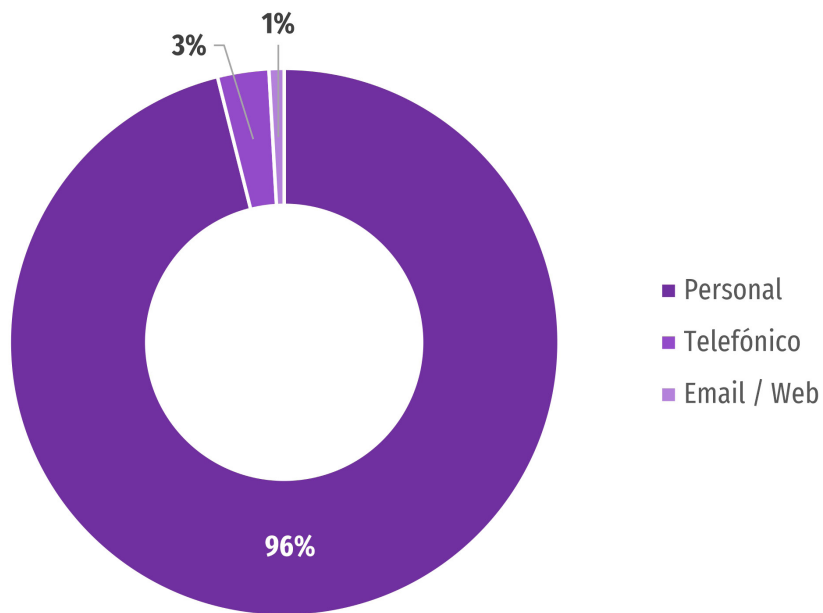
RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por estado de trámite durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

Del total de los reclamos, quejas y denuncias admitidas durante el 2024, el 94% hace referencia a las actuaciones que finalizaron con el trámite administrativo, el 2,7% corresponde a actuaciones que continúan en la vía administrativa y 2,7% corresponde a actuaciones que se encuentran pendientes de resolución de cierre y el 0,5% fueron rechazadas por no ser de competencia de esta Defensoría o por no presentar la documentación necesaria para iniciar la presentación.

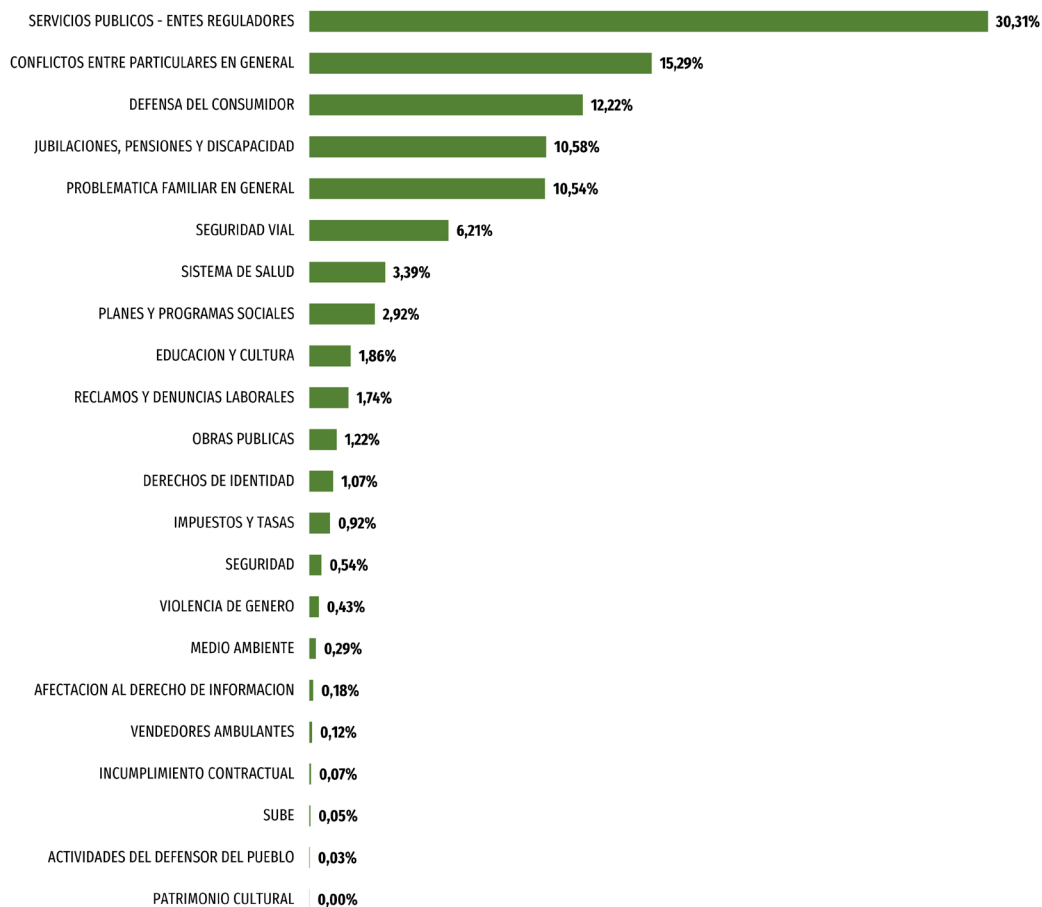
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR CANAL DE CONSULTA



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

Del total de los reclamos, quejas y denuncias recibidas durante el 2024, el 96% representa a ciudadanos que asistieron personalmente a la institución recibiendo asesoramiento por temáticas varias, el 3% se atendieron consultas telefónicamente y un 1% representa a vecinos de la provincia de Jujuy que enviaron sus consultas a través del formulario web alojado en la página de la institución.

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



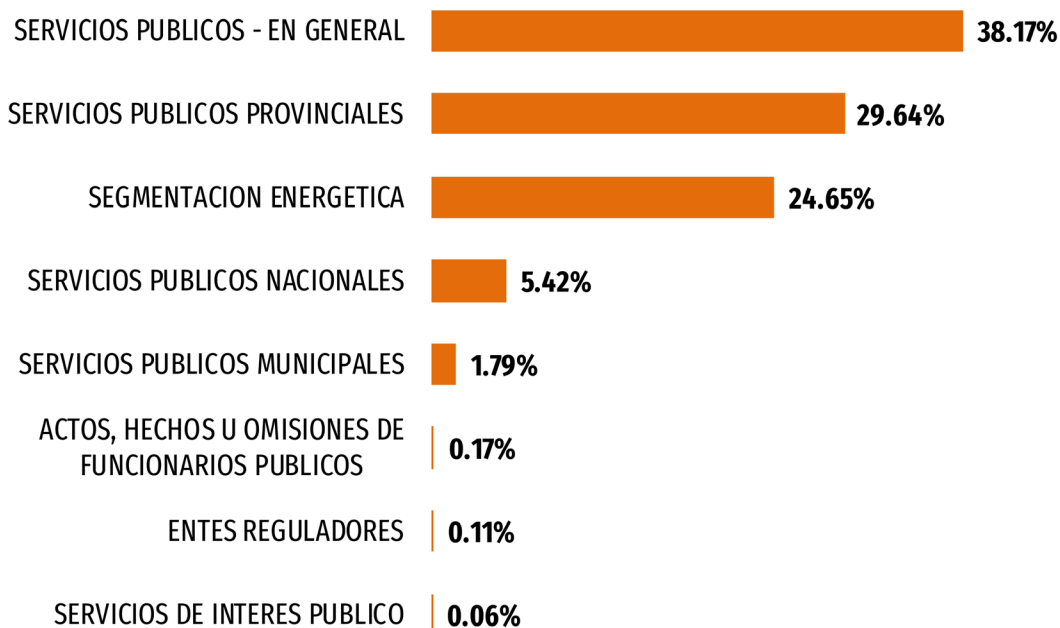
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

PROBLEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con un equipo de profesionales compuesto por Abogados, Psicólogos, Licenciados en Educación para la Salud, Licenciados en Trabajo Social y Técnicos en Medio Ambiente que constantemente se encuentran realizando especializaciones en sus áreas para poder dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

SERVICIOS PÚBLICOS | ENTES REGULADORES

De la distribución general por tema, el 30,31% corresponde a las consultas sobre servicios públicos.



De la distribución por problemática, el 38,17% corresponde a consultas y reclamos sobre servicios públicos en general.

SERVICIOS PUBLICOS - ENTES REGULADORES	7,194
SERVICIOS PUBLICOS - EN GENERAL	2,746
SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES	2,132
- ENERGIA ELECTRICA	1,829
RECLAMOS POR TARIFA SOCIAL	1,002
RECLAMOS POR FACTURACION	334
RECLAMOS POR INCREMENTOS EN TARIFAS	269
RECLAMOS POR TITULARIDAD DEL SERVICIO	65
RECLAMOS POR ARTEFACTOS DAÑADOS	41
RECLAMOS POR PRESTACION DE SERVICIO	40
RECLAMOS POR CONEXION	33
ESTADO DE DEUDA	26
RECLAMOS POR REMOCION DE TRANSFORMADOR O POSTE	13
DESPLAZAMIENTO DE CABLE	5
RECLAMOS POR INSTALACION DE PLANTA TRANSFORMADORA	1
- AGUA POTABLE	292
RECLAMOS POR FACTURACION	127
RECLAMOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	40
RECLAMOS POR CONEXION DE SERVICIO	28
RECLAMOS POR INCREMENTO EN TARIFAS	25
ESTADO DE DEUDAS	24
RED CLOACAL	16
MEDIDOR DE AGUA	9
PRESCRIPCION DE DEUDA	7
PERDIDA DE AGUA - REPARACION DE CAÑERIA	6
RECLAMOS POR TITULARIDAD DEL SERVICIO	5
RECLAMO POR REPARACION DE CALLE O VEREDA	4
RECLAMOS POR REFINANCIACION DE DEUDAS	1
- TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS	11
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	7
RECLAMOS POR ABONOS	3
RECLAMOS POR INCREMENTO DE PASAJES	1
SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES	390
- GAS	318
TARIFA SOCIAL	194
RECLAMOS POR INCREMENTO EN FACTURACION	68
RECLAMOS POR CONEXION DE SERVICIO	20
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	18
RECLAMOS POR RECONEXION DE SERVICIO	9
ESTADO DE DEUDAS	6
RECLAMOS POR REFINANCIACION	2
ASESORAMIENTO SOBRE CONCESION DE SERVICIO	1
- CORREO ARGENTINO	2
RECLAMOS POR PRESTACION DEL SERVICIO	2
- TELEFONIA FIJA	53
RECLAMOS POR BAJA DE SERVICIO	17

La Defensoría del Pueblo de Jujuy interviene en el control de los servicios públicos y de los entes reguladores, asegurando que se respeten los derechos de los ciudadanos y que se mantenga la calidad y accesibilidad de los servicios que son esenciales para el bienestar de la población.

Asume la responsabilidad de monitorear la calidad de los servicios de agua, energía, transporte y alumbrado público. A su vez, evalúa si los mismos cumplen con los estándares establecidos en la normativa legal vigente y si se brindan de manera adecuada a todos los ciudadanos, sin discriminación. En caso de detectar deficiencias o irregularidades, la Defensoría interviene para exigir mejoras y garantizar el acceso equitativo.

De igual manera, la institución controla el funcionamiento de los entes reguladores encargados de supervisar los servicios públicos. Esto incluye evaluar si éstos actúan de manera transparente, eficiente y en beneficio de los ciudadanos. Es por este motivo que solicita información y rendición de cuentas sobre decisiones tomadas por dichos entes, y propone recomendaciones para mejorar su funcionamiento.

SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Recolección de Residuos

La recolección de residuos es un servicio público esencial que impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en el medio ambiente.

La Defensoría del Pueblo desempeñó un papel crucial en la supervisión y control de esta actividad, asegurando que se lleve a cabo de manera eficiente, equitativa y responsable.

Los reclamos principalmente se centraron en la falta de suministro del servicio, cortes del servicio, solicitudes referidas a la ampliación del alcance del servicio en sectores marginados, y reclamos por el incremento en la tarifa.

Alumbrado público

Un sistema de alumbrado público eficiente reduce los accidentes de tránsito, previene actos delictivos y fomenta la utilización de espacios públicos en horarios nocturnos.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia recibió reclamos constantes referidos a calles o espacios público mal iluminados o apagados

durante largos periodos.

La actuación en esta problemática consistió principalmente en intervenir en situaciones donde la falta de iluminación adecuada afectó la seguridad y el bienestar de los ciudadanos, propiciando la realización de reparaciones o mejoras en la infraestructura existente.

Transporte urbano

La Defensoría del Pueblo monitoreó la calidad del servicio de transporte urbano evaluando aspectos como la frecuencia, la seguridad, accesibilidad y condiciones generales de los vehículos y paradas. En tal sentido, la institución recibió reclamos sobre la falta de alcance del servicio en determinadas zonas marginadas, solicitudes de intervención por suspensión del servicio y falta de frecuencia del transporte público en ciertos lugares.

ENTES REGULADORES

Entes reguladores de servicios públicos desempeñan un papel fundamental en la supervisión y regulación de servicios esenciales, tales como el agua y la energía.

La Defensoría del Pueblo asumió en este periodo en particular una función crítica en el control de estos organismos, evaluando su eficiencia y transparencia en la gestión de los servicios públicos.

Concretamente, la institución intervino ante SuSepu y Ejesa a los fines de evaluar tarifas, controlar las condiciones de los servicios, exigir el cumplimiento del derecho a la información y de trato digno de los consumidores.

En este marco, pudo identificar una gran cantidad de usuarios que no gozaban del beneficio de la tarifa social provincial, así como también situaciones en las que las tarifas fueron consideradas desproporcionadas, o multas que se impusieron sin brindar información eficiente.

También se recibieron quejas sobre deficiencia en la calidad del servicio, y falta de posibilidades de acceso a los servicios por incumplimiento de requisitos exigidos.

La Defensoría contribuyó a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de servicios públicos, asegurando que estos se utilicen de manera justa y responsable en beneficio de toda la población.

Gas envasado, garrafa

La problemática de los grupos vulnerables que no tienen acceso al gas natural se centra en la posibilidad de acceder al beneficio de la garrafa social mediante el Programa Hogar de Anses.

Son constantes las consultas sobre los requisitos de admisibilidad o el tiempo de duración del beneficio, lo que evidencia la necesaria intervención de esta institución a los fines de adherir a los requirentes al programa y brindarles un asesoramiento exhaustivo que despeje dudas y permita facilitarles el trámite de la solicitud.

Actuación N° 346882/2024: s/ solicitud de intervención ante el Concejo Deliberante y Municipalidad de San Salvador de Jujuy por incremento en tarifa del servicio público de recolección de residuos (Limsa). Los vecinos del Barrio Gorriti de la Ciudad de San Salvador solicitaron intervención de la Defensoría a fin de que intercedamos ante el Concejo Deliberante de San Salvador de Jujuy la Municipalidad de San Salvador de Jujuy por incremento de tarifa del servicio público de recolección de residuos (LISMA). Los actuantes manifestaron que la suba se dio tanto para aquellos que abonan tarifas residenciales como para quienes abonan

tarifas comerciales. Se realizó pedido de informe ante los organismos mencionados para que fundamenten los motivos por los cuales se declaró la emergencia del servicio público de higiene urbana de la ciudad de San Salvador de Jujuy, y para que remitan documentación que acredite tal circunstancia. Asimismo, se les solicitó que acrediten y justifiquen la determinación del aumento tarifario mensual con documentación. El Concejo Deliberante respondió que la declaración de emergencia en el servicio concesionado de limpieza, higiene urbana y recolección de residuos tuvo en consideración varios puntos fundamentales: el aumento significativo de los costos asociados con la prestación de servicio atribuible a diversos factores, como el incremento en los precios de los combustibles, los salarios del personal, el mantenimiento de los equipos y los costos de los materiales utilizados en la recolección y el procesamiento de residuos. A su vez, comunicó que es imperioso mantener la calidad de la prestación del servicio de recolección de residuos siendo esencial para la salud pública.

Actuación N° 343859/2024: s/ consulta sobre falta de alumbrado público. Una vecina de la Ciudad de San Salvador de Jujuy presentó queja por falta del servicio del alumbrado público por un largo período. La Defensoría del Pueblo

intervino ante el Director de Servicios Electrónicos de la Ciudad, y solicitó la urgente reconexión del servicio. Desde el área competente informaron que intervendrán a la brevedad y resolverán el conflicto.

Actuación N° 343163/2024: s/ solicitud de intervención ante EjeSA por deuda que se le imputa. Una consumidora de la Ciudad de Perico presentó un reclamo por una deuda que la empresa Ejesa S.A. le imputó sin informarle el concepto y/o fundamento de la misma. Solicitamos pedido de informe ante la empresa de energía, y nos informaron que la deuda es por conexión intermedia, debido a que visibilizaron un caño perforado, aparentemente para no marcar la medición correcta en el medidor. En tal sentido, la empresa ofreció a la consumidora un plan de pago.

Actuación N° 343172/2024: s/ solicitud de intervención ante ANSES por inclusión de tarifa social de gas. Una consultante de la ciudad de Perico solicitó asesoramiento para empadronarse en el Programa Hogar. Desde la Defensoría del Pueblo se colaboró con el empadronamiento en el programa y se brindó información exhaustiva a los fines de despejar dudas.

Particularmente este año, se recibieron y se gestionaron quejas de Servicios Públicos entre ellas las más frecuentes fueron: aumento excesivo de consumo de energía eléctrica, Segmentación Energética y Tarifa Social Provincial.

La metodología utilizada para esta temática fue escuchar la Queja, analizar lo que planteaba el actuante ya sea por consumo excesivo de Energía eléctrica, si se encontraban dentro de la Segmentación Energética y/o necesitaban solicitarlo o bien el beneficio y/o quita de la Tarifa Social Provincial, para lo que le solicitamos la factura de energía eléctrica, así de esta manera poder brindarle el asesoramiento correspondiente, explicándole el alcance de la Defensoría del Pueblo.

SEGMENTACIÓN ENERGÉTICA

En referencia a la Segmentación Energética – Decreto 465/2024, el asesoramiento correspondía en informar al Actuante sobre la normativa vigente para este tema, manifestarle que es un programa del gobierno nacional que ordena los subsidios a la electricidad y el gas de acuerdo a los aspectos socioeconómicos de cada hogar.

El programa se basa en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), que identifica

a los usuarios que necesitan el subsidio y divide a los usuarios en tres niveles, según sus ingresos:

- N1: Ingresos altos, es decir ingresos superiores a 3,5 canastas básicas totales.
- N2: Ingresos bajos, es decir con ingresos inferiores a 1 canasta básica total.
- N3: Ingresos medios, es decir ingresos entre 1 y 3,5 canastas básicas totales.

Actuación N° 350811/2024: s/ solicitud de intervención ante la Secretaria de Energía de la Nación por inscripción en RASE.

Actuación N° 355945/2024: s/ solicita empadronamiento en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE).

En ambos casos, se les solicito la documentación correspondiente entre ellos: copia de DNI, Copia de las 2 últimas facturas de energía Eléctrica y se le hizo completar el formulario de queja de la Institución en donde además de colocar los nombres y apellidos debían dejar un número telefónico y una dirección de correo electrónico Se procedió a ingresar a la página [https:// www.argentina.gob.ar/subsidios](https://www.argentina.gob.ar/subsidios) a fin de completar el Formulario de Declaración Jurada para la solicitud de subsidio, seguidamente se cargaron los datos de quien solicita el servicio,

proporcionando datos personales, laborales y económicos y datos de un contacto (teléfono y correo electrónico) de esta manera declara que la totalidad de la información proporcionada es fehaciente, autorizando al Estado Nacional a utilizar esta información personal para su cruce con la información obrante en las bases de datos administrativas y de registros del Estado, con la exclusiva finalidad de evaluar la presente solicitud del subsidio y la correspondencia del subsidio mediante el cruzamiento de las mismas conforme Decreto 465/24.

Una vez completada la carga, se procede a entregar el Nro. de solicitud que el mismo sistema nos otorga, de esta manera se completa la intervención de la Defensoría del Pueblo, siendo la Secretaria de Energía de la Nación quien determina de acuerdo al cruzamiento de datos el tipo de Segmentación que se le asignara ya sea Segmento N1, N2 o N3.

Tarifa Social de Gas y/o Programa Hogar

Para este tipo de Beneficio, es necesario que el actuante cuente con Clave de Seguridad Social ya que el pedido se realiza por la Página de Mi Anses – Programa Hogar. Se ingresa a www.anses.gov.ar/programa/programa/hogar, se completan los datos de la persona que lo solicita, entre ellos:

Nro. de Medidor y domicilio. Una vez cargados los datos que requiere el sistema se genera un Nro. de Solicitud el cual se hace entrega de una copia al actuante a fin de volver a consultar si el beneficio fue otorgado o no.

SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES

Tarifa Social de Energía Eléctrica

Con respecto a la Tarifa Social de Energía Eléctrica se les informo que este tipo de beneficio es otorgado por el Gobierno de la Provincia de Jujuy que, a través de la Superintendencia de Servicios Públicos y Otras Concesiones (SUSEPU), se otorga a quienes realicen el trámite de empadronamiento y cumplan con las condiciones y requisitos de inclusión. Resoluciones SUSEPU 46/20218 y 31/2020.

Dentro de los requisitos de empadronamiento o re empadronamiento para acceder a este beneficio son los siguientes:

- Ingresos: hasta 2 Salario Mínimo Vital y Móvil
- Consumos: hasta 300 KWh/ mes. Una vez que el actuante nos presenta la documentación solicitada, se procede a ingresar a la página https://susepu.jujuy.gov.ar/tarifa_social/ ,

“FORMULARIO DE EMPADRONAMIENTO O RE-EMPADRONAMIENTO DE CASA PARTICULAR (CATEGORIA T1R), se proceden a cargar todos los datos del solicitante o titular del servicio, datos de los miembros del grupo familiar, se sube la documentación a presentar como: DNI del titular o solicitante, última factura de Energía Eléctrica emitida, fotocopia de Recibo de Haberes y una vez completado todos los campos de la Declaración Juada y los datos consignados están sujetos a constatación y aprobación final por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos y otras concesiones (SuSePu), es decir que el beneficiario lo otorga la Superintendencia de Servicios Públicos de la Provincia.

Una vez completada la carga, se procede a entregar el Nro. de solicitud que el mismo sistema nos otorga, de esta manera se completa la intervención de la Defensoría del Pueblo y se le explica que es la Su.Se.Pu., quien determina de acuerdo al cruzamiento de datos si corresponde otorgar el beneficio.

Actuación N° 350796/2024: s/ solicitud de intervención ante SU.SE.PU. por inclusión de beneficio de tarifa social de energía eléctrica.

Actuación N° 350810/2024: s/ solicitud de intervención ante SU.SE.PU. por inclusión de

beneficio de tarifa social de energía eléctrica.

Asimismo, en las consultas referidas a esta problemática, desde la Defensoría del Pueblo se les indicó a los actuantes que debían traer las facturas de energía eléctrica para poder analizar las mismas, comparar los periodos consumidos, ya que si tuvo un mayor incremento en las facturas, podría deberse a un elevado consumo de energía, por lo que si superaban los 300 kw/ mes que estipula la Su. Se.Pu. se les quitaba el beneficio de Tarifa Social Provincial, debiendo reducir el consumo para los próximos periodos a fin de que le vuelvan a otorgar el mismo.

Incremento de Energía Eléctrica

Este año, los usuarios vieron un importante incremento en las facturas de energía eléctrica por lo que la Defensoría del Pueblo trabajó en conjunto con la Superintendencia de Servicios Públicos de la Provincia - Su.Se.Pu. firmando un convenio para respaldar y colaborar con los usuarios ya sea para la inscripción de la Segmentación Energética, obtención del Beneficio de la Tarifa Social o reclamo ante este Organismo por el incremento de las tarifas.

El procedimiento para realizar el reclamo, consta como primer paso analizar la factura que

emite la empresa Eje S.A., comparar los periodos y solicitarle la documentación correspondiente para dar curso al reclamo: se completa un formulario de queja junto a una copia de DNI del titular, Copia de las 2 últimas facturas, recibo de haberes y/o Certificado de discapacidad.

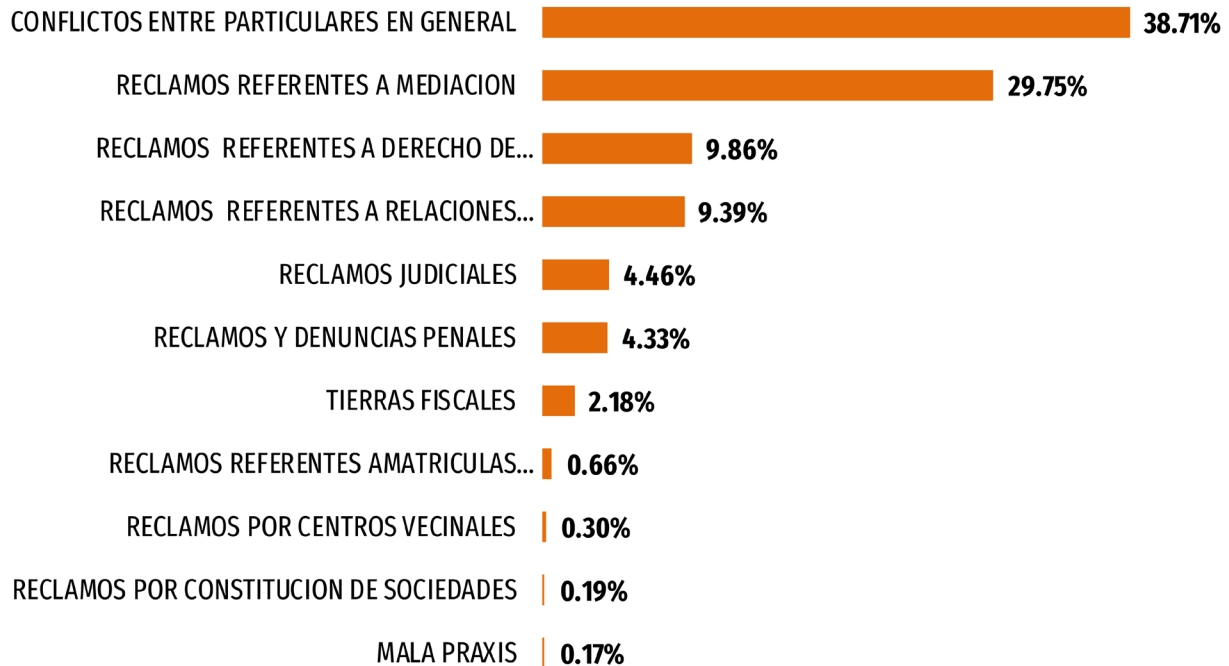
Una vez armada la actuación de conflicto, se realiza una Nota actuación a Organismo, en este caso a la SU.SE.PU. planteando la queja del actuante, adjuntando la documentación respaldatoria y solicitando la intervención de dicha entidad a fin de emitir una respuesta, la cual será comunicada a través de nota al actuante a fin de informar lo que determino la Superintendencia de Servicios Públicos.

Actuación N° 343047/2024: s/ solicitud de intervencion ante SU.SE.PU. por incremento de tarifas de energía eléctrica.

Actuación N° 356006/2024: s/ solicitud de intervencion ante SU.SE.PU. por incremento de tarifas de energía eléctrica.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES

De la distribución por tema, el 15,29% corresponde a las consultas sobre conflictos entre particulares.



De la distribución por problemática, el 38,71% corresponde a consultas y reclamos sobre conflictos entre particulares en general.

CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES EN GENERAL	3,630
CONFLICTOS ENTRE PARTICULARES EN GENERAL	1,405
RECLAMOS REFERENTES A MEDIACION	1,080
ENTRE PARTICULARES	254
- MEDIACION	730
- POR PRESTAMO DE DINERO	34
- POR DEUDA DE PAGO DE TRABAJO REALIZADO	3
- POR PASTOREO DE HACIENDA	5
- POR MEDIANERA	41
- POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIO	6
- POR INCUMPLIMIENTO DE TRABAJO - Y/O SERVICIO OFREC	7
RECLAMOS REFERENTES A RELACIONES CONTRACTUALES	341
- PORALQUILERES	169
- POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	60
- POR CONTRATOS	53
- POR JUICIO EJECUTIVO	19
- POR EMBARGOS	12
- POR DESPIDOS	8
- POR RESCISION DE CONTRATOS	8
- POR SEGUROS	5
- POR JUICIO LABORAL	5
- PORACCIDENTES DE TRABAJO	2
RECLAMOS REFERENTES AMATRICULAS PROFESIONALES	24
- PROBLEMAS DE ETICA	4
- POR TRABAJOS REALIZADOS	8
- PORARANCELES	12
RECLAMOS REFERENTES A DERECHO DE PROPIEDAD	358
- POR DESALOJOS	41
- POR ESCRITURACION	62
- POR USURPACION	18
- POR EJECUCIONES HIPOTECARIAS	1
- POR CERTIFICADO DE PROPIEDAD	13
- POR CAMBIO DE TITULARIDAD	28
- POR BOLETOS DE COMPRA VENTA	24
- POR CESION DE PROPIEDAD	19
- POR DIVISION DE CONDOMINIO	25
- POR PRESCRIPCIONADQUISITIVA	36
- POR OCUPACIONES IRREGULARES	16
- POR COMPRA DE TERRENOS Y/O VIVIENDAS	24
- POR CÉDULA PARCELARIA	48
- REINVINDICACION	3
RECLAMOS POR CONSTITUCION DE SOCIEDADES	7
- POR DESVINCLACION DE SOCIEDADES	2
- CON INSCRIPCION	2
- CON RENDICIONES DE CUENTA	3
RECLAMOS Y DENUNCIAS PENALES	157
- DENUNCIAS POR ESTAFAS	44

Medianera- Garantía-Embargo

Se recibieron consultas por problemas de medianera, en el caso los recurrentes manifestaron el reclamo con el vecino colindante, quien hizo uso de la pared construida en su totalidad por el recurrente, haciendo caso omiso a sus reclamos en la devolución de lo invertido en dicha construcción. En ese sentido se le explicó la manera de hacer efectivo su derecho, mediante proceso judicial previo formal intimación fehaciente mediante Carta Documento. Asimismo se le ofreció el Departamento de Mediación de la Defensoría del Pueblo, se explicó en qué consiste este medio alternativo de Resolución de conflictos, principalmente en su naturaleza voluntaria, en caso de llegar a un acuerdo, solicitar homologación judicial a fin de que en caso de incumplimiento se pueda ejecutar el mismo.

También se plantearon situaciones de los recurrentes que sirvieron de garantes de familiares y/o amigos para la obtención de préstamos de dinero en entidades financieras o bien para la compra de electrodomésticos en casas comerciales, y que debido a que los beneficiarios no habían abonado en termino las cuotas respectivas de las operaciones realizadas, los asesores letrados de estas Instituciones

intimaron fehacientemente al garante para que regularice la situación abonando las cuotas adeudadas o bien la totalidad de la deuda adquirida. En estos casos se explicó al recurrente que la figura del garante es para el tercero como el titular del crédito, por lo que, si el titular del crédito no cumple con las cuotas estipuladas, el garante deberá cumplir con la totalidad de la deuda, por lo que los bienes del garante o fiador garantizan el cumplimiento del compromiso ajeno. En este sentido se recomendó a los particulares dialogar con los titulares del crédito para que regularicen su incumplimiento y en el caso de que no puedan solventar la deuda, dirigirse al Dpto. de créditos y cobranzas de la entidad y llegar a un acuerdo con el asesor letrado, demostrando que existe el ánimo de cancelar la deuda y así evitar posibles acciones legales en su contra. También se pudo aclarar situaciones en la que los recurrentes creyeron servir de garantes cuando en realidad eran titulares de las obligaciones contraídas. Se explicó la diferencia de una y otra figura, sus derechos y obligaciones.

Se presentaron ciudadanos que manifestaron la existencia de procesos judiciales por cobro deudas con sentencia condenatoria y la orden de embargo de sus haberes en torno a deudas que mantenían. En muchos casos estos embargos procedían por deudas provenientes de un título

crediticio (pagaré) firmado por ante Entidades Financieras Privadas o casas comerciales. En ese sentido se les informó que deberían consultar con un letrado, para que tomara vista del expediente iniciado en su contra y disponga las medidas necesarias (si las hubiere) para la protección de sus derechos. Asimismo se explicó que un pagaré es un título que reviste la presunción de autenticidad por parte de la ley, por lo que el titular del derecho crediticio puede llevar adelante Juicio Ejecutivo para lograr el cumplimiento de la obligación asumida por parte del deudor, lo cual determina que el procedimiento sea rápido y con mira a satisfacer la petición del demandante. De igual manera se plantearon casos de intimaciones telefónicas con amenazas de embargo inminente sobre bienes incluso de los familiares de los titulares de deuda. Se explicó este tipo de práctica abusiva, contraria a la Ley de Defensa del Consumidor. Se indicó solicitar información sobre la supuesta deuda y requerir documentación al respecto a fin de constatar la misma, advirtiendo que podrían ser víctimas de estafa.

Derecho de Propiedad- Cambio de Titularidad

En las consultas referentes al derecho de Propiedad, por escrituración de viviendas o cambio de titularidad, algunos recurrentes

manifestaron su voluntad de cambiar la escritura que figura a nombre de su padre o cónyuge fallecido, se le indica que el procedimiento es realizar un juicio sucesorio, para el cual debe requerir abogado particular. O bien en caso de que este con vida el titular del inmueble se cambia la escritura mediante donación, cesión o compraventa que se efectúa ante escribano público y su posterior inscripción en el Registro de Inmueble.

La problemática planteada por los particulares referentes a cambios de titularidad en el Instituto de Vivienda y Urbanismo de Jujuy, radica en casos de grupos familiares adjudicatarios, cuyas situaciones originarias han variado por diversas causas como: fallecimiento, separaciones de hecho, divorcio con sentencia firme, violencia familiar, abandonos de hogar de alguno de los adjudicatarios. Se les brindo asesoramiento explicando que el trámite está dirigido al adjudicatario que es quien tiene que regularizar la situación legal que impide la escrituración de la vivienda adjudicada. Debe ser realizado por el titular o co-titular de la vivienda adjudicada, en caso de fallecimiento o ausencia acreditada de ambos, por el grupo familiar inscripto originariamente en los Legajos de Adjudicación.

Asimismo, se procedió a informarles que para dar inicio al trámite respectivo se necesita que el interesado comparezca al Departamento de Ordenamiento Territorial del IVUJ a efectos de ser atendido por personal que analizara pormenorizadamente el caso planteado, y de acuerdo al mismo, informara los trámites a seguir y los requisitos exigidos por el IVUJ, para efectuar el cambio de titularidad.

Otros casos tratados fueron aquellos en los que el consultante sólo poseía boleto de compraventa de la propiedad. En este caso se les informo que el Boleto es el primer paso para poder configurar la transmisión del derecho real de dominio de un inmueble, es decir es un contrato por el cual las partes se obligan a escriturar quedando perfeccionada así la transmisión del dominio. En las situaciones que únicamente se poseía el boleto compraventa, se les explicaron las dos alternativas posibles: contactar al anterior dueño y ver la posibilidad de efectuar la escrituración en forma directa ante una Escribanía, o en caso que esta situación no fuera posible, la alternativa de iniciar juicio de escrituración en sede civil. Al respecto se informó que el boleto de compraventa debe ser realizado por un abogado o escribano público y debe contener las condiciones de venta, precios, plazos, entrega de posesión, penalidades por

incumplimiento, fecha posterior de escrituración y cualquier otra cláusula que consideren incluir, el mismo debe encontrarse firmado por ambas partes y en dos ejemplares.

Por Incumplimiento de Trabajo y/o servicio ofrecido

En esta problemática las consultas tenían como eje central el incumplimiento en que recaían las personas que realizaban un determinado trabajo o en el caso de la prestación de un servicio, fundado en el incumplimiento de las acciones que tenían que llevar adelante el profesional o prestatario del servicio. En este punto los reclamos se referían a las deudas de pago provenientes de los trabajos que se realizaban a favor de un tercero, como ser obras en construcción, reparación de electrodomésticos, de computadoras, instalaciones domiciliarias, etc. En este sentido se preguntó a los particulares si se suscribieron acuerdos de pago o contratos de locación de servicios u obras, en algunos casos se habían realizado y en muchos otros se efectuaron verbalmente. En el primer supuesto es mucho más fácil conseguir el cumplimiento de la obligación debida, ya que la misma se encuentra estipulada y reglamentada en el contrato suscripto por ambas partes, por lo que se recomendó intimar mediante carta documento

al beneficiario del servicio o trabajo realizado a los fines de que regularice la situación bajo apercibimiento de realizar las medidas legales correspondientes para obtener la satisfacción de su derecho. En estos casos la constitución del contrato se presenta como una garantía de cumplimiento para ambas partes. En el supuesto de que no exista un garantía del crédito, es decir, un contrato suscripto por las partes no significa que la obligación de cumplir no exista, sino que es una obligación natural por lo que se puede recurrir a mediación para que se cite a la otra parte y se estipule la forma de pago por el trabajo realizado, en este caso si se logra el acuerdo, el mismo puede homologarse vía judicial y de esa manera puede pedir su ejecución en caso de un nuevo incumplimiento.

Otro tema es el referente a los contratistas los cuales reciben adelanto de pago para poder iniciar las obras de construcción pero nunca las realiza, por lo que el beneficiario puede intimar mediante carta documento al contratista para que concluya con la obra pactada o solicitar audiencia en el Dpto. de Mediación y como última instancia iniciar acciones legales en su contra por daños y perjuicios.

Son varios los reclamos formulados, recayendo básicamente respecto al incumplimiento derivado

por la falta del pago del alquiler mensual, mejoras realizadas sin autorización, deterioro de instalaciones sanitarias del inmueble, incumplimiento de obra de construcción, de servicios prestados o adquiridos con terceros, de la cláusula precio, ente otras, para las cuales se presentaban con el contrato suscripto, facilitando así su análisis y posterior asesoramiento. En todos los casos, se les informo a los consultantes que cuando se suscribe un contrato el mismo tiene eficacia ante la ley, por lo que una vez comprobado el incumplimiento por una de las partes del contrato, se puede en primer lugar iniciar un proceso de mediación al respecto para destrabar la situación conflictiva sin necesidad de dar inicio en esta instancia a un proceso judicial y en el caso de que la postura y/o conducta persista, se lo debe notificar mediante carta documento especificando que debe terminar con la acción que está realizando bajo apercibimiento de llevar adelante las medidas legales correspondientes para el cumplimiento del contrato suscripto. Y en el caso de que la conducta no se modifique después de haber agotado estas etapas de negociación, se recomendó consultar con un abogado particular para que lleve adelante las medidas judiciales pertinentes (desalojo, ordinario por cobro de pesos, repetición de pago realizado, etc.) que le garanticen la defensa de sus derechos personales.

Reclamos Judiciales

También se recibieron quejas por Reclamos Judiciales, en referencia a consultas sobre estado de trámites de expedientes. Ante la consulta respecto a la tramitación de juicios (laborales, penales, civiles, etc.) y luego de analizar cuidadosamente la situación particular de cada actuante, se colabora consultando en la página web del Poder Judicial conforme a los datos brindados por el recurrente (número de expediente), pudiendo en algunas oportunidades determinar la etapa del procedimiento y en otras no, en virtud de la escasa información que nos brinda dicho sistema, sin perjuicio de ello, se los asesora sobre el procedimiento conforme a la acción entablada por el interesado. Luego se manifiesta que, deberá concurrir al letrado/abogado contratado e interviniente en el expediente a fin de solicitarle información puesto que, siendo parte en el proceso es el único que puede tomar conocimiento del trámite en este último. Asimismo se aclara ante cada consulta sobre la competencia de esta Defensoría (Ley 6.380), informando que ningún asesor podrá representar en los juicios a iniciarse o los ya iniciados, como así tampoco patrocinar judicialmente.

Durante el periodo 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Actuación N° 347747/2024: El recurrente solicitó asesoramiento por Mediación. Se explicó en que consiste este medio Alternativo de Resolución de Conflictos, casos que pueden ser tratados en mediación, conforme lo establecido por el Dpto. de Mediación de la Defensoría del Pueblo.-

Actuación N° 342591/2024: La recurrente solicitó asesoramiento por contrato de alquiler. Se le otorgó el asesoramiento jurídico, explicando las cláusulas pactadas del contrato suscripto y rescisión de la misma. Se le explicó la competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme ley 6.380.

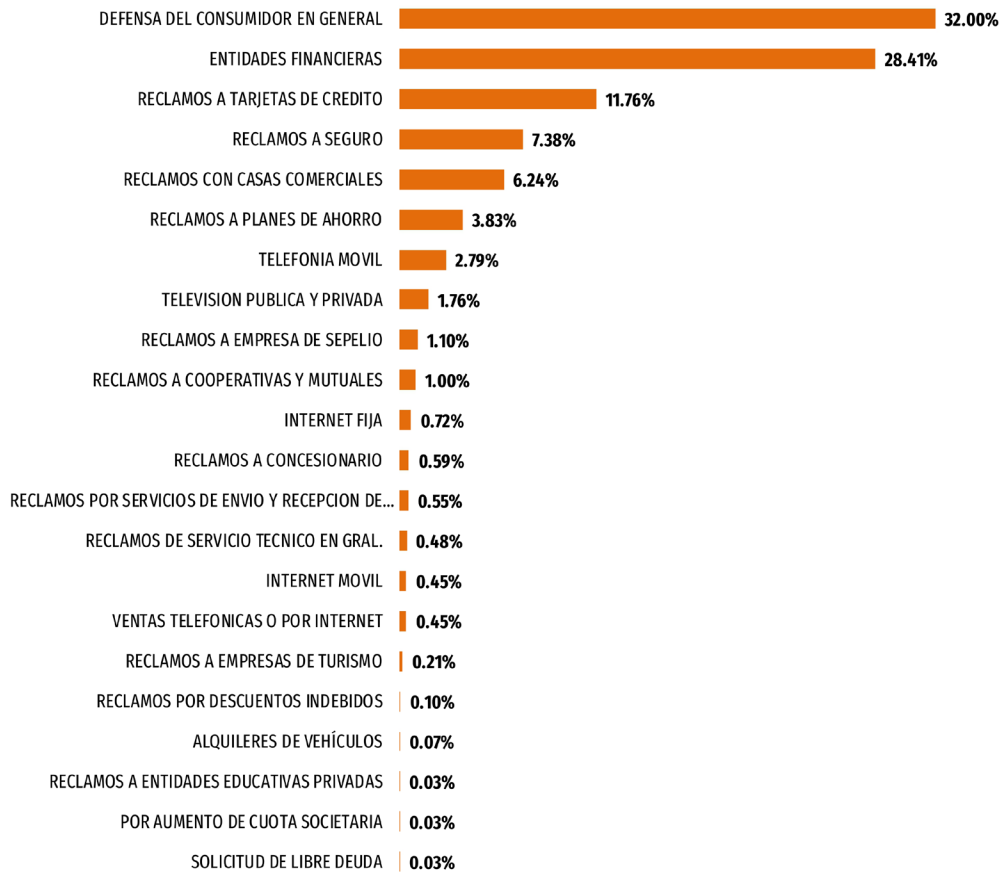
Actuación N° 347776/2024: La recurrente consultó sobre el cambio de titularidad del inmueble de sus padres fallecidos. Se le explicó que el procedimiento es realizar un juicio sucesorio, para lo cual debe requerir abogado particular. Se aclaró competencia judicial de la Defensoría del Pueblo, conforme ley 6.380.

Actuación N° 345597/2024: El recurrente manifestó que realizó la entrega de un motovehículo y dinero para la adquisición de un automóvil en san salvador que nunca le fue

entregado, que realizó la denuncia en la policía y contrato servicio de abogado particular, sin respuesta a la fecha. Se explicó proceso de la IPP, conforme CPP de la Provincia, figura del delito de estafa, funciones del fiscal y actuación de querrela. Asimismo se explicó las facultades y competencias de la Defensoría del Pueblo, conforme ley 6380.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

De la distribución general por tema, el 12,22% corresponde a las consultas sobre defensa del consumidor.



De la distribución por problemática, el 32% corresponde a consultas y reclamos sobre defensa del consumidor en general.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR	2,900
DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN GENERAL	928
ENTIDADES FINANCIERAS	824
- DESIGNACION INVOLUNTARIA DE SERVICIOS BANCARIOS	22
- PROBLEMAS DE FACTURACION	22
- SALDO DEUDOR	100
- PROBLEMAS CON ATENCIONAL PUBLICO	35
- DESCUENTOS NO AUTORIZADOS	209
- INSUFICIENTE INFORMACIÓN EN SERVICIOS BANCARIOS	33
- COBRO DE DEUDA CANCELADA	7
- INTIMACIONES JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES	14
- TRANSACCIONES BANCARIAS NO REALIZADAS	45
- INCONVENIENTES CON CAJEROS AUTOMATICOS	5
- BAJA CUENTA BANCARIA	16
- ASESORAMIENTO POR SERVICIOS BANCARIOS	35
- CANCELACION DE CUENTA BANCARIA	4
- AFECTACION EN VERAZ	85
- PROBLEMAS CON ESTADO DE CUENTA	41
- BAJA TARJETA DE CREDITO	43
- INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	39
- OPERACIONES NO ACREDITADAS	4
- PROCREAR	2
- TRANSFERENCIAS BANCARIAS MAL REALIZADAS	9
- SITUACION FINANCIERA	54
TELEFONIA MOVIL	81
- PROBLEMAS DE FACTURACION	14
- FALTA DE CONEXION DE SERVICIO	12
- PRESTACION DE SERVICIO	15
- BAJA DE SERVICIO	25
- INCONVENIENTE POR LINEA NO SOLICITADA	2
- INCONVENIENTES POR DEUDA CON EL SERVICIO	2
- POR COBRO DE CARGOS INDEBIDOS	4
- PROBLEMAS CON TARJETA PREPAGA	2
- INTIMACION DEPARTAMENTO COBRANZAS	2
- Afectación	3
INTERNET FIJA	21
- PRESTACION DE SERVICIO	10
- PROBLEMA DE FACTURACION	1
- SOLICITUD DE BAJA	10
INTERNET MOVIL	13
- PROBLEMA DE FACTURACION	1
- PRESTACION DE SERVICIO	3
- SOLICITUD DE BAJA	4
- DEUDA POR SERVICIO	5
TELEVISION PUBLICA Y PRIVADA	51
- PRESTACION DEL SERVICIO	8
- PROBLEMAS DE FACTURACION	13
- CONEXION DEL SERVICIO	4
- DEUDA CON EL SERVICIO	10
- BAJA DEL SERVICIO	16
VENTAS TELEFONICAS O POR INTERNET	13
- PROBLEMAS DE FACTURACION	2
- PROBLEMAS DE ENTREGAS	4

La Defensoría del Pueblo persigue la protección de los derechos del consumidor conforme lo establecido por la Ley 24240, sus leyes complementarias y lo establecido por el Código Civil y Comercial de la Nación.

Siendo lo primordial prevenir, proteger y promover los derechos de los consumidores y defender los legítimos intereses económicos de los consumidores.

Tarjetas de Crédito

Los ciudadanos en calidad de titulares expusieron los diversos inconvenientes suscitados en relación al estado de cuenta, desconocimientos de consumos y solicitudes de baja de tarjetas.

Respecto del estado de cuenta pudo advertirse montos excesivos en resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito, imputados a gastos de mantenimiento de la tarjeta, incluso de tarjetas vencidas.

En el tema de desconocimiento de consumos en los resúmenes de cuenta de las tarjetas de crédito fue otra queja expuesta, en cuyo casos se le indico a los afectados formular la respectiva impugnación del resumen a través de los distintos

canales dispuestos por las entidades financieras emisoras de las tarjetas y abonar solamente el saldo no desconocido hasta la resolución de su reclamo.

Las solicitudes de baja de tarjetas de créditos fueron otro de los temas de consulta, señalando los ciudadanos que procedieron a cancelar consumos y cargos gestionando la baja de la misma; sin embargo, continuaban recibiendo resumen de la tarjeta, pero de otra entidad bancaria con saldos impagos por lo que se gestionó la baja y cancelación de la cuenta.

Planes de Ahorro

Los reclamos más frecuentes respecto de las suscripciones a los planes de ahorro tienen que ver con la intención de darse de baja de dichos planes de ahorro.

En la mayoría de los casos persiguen la baja por el aumento excesivo de las cuotas que mes a mes sufren los adherentes, quienes manifestaron que al momento de suscribir el Plan, el asesor de la empresa les indicó que las cuotas tendrían un valor fijo.

En todos los casos desde la Defensoría del Pueblo se procedió a solicitar la documentación

necesaria a los fines de gestionar la baja de los respectivos planes de ahorro, y el cese de los débitos bancarios correspondientes a las respectivas cuotas, obteniendo el rescate en los casos en que el adherente haya cumplido con el pago del mínimo de cuotas requerida por la empresa.

Seguro

En cuanto a los Seguros, las consultas tuvieron que ver con la baja de la póliza por el aumento de las mismas, por pólizas emitidas sin consentimiento y por falta de cobertura por parte de la compañía de seguro

En todos los casos se requirió la documentación necesaria a los fines de tramitar la baja de las respectivas pólizas de seguro, y el cese de los débitos en la caja de ahorro en concepto de prima; pudiendo obtener en los casos de pólizas emitidas sin consentimiento el reembolso de las sumas que fueron indebidamente debitadas.

Instituciones Financieras

Respecto de las Instituciones Financieras, la mayoría de las consultas por parte de los ciudadanos fueron sobre saldo deudor, descuentos no autorizados y situación financiera.

En los casos de saldo deudor y descuentos no autorizados, una vez requerida la documentación al ciudadano se procedió desde la Defensoría del Pueblo a solicitar información a las entidades financieras. En el supuesto de la existencia de la deuda, se solicitó información sobre el origen y monto de la misma, en situación contraria se solicitó el cese de los débitos de las cajas de ahorros de los ciudadanos.

Ahora bien, tratándose sobre consultas referidas a la situación financiera de los ciudadanos se realizaron las respectivas observaciones en sitio https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Situacion_Crediticia.asp del Banco Central de la República Argentina, informando al ciudadano si estaba informado o no por alguna entidad financiera, en caso de estarlo comunicarle que entidad financiera lo hizo.

Durante el periodo 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Actuación N° 355360/2024: S/ intervención ante Banco Supervielle por desconocimiento de deuda y baja de tarjeta de crédito. Un ciudadano solicitó la intervención de esta Institución a fin de que interceda ante el Banco Supervielle por desconocimiento de deuda e imposibilidad de efectivizar la baja de una tarjeta de crédito.

Se requirió a la entidad bancaria el informe correspondiente con el objeto de tramitar y/o gestionar la baja de la tarjeta de crédito y realizar el reajuste de todos los cargos reclamados y rectificar la base de datos de deudores de los organismos públicos y/o privados consignados, procediendo a su desafectación. La entidad bancaria a través de su representante legal, propuso la recompra de la deuda, el ajuste a cero (0) de la misma y la baja definitiva de la tarjeta de crédito, previa aceptación de la propuesta por el particular afectado, lo cual con posterioridad se efectivizó, recibiendo posteriormente el libre deuda.

Actuación N° 347416/2024: S/ intervención ante AUTOCREDITO S.A. por baja de suscripción de plan. Un ciudadano solicitó la intervención de la Institución a fin de tramitar la baja de una suscripción a un plan de ahorro contratado, así como el cese de los débitos efectuados en concepto de cuotas de su caja de ahorros. Se remitió a la empresa nota de solicitud de baja, aportando los datos de la suscriptora y de la documentación a tal efecto. La empresa procedió a otorgar la baja de las suscripciones, y el cese de los débitos en tal concepto

Actuación N° 348150/2024: S/ intervención ante OPCION SEGUROS por baja de poliza. Un

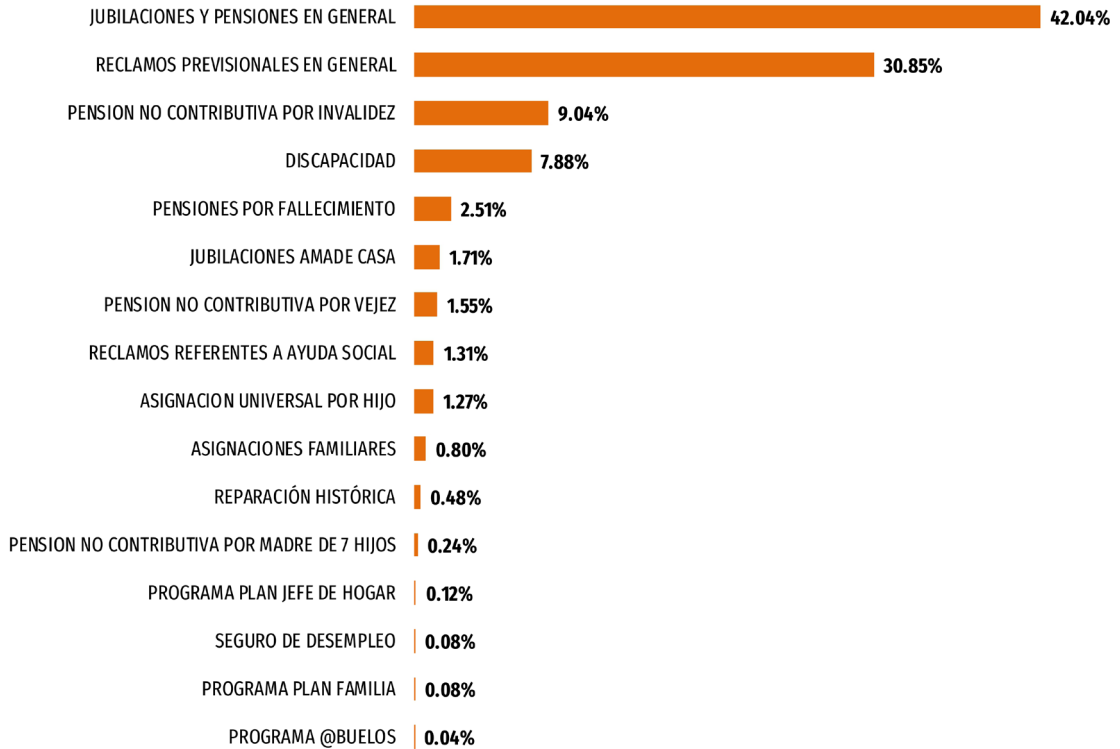
ciudadano solicitó la intervención de esta institución a los fines de dar de baja la póliza de seguro como del cese del débito en su caja de ahorro. Desde la Defensoría del Pueblo se remitió a la Compañía de Seguro nota solicitando la baja de la póliza, aportando los datos personales del asegurado y la respectiva documentación a tal efecto. La compañía de seguro procedió a dar de baja la respectiva póliza, y al cede de los débitos en tal concepto.

Actuación N° 347415/2024: S/ intervención ante CRCFSA (Credito Regional Compañía Financiera).

Una ciudadana solicitó la intervención de esta Institución a fin de solicitar información respecto de una deuda. En tal sentido se remitió a la entidad financiera un pedido de informe a los fines de que informen si existe deuda o no y en caso de existir deuda, informar origen y monto de la misma. La empresa con posterioridad informo que la ciudadana solicito un crédito a dicha entidad financiera, adjuntando la correspondiente documentación referida a la toma del crédito, notificándose a la actuante e indicándose como proceder para cancelar la deuda.

JUBILACIONES | PENSIONES | DISCAPACIDAD

De la distribución general por tema, el 10,58% corresponde a las consultas sobre jubilaciones, pensiones y discapacidad.



De la distribución por problemática, el 42% corresponde a consultas y reclamos sobre jubilaciones, pensiones.

JUBILACIONES, PENSIONES Y DISCAPACIDAD		2,512
JUBILACIONES Y PENSIONES EN GENERAL		1,056
RECLAMOS PREVISIONALES EN GENERAL		775
- POR DEMORA EN OTORGAMIENTO DE BENEFICIO		14
- POR REAJUSTE DE HABERES		62
- PROBLEMÁTICA PREVISIONAL		151
- POR PAGOS DEMORADOS Y/O INADECUADOS		15
- POR BOCA DE PAGO		2
- POR TRASPASO DE AFJP		1
- CON TRÁMITES JUBILATORIOS		86
- POR DESCUENTO EN HABER JUBILATORIO		6
- CON GESTOR POR TRÁMITES NO REALIZADOS		4
- DE MOVILIDAD EN GENERAL		1
- POR FALTA DE INFORMACIÓN DE ANSES		328
- POR APORTES JUBILATORIOS		35
- CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS		1
- RECLAMO POR FORMULARIO DE CERTIFICACIÓN NEGATIVA		6
- CONSTANCIA DE C.U.I.L.		29
- PROBLEMAS CON SALARIO ESCOLARIDAD		1
- MONOTRIBUTO SOCIAL		14
- TURNOS		18
- CODEM		1
JUBILACIONES AMADE CASA		43
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD		37
- AGILIZACIÓN DE TRÁMITES		1
- RECHAZO DE SOLICITUD		3
- RECLAMOS POR CÁLCULO SICAM		2
PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ		227
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD		137
- AGILIZACIÓN DE TRÁMITE		19
- RECHAZO DE SOLICITUD		8
- AVERIGUAR ESTADO DE TRÁMITE		52
- CONSULTAR LUGAR Y FECHA DE PAGO		4
- REAJUSTE DE HABERES		5
- TURNOS - CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL		2
PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA POR VEJEZ		39
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD		34
- AGILIZACIÓN DE TRÁMITE		2
- RECHAZO DE SOLICITUD		2
- AVERIGUAR ESTADO DE TRÁMITE		1
PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA POR MADRE DE 7 HIJOS		6
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD		4
- AGILIZACIÓN DE TRÁMITES		2
PENSIONES POR FALLECIMIENTO		63
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD		48
- AGILIZACIÓN DE TRÁMITES		8
- RECHAZOS DE SOLICITUD		2
- AVERIGUAR ESTADO DE TRÁMITE		4
- POR FALTA DE PAGO		1
SEGURO DE DESEMPLEO		2
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD		2
DISCAPACIDAD		198
- VIOLENCIAS EN DISCAPACITADOS		3
- OTORGAMIENTO DE PASES LIBRES		32
- CERTIFICADOS DE DISCAPACIDAD		61
- ASESORAMIENTO POR LEYES PARA DISCAPACITADOS		67

Conforme a lo previsto en los Artículos 16 y 17 de la Ley N° 6380 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy no tiene competencia para intervenir ante organismos nacionales tales como la ANSES, por este motivo no se generan ante éstos actuaciones de conflicto (salvo excepciones a título de colaboración) y las mismas son derivadas a la Defensoría del Pueblo de Nación. Sin embargo se registran numerosas actuaciones de servicio por asesoramiento para la tramitación de los diferentes beneficios gestionados por dichos organismos.

RECLAMOS PREVISIONALES EN GENERAL

Trámites jubilatorios

Se pudo percibir la falta o inexacta información sobre los requisitos para acceder al beneficio de jubilación, por lo que se realizaron acompañamientos en el trámite de solicitud del mismo. Al respecto, cabe tener en cuenta que se registraron consultas de personas que acreditaron la totalidad de los aportes requeridos y algunas sin aportes, según sea el caso se procede a brindar asesoramiento.

Reconocimiento de servicios

En aquellos supuestos en los cuales se verifica en la historia laboral de los presentantes que no se

encuentran acreditados la totalidad de los aportes declarados se informó sobre la posibilidad de realizar el trámite de reconocimiento de servicios ante la Administración Nacional de la Seguridad Social con la presentación de la documentación correspondiente, indicando que a través del mismo el trabajador obtendrá una resolución con los años probados por la Administración Nacional de la Seguridad Social.

Actualización de vínculos familiares

Al respecto se explicó a los presentantes que a los fines de realizar cualquier tipo de trámite en la Administración Nacional de la Seguridad Social, previamente se deben actualizar los vínculos familiares indicando la documentación a presentar según los casos planteados.

Renta vitalicia previsional

Se advirtieron quejas en las cuales los presentantes manifestaron su preocupación por las irregularidades en el cobro y el monto de las rentas vitalicias colocándolos en un estado de vulnerabilidad social. 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 pudo 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.

Asimismo, se les explicó 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 informó 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, obligando 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).

Por demora en otorgamiento de beneficio

Al respecto se registraron consultas por la demora que tiene el otorgamiento del beneficio previsional (jubilación, pensión por fallecimiento o retiro por invalidez).

En este sentido se explicaron las diversas etapas por las que atraviesa un expediente previsional:

- Iniciación
- Verificación
- A dictaminar
- Citados para agregar documentación
- Cómputos y liquidación
- Acordado
- Denegado

En consecuencia, se consultó 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 procedió a generar reclamo en Mi Anses con clave de seguridad social y se colaboró con la redacción de nota reclamo a ser presentada en Defensoría del Pueblo de Nación.

Certificación de servicios

Las personas que concurrieron a la institución reclamaron por no contar con la certificación de servicios y remuneraciones que el empleador tendría que haber entregado al finalizar la relación laboral y la urgencia de la misma a los fines de acreditar los años de servicio a fin de acceder al beneficio previsional o para acreditar aportes que fueron oportunamente retenidos pero no ingresados al fisco.

En consecuencia, se colaboró con la confección de nota o telegrama – ley para ser remitido al empleador.

Constancia de CUIL

En general los requirentes solicitaron colaboración con la entrega de la constancia de CUIL para ser presentada ante diversos organismos y/o dependencias públicas y privadas a los fines de realizar diversos trámites.

En estos casos se consultó en la página web de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y se extendió la misma.

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 informó 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.

Plan de Pago de Deuda Previsional

Plan de Pago de Deuda Previsional para personas que ya tienen la edad para jubilarse: Permite acceder al derecho a una jubilación a personas que ya alcanzaron la edad jubilatoria y que no cuentan con los 30 años de aportes requeridos, permitiendo completar períodos

de aportes faltantes hasta diciembre de 2008 inclusive. Es incompatible con otras moratorias previsionales que no se hayan saldado antes del 31 de diciembre de 2021.

Plan de Pago de Deuda Previsional para trabajadores en actividad: El mismo permite a personas que les faltan hasta 10 años para cumplir la edad jubilatorias, que puedan comenzar a regularizar sus aportes (Mujeres de 50 a 59 años y hombres de 55 a 64 años). Se pueden completar períodos de aportes faltantes hasta marzo de 2012 inclusive, que se pagarán a través de un volante electrónico de pago (VEP).

Jubilación anticipada

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

El mismo corresponde a mujeres con 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:

- año de aportes por hija/o.
- 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.

ASIGNACIONES FAMILIARES

Asignación por hijo

Se explicó a los interesados 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.

Asignación prenatal

En general, las personas interesadas desean verificar si se encuentran en condiciones de solicitar este beneficio. Se les explicó 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.

Durante el período 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Actuación N° 362194/24: Sobre falta de otorgamiento de AUH. En dicha actuación se apersonó un asesor de la Institución ante las oficinas de la ANSES a fin de obtener información respecto a la negativa en iniciar el trámite de solicitud Asignación Universal por Hijo. Se verifico que se observan inconsistencias con los datos que figuran en el Acta de nacimiento del menor de edad por lo que se deberá RECTIFICAR la misma para realizar el trámite.

Actuación N° 347630/2024: Por información sobre estado de Expediente. En la referida actuación se apersonó un asesor de la Institución ante las oficinas de la ANSES y se verifica que el actuante deberá adjuntar informe de registro migratorio a fin de iniciar tramite jubilatorio por lo que se brinda dicha información al solicitante.

Actuación N° 343366/2024: En la misma se asesoró a la actuante sobre la inscripción

ante Anses para el cobro de la asignación por nacimiento. Asimismo, se explicó en que consiste la asignación por embarazo y la conversión a AUH.

Actuación N° 343719/2024: Se verificó en la página web de Anses a través de Mi Anses con clave de seguridad social el estado de expediente de jubilación por moratoria y se informó que el mismo fue resuelto de forma favorable.

DISCAPACIDAD

Se realizaron 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 explicó 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:

Salud

Cobertura del 100% en las prestaciones de rehabilitación (medicamentos, equipamiento, tratamientos) que requiera en relación a lo que fue certificado como discapacidad.

Transporte

Traslados gratuitos en el transporte público terrestre de competencia nacional, con regulación específica en relación al ámbito provincial y municipal.

Asignaciones familiares

Ayuda escolar anual por hijo con discapacidad, asignación familiar por hijo con discapacidad, asignación por conyugue con discapacidad.

Símbolo Internacional de acceso

Libre estacionamiento, en los lugares permitidos, independientemente del vehículo en el que te traslades.

Otros trámites

Exención de pago de peajes, impuestos (municipales, patentes, entre otros), franquicias para la compra de automóvil, solicitud empleo en la administración pública. En estos casos la exención debe solicitarse ante la autoridad de aplicación de cada normativa.

Se les informó 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.

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.

Actuación N° 353757/2024: Solicitud la intervención ante la Secretaría de Servicios Públicos a fin de obtener información para el uso del beneficio de pase libre de transporte urbano de pasajeros de personas con discapacidad iniciada por referentes de organizaciones sociales. En dicha actuación se remitió pedido de informe y se obtuvo la respuesta requerida, brindando dicha información a los interesados.

Actuación N° 343205/2024: Por asesoramiento sobre requisitos para el inicio del trámite de pensión no contributiva por invalidez, en esta oportunidad se entrevistó al consultante y se brindó asesoramiento sobre: naturaleza del beneficio, proceso de gestión, requisitos, lugares competentes para gestionar documentación necesaria, días y horarios de atención.

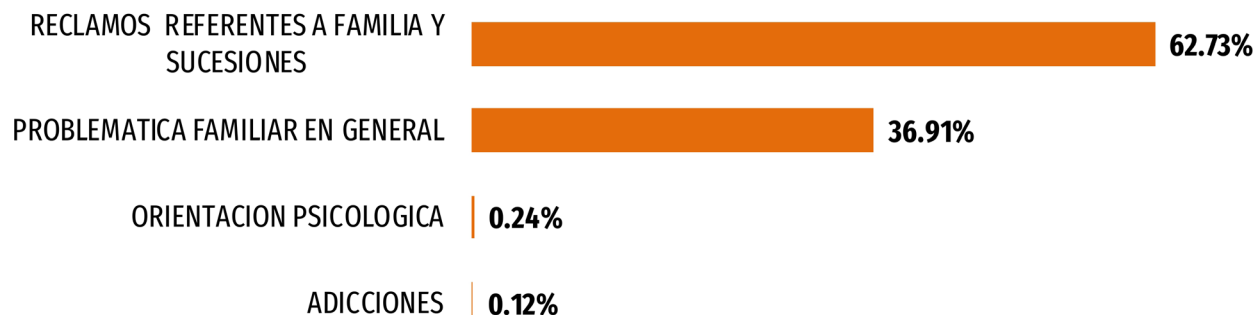
Actuación N° 350633/2024: Por solicitud de asesoramiento para conocer estado de trámite de

pensión no contributiva por invalidez. Se realizó consulta a través de la página de MI ANSES con clave de seguridad social y se informó estado actual del expediente.

Actuación N° 344067/2024: Sobre solicitud de colaboración para gestionar el trámite de reempadronamiento obligatorio del pase libre para personas con discapacidad. El asesor a cargo gestiono el trámite de reempadronamiento.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR

De la distribución por tema, el 10,54% corresponde a las consultas sobre problemática familiar en general.



De la distribución por problemática, el 62,73% corresponde a consultas y reclamos sobre a familia y sucesiones.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL		2,501
PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL		923
RECLAMOS REFERENTES A FAMILIA Y SUCESIONES		1,569
- POR USURPACION		6
- POR JUICIO DE SUCESION		407
- POR DIVORCIO		115
- POR ALIMENTOS		315
- POR REGIMEN DE VISITAS		94
- POR TENENCIA		66
- POR FILIACION		49
- POR CUOTA ALIMENTARIA		148
- POR RESTITUCION DE MENOR		3
- POR MENORES EN RIESGO		20
- POR ABANDONO DE HOGAR		4
- POR TESTAMENTO		17
- POR ADOPCION		6
- POR FUGA DE HOGAR		2
- POR IMPUGNACION POR PATERNIDAD		7
- POR MALTRATO Y ABUSO DE MENORES		3
- POR CURATELA		48
- AUTORIZACIONES A MENORES PARA VIAJAR		3
- POR EXCLUSION DE HOGAR		13
- POR DIVISION DE BIENES		59
- POR SALARIO FAMILIAR		4
- POR CONFLICTO FAMILIAR		85
- POR EXCLUSION DE HOGAR		10
- POR VIOLENCIA FAMILIAR		35
- POR TUTELA		11
- POR JUICIO SUCESORIO		9
- INFORMACION SUMARIA		5
- POR PROBLEMAS DE CONCUBINATO		10
- SITUACION DE RIESGO ADULTO MAYOR		8
- PERSONAS EN SITUACION DE CALLE		7
ADICCIONES		3
- PREVENCIÓN		3
- VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		23
- VIOLENCIA CONYUGAL		20
- VIOLENCIA INFANTIL Y ADOLESCENTE		2
ORIENTACION PSICOLOGICA		6
- ORIENTACION A PADRES		1
- ORIENTACION A PAREJAS		1
- CONFLICTO VINCULAR ENTRE PADRES E HIJOS		3
- CONFLICTO ENTRE HERMANOS		1

La Defensoría del Pueblo tiene como misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional y demás leyes.

Respecto a problemática familiar en general, como los casos de cuidado personal, alimento, régimen comunicacional; si bien esta institución no puede intervenir directamente en los juicios, su rol es relevante como facilitador del acceso a la información para la protección de los derechos individuales, especialmente para personas en situación de vulnerabilidad, ya que se brinda un asesoramiento integral, claro y comprensible sobre la normativa aplicable, derechos, obligaciones, plazos y pasos que debe seguir para iniciar el reclamo judicial según el caso.

Los temas más recurrentes que se presentaron a la consulta y asesoramiento, dentro de problemática familiar en generales son cuidado personal, alimentos, régimen comunicacional, divorcio y sucesorio. Se destaca que al iniciar el asesoramiento se informa que según lo establecido por la ley Nº 6380, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, no tiene competencia para intervenir judicialmente en estos procesos. También se le comunica sobre la competencia del Ministerio

Publico de la Defensa Civil y acceso a beneficio de justicia gratuita.

Durante el periodo 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Alimentos

Se le informa que la obligación de prestar alimentos surge de los deberes derivados de la responsabilidad parental, según lo establecido por artículo 658 y 659 del Código Civil y Comercial, obligación alimentaria recae sobre ambos progenitores que deben cubrir las necesidades de los hijos en materia de manutención, educación, esparcimiento, vestimenta, habitación, asistencia, gastos por enfermedad y los gastos necesarios para adquirir una profesión u oficio. Esta obligación se mantiene hasta los 21 años (excepto que el obligado acredite que el hijo mayor de edad cuenta con recursos suficientes para proveérselos por sí mismo) y se puede extender hasta los 25 si continúa estudiando.

Actuación N° 342214/2024: Una ciudadana, solicitó asesoramiento de procedimiento para solicitar alimento para su hijo, el padre del menor trabaja en una minera. Se le informó que los alimentos se pueden hacer por convenio ante la Defensoría Civil, si no tiene recurso económico. Se informó que como el padre trabaja en una minera

se fijara un mínimo del 20 % de los haberes del padre. También se le informa que en el mismo convenio puede solicitar que el cuidado personal del menor se otorgue a la madre.

Régimen comunicacional

Es un derecho-deber. Por un lado, es el derecho del progenitor no conviviente y del hijo de compartir y relacionarse entre sí. Se les informa que existen dos tipos de regímenes de comunicación: uno amplio (sin precisiones de días y horarios) y otro restringido que contienen cláusulas específicas, incluyendo días y horarios habituales, días significativos (día de padre o madre), lugar de retiro y desarrollo del régimen, duración del contacto.

Actuación N° 342204/2024: Un ciudadano solicitó asesoramiento porque no le permiten ver a su hijo. Se le informó que debe solicitar régimen comunicacional. Este procedimiento lo puede realizar por medio de convenio donde las partes acuerdan días y horarios de visitas. Este convenio se presenta ante Tribunal de Familia para homologarlo. También se le informa que si no puede acordar con la madre, debe iniciar demanda por régimen comunicacional.

Asimismo, se le da conocer que ante el incumplimiento del régimen comunicacional, puede realizar denuncia por impedimento de contacto.

Sucesorio

Es recurrente la consulta sobre el destino de los bienes de la persona que ha fallecido. Se explica que para disponer de los bienes registrables (inmuebles y/o vehículo) los herederos forzosos (descendientes, ascendientes, etc.) deben iniciar el proceso sucesorio. Acto seguido se explica las etapas procesales: declaratoria de herederos, inventario y partición. Se indica que el Ministerio Público de la Defensa Civil no está tomando casos de índole patrimonial.

Actuación N° 342198/2024: Una ciudadana manifestó que se encuentra viviendo junto a su cuñada en un terreno el cual desean dividir. Refiere que el abuelo (fallecido) de su marido es quien figura como propietario del inmueble y a su vez éste tuvo dos hijos (ambos fallecidos), siendo uno de ellos el padre de su marido (fallecido) y de su cuñada. Se informa que tiene iniciar sucesorio de su marido para que luego de la declaratoria con derecho de representación pueda iniciar el sucesorio de los hijos del titular respectivamente. También se brinda los requisitos: partida de

defunción, acta de nacimiento de hijos, acta de matrimonio, título de propiedad. Se explicó que el proceso sucesorio inicia con la presentación de la demanda y se debe diligenciar oficio al Registro de Actos de Última Voluntad, Registro de Inmuebles y Automotor, publicar edicto en Boletín Oficial y diario.

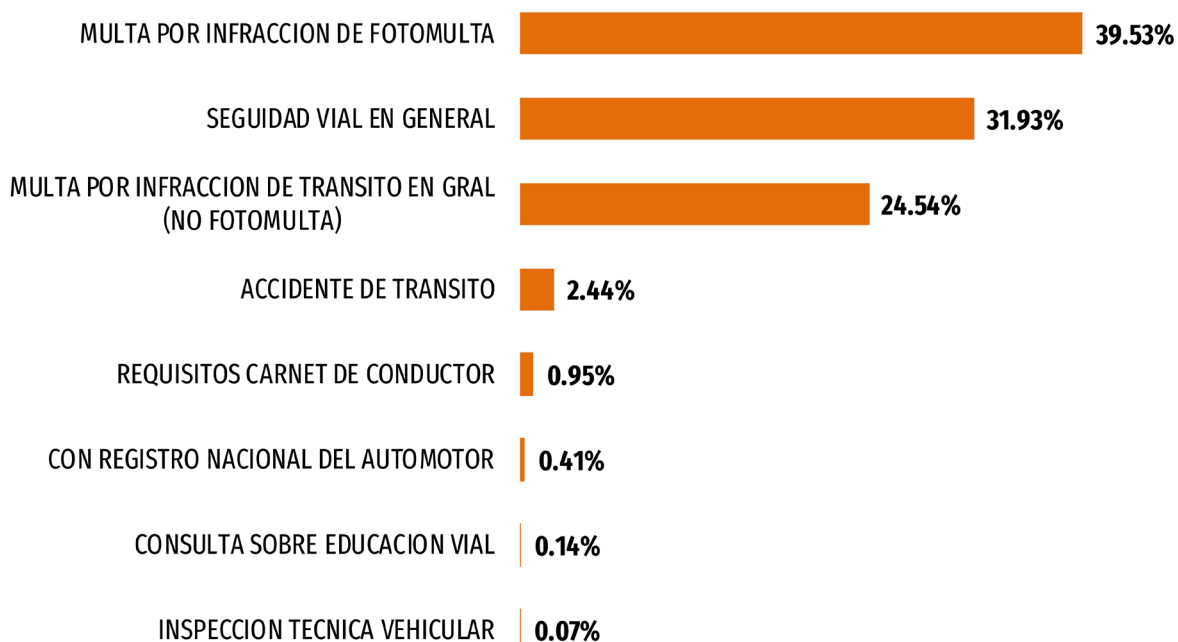
Divorcio

Se explica que después de la reforma del Código Civil y Comercial hay 2 tipos de divorcios: por mutuo acuerdo en la que ambos cónyuges están de acuerdo en divorciarse y presentan una propuesta conjunta que regula los efectos del divorcio y divorcio unilateral en la que un cónyuge solicita el divorcio, aún si el otro no está de acuerdo. En este caso, se presenta una propuesta reguladora que puede ser modificada por el otro cónyuge. Si no se llega a un acuerdo, el juez de igual manera decreta el divorcio.

Actuación N° 342241/2024: Un señor solicitó asesoramiento sobre divorcio. Se informó que en la presentación de la demanda de divorcio debe presentar una propuesta reguladora donde se determine quién queda con el hogar conyugal, alimentos de menores y compensación económica. Si no pudiesen acordar sobre estos puntos de igual manera va decretar el divorcio.

SEGURIDAD VIAL

De la distribución general por tema, el 6,21% corresponde a las consultas sobre seguridad vial.



De la distribución por problemática, el 39,53% corresponde a consultas y reclamos sobre fotomultas.

SEGURIDAD VIAL	1,475
SEGURIDAD VIAL EN GENERAL	471
MULTA POR INFRACCION DE FOTOMULTA	583
MULTA POR INFRACCION DE TRANSITO EN GRAL (NO FOTOMULTA)	362
INSPECCION TECNICA VEHICULAR	1
ACCIDENTE DE TRANSITO	36
REQUISITOS CARNET DE CONDUCTOR	14
CONSULTA SOBRE EDUCACION VIAL	2
CON REGISTRO NACIONAL DEL AUTOMOTOR	6

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy cuenta con competencia para intervenir contra actos y omisiones de 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.

Distinto es el tratamiento cuando se trata de multas radicadas en los juzgados contravencionales provinciales, lo cual implica que las mismas quedan fuera de la competencia de esta Defensoría.

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 realizaron derivaciones 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 colaboró

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 de otras provincias, no existe competencia por parte de esta institución, ya que excede el ámbito jurisdiccional. De esta forma, sólo se procedió a intervenir a modo colaborativo 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

Infracciones de Tránsito en General

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 página <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.

Asimismo, se han verificado muchos casos de multas prescriptas, oponiendo dicha situación

por chat y obteniendo el archivo inmediato de las mismas.

Actuación N° 343049/2024: S/ solicitud de intervención ante la Dirección General de Administración de Infracciones C.A.B.A. Se ha intervenido para colaborar con la gestión de descargo ante al chat con controlador virtual, obteniendo una respuesta inmediata por parte de la institución, dándose de baja la infracción. 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, o bien se encuentran prescriptas. En este caso dicha provincia cuenta con un sistema de descargo a través de su sitio web <https://infraccionesba.gba.gob.ar/>, en donde debe ingresarse con clave fiscal, N° de trámite de dni o clave de seguridad social, se colabora con redacción de descargo.

Actuación N° 349045/2024: S/ solicitud ante el Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Dolores, provincia de Buenos Aires por multa de tránsito. En este caso se colaboró con la actuante, generando un usuario en la página web, redactando el descargo y enviándolo a través de dicho sistema. Transcurrido un plazo prudencial se constató en el sistema que la infracción había

sido eliminada, por lo que el objeto de su reclamo fue resuelto favorablemente.

Respecto de las multas provenientes de provincias como Corrientes, Santa Fe y Misiones, las cuales cuentan con radares autorizados por ANSV y Dirección Nacional de Vialidad, se indicó 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.

En el último año la provincia de Misiones ha brindado un contacto por vía página web a monitoreovialmisiones.info, para lo cual se colaboró con la redacción del descargo pertinente al actuante.

Actuación N° 342103/2024: S/ solicitud ante la provincia de Misiones, por infracción de tránsito. En virtud de la cual se procedió a la redacción y carga de descargo en la página web oficial, obteniendo como resultado la baja de la infracción informada.

Análisis aparte corresponde a la provincia de Córdoba. Esta provincia brinda un único canal de carga de descargos a través de la página oficial de Rentas Córdoba, donde el actuante debe crearse un usuario, pero solo se refiere a multas realizadas por la Policía caminera en rutas provinciales o nacionales.

El caso de la municipalidad de Córdoba presentó una situación diferente, tal es así la **Actuación N° 349923/24 caratulada sobre intervención ante el Juzgado de Faltas de la Municipalidad de Córdoba por multa de tránsito** en la cual se envió un pedido de informe con prueba pertinente a la causa (pues la actuante jamás había viajado a la provincia de Córdoba con su vehículo, por lo que se trataba de un error en la identificación del mismo). En este caso la municipalidad respondió favorablemente al descargo remitido desde esta institución, procediendo a la baja de la infracción mal imputada.

Seguridad Vial- Accidentes de tránsito

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 la responsabilidad surgida y la posibilidad de iniciar acción por daños y perjuicios. Debido a que la Defensoría del Pueblo no cuenta con competencia para iniciar acciones judiciales de este tipo, se indica que precisará abogado particular para iniciar dicha acción, o bien se asesora sobre el procedimiento de mediación, indicando que el Poder Judicial cuenta con un centro de Mediación gratuito para

este tipo de casos.

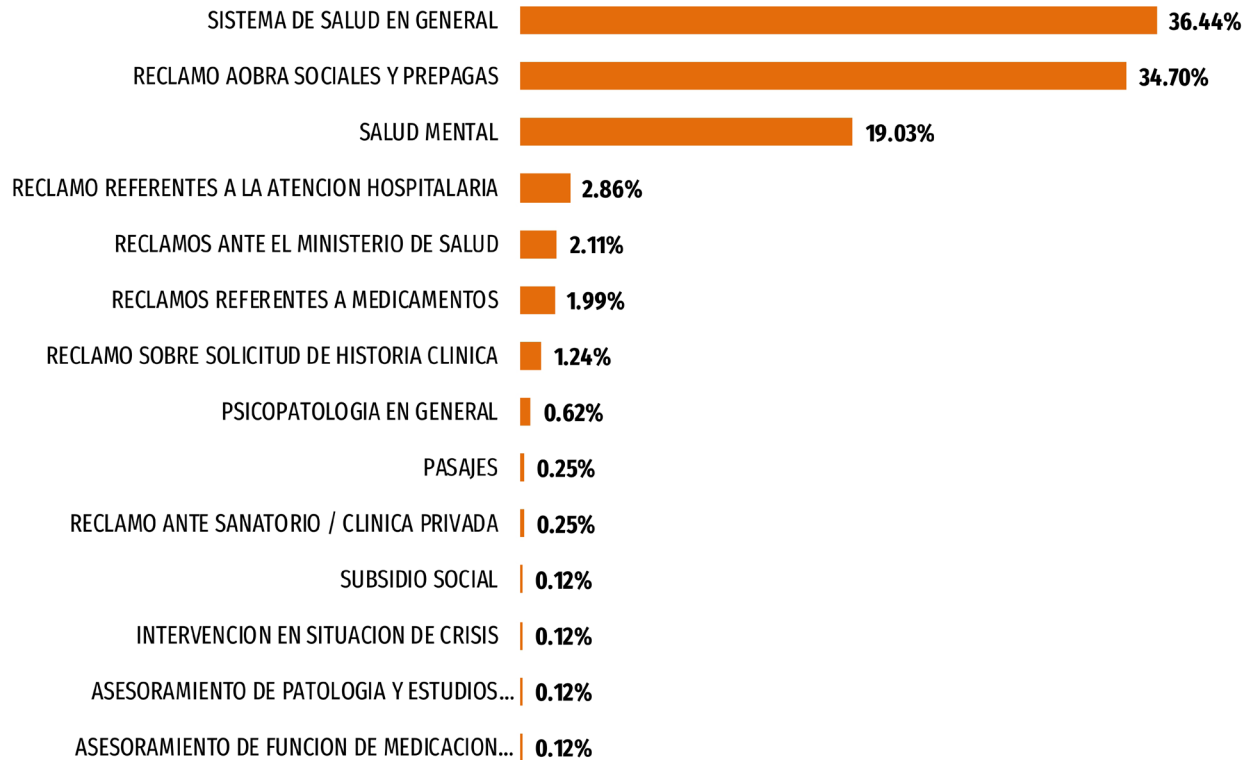
Registro Nacional Automotor

También son recurrentes las consultas relacionadas a diferentes trámites para realizar ante el Registro Nacional de Propiedad Automotor. En todos estos casos, si bien se explica la competencia de esta Defensoría, se colabora con averiguación de requisitos para cada trámite a través de la página de la DNRPA, o bien con llamados telefónicos a los registros locales que siempre se mostraron colaborativos a la hora de brindar información.

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, interviniendo en los casos posibles, invitando a los consultantes a apersonarse en cada duda que tengan durante el transcurso del proceso extrajudicial o judicial que tramiten.

SISTEMA DE SALUD

De la distribución general por tema, el 3,39% corresponde a las consultas sobre salud.



De la distribución por problemática, el 36,44% corresponde a consultas y reclamos sobre el sistema de salud en general.

SISTEMA DE SALUD	804
SISTEMA DE SALUD EN GENERAL	293
RECLAMO REFERENTES A LA ATENCION HOSPITALARIA	23
- POR FALTA DE PERSONAL MEDICO	2
- POR INADECUADA ATENCION	6
- POR ENTREGA DE TURNOS	6
- POR PRESTACION MEDICA	6
- POR LA FALTA DE EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO	2
- POR NOTA PRESENTADA	1
RECLAMO AOBRA SOCIALES Y PREPAGAS	279
- POR ADHESIONES	48
- POR COBERTURA MEDICA	110
- SUBSIDIO POR ATENCION DOMICILIARIA	1
- POR BAJA DE BENEFICIOS	6
- POR LA DEMORA EN PROVISION DE ORTOPEDIA O PROTESIS	14
- POR DESCUENTOS	7
- POR ATENCION MEDICA	5
- POR REINTEGROS	8
- POR CAMBIO DE OBRA SOCIAL	9
- POR CAMBIO DE PLAN EN OBRA SOCIAL	1
- POR COBERTURA DE MEDICAMENTOS	65
- POR COBRO INDEBIDO DE CUOTAS	3
- GERIATICOS	1
- MEDIDAS AUTOSASTIFACTIVA	1
RECLAMOS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD	17
RECLAMOS REFERENTES A MEDICAMENTOS	16
- POR ENTREGA DE MEDICAMENTOS VENCIDOS	1
- POR NEGATIVA EN ENTREGA DE MEDICAMENTO	6
- POR DEMORA EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	9
PASAJES	2
SUBSIDIO SOCIAL	1
RECLAMO SOBRE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	10
PSICOPATOLOGIA EN GENERAL	5
- TRASTORNO DEL ESTADO DE ANIMO	2
- TRASTORNO PSICOTICO	2
- TRASTORNO DE CONDUCTA	1
INTERVENCION EN SITUACION DE CRISIS	1
- CRISIS ACCIDENTALES	1
ASESORAMIENTO DE PATOLOGIA Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	1
- ASESORAMIENTO DE FUNCION DE MEDICAMENTOS RECETADOS	1
ASESORAMIENTO DE FUNCION DE MEDICACION RECETADA	1
SALUD MENTAL	153
RECLAMO ANTE SANATORIO / CLINICA PRIVADA	2

La Salud debe ser entendida como aquel “estado completo de bienestar físico, mental y excepcional y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, (Organización Mundial de la Salud), en ese sentido la salud, como parte integrante de un sistema, constituye un conjunto de normas y procedimientos tanto en el ámbito público como en las relaciones privadas que regulan el funcionamiento del objeto-salud en la vida de una comunidad determinada. Este sistema, vasto y complejo, tiene como núcleo esencial al ser humano y su aptitud para tener una vida plena.

En ese entendimiento, teniendo en cuenta que 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, los Tratados Internacionales y la Constitución Provincial, resulta importante destacar y trabajar sobre herramientas y modos que garanticen su protección y el efectivo ejercicio del mismo.

La reciente reforma de la Constitución Provincial ha incorporado a la Defensoría del Pueblo, como uno de los organismos de defensa de los derechos, surgiendo de su Art. 230 inc. 2 como misión fundamental la protección de derechos humanos “... Es su misión la defensa, protección

y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, en los Tratados e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos ratificados por el Gobierno Federal, en esta Constitución y en las leyes que se dicten en su consecuencia, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial o municipal...” resulta, de esta manera, más que fundamentada la competencia del Ombudsman ante situaciones que traen aparejado la vulneración del Derecho a la Salud.

Asimismo, teniendo en cuenta el bien jurídico protegido y que nuestra Institución tiene carácter constitucional se ha efectuado una modificación en la legislación de creación, sancionándose la Ley N° 6.380 determinando que la misión de la Defensoría del Pueblo es “...la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y difusos tutelados en la Constitución Nacional, en los Tratados e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos ratificados por el Gobierno Federal, en la Constitución Provincial y en las leyes que se dicten en su consecuencia, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial o Municipal.” (Art. 1º, 2do. Párrafo, Ley N° 6.380).

Si bien la Ley N° 6.380 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 competencias, y que debe protegerse y hacerse respetar por todos los organismos e Instituciones garantes de Derechos Humanos, por lo que en la Defensoría no podemos hacer caso omiso o ignorar situaciones que vulneren este Derecho por parte de Obras Sociales y/o Prepagas ampliando así la competencia de la Institución, cuyo claro objetivo es otorgar solución inmediata a los reclamos formulados por quienes consideran vulnerados sus derechos esenciales.

Reclamos a Obras Sociales y Prepagas

Nuestra institución recepciona habitualmente reclamos referidos a la falta de adhesión de grupo familiar, demora o negativa de cobertura médica, demora en provisión de ortopedia o prótesis, deficiente atención médica de profesionales prestadores, negativa o demora en reintegro de gastos médicos, inconvenientes o asesoramiento por cambio de obra social, demora o negativa de cobertura de medicamentos, siendo estos temas los más significativos.

La entrevista con los actuantes consiste en conocer la temática y brindar un asesoramiento personalizado, brindando opciones en relación a donde iniciar el reclamo, ello teniendo en cuenta que existen organismos de control como Superintendencia de Servicios de Salud, o en nuestra institución, como así también la posibilidad de iniciar acciones judiciales, de acuerdo a la urgencia y al estado del trámite, vale decir, se brinda dicho asesoramiento en aquellos casos en que el actuante posee una negativa de la obra social y/o prepaga.

Reclamos referentes a Medicamentos

La difícil situación por la que atraviesa nuestro país, respecto del sistema de salud, ha contribuido a la recepción de numerosos reclamos referentes a la demora administrativa (auditoría, autorización, etc.) o inconvenientes con la droguería y consecuente cobertura de medicamentos.

En su mayoría las quejas recepcionadas, suelen ser por demoras y trámites burocráticos en las distintas oficinas de obras sociales, prepagas y el sistema público de salud.

Los recortes relativos al listado de medicamentos en el vademécum de obras

sociales nacionales ha generado una grave crisis en el sistema de salud, sobre todo en aquellos sectores donde el afiliado es una persona adulta mayor, con mayores afecciones de salud y beneficios previsionales mínimos, viéndose impedido de acceder a los medicamentos que habitualmente eran reconocido de manera integral y modificando unilateralmente sus tratamientos ante dicha imposibilidad.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que el bien jurídico a proteger resulta de suma importancia es que nuestra institución efectúa gestiones personales, 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, 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, según corresponda.

Existen situaciones en las que los tiempos administrativos constituyen un obstáculo y la urgencia apremia al paciente y a sus familiares, contribuyendo desde nuestra institución con el asesoramiento jurídico tendiente a iniciar acciones judiciales que permitan de manera rápida y expedita la satisfacción de su Derecho.

Para aquellos casos en que se inicia la actuación, la misma finaliza con la emisión de una resolución de opinión, mediante la que se efectúa recomendaciones 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.

Reclamo ante el Ministerio de Salud

Teniendo en cuenta que el Ministerio de Salud funciona en la órbita de la administración pública nuestra intervención es de carácter obligatoria, siendo los reclamos más habituales los referentes al Programa Federal de Salud, hoy denominado Incluir Salud, de quienes son titulares de pensiones no contributivas.

En ese sentido es que la demanda en relación a los mismos es respecto a la demora en la cobertura de medicación, ya que en algunas oportunidades la demora es excesiva e injustificada.

Considerando que el mayor obstáculo es la distancia por depender dicho programa

del Ministerio de Nación es que al delegar competencia a la provincia efectuamos intervención directa con el Ministerio de Salud, quienes nos brindan solución o información sobre la demora o negativa en la cobertura de prestaciones y/o medicamento para luego poder asesorar al paciente para el inicio de acciones judiciales.

Reclamo ante Sanatorio / Clinica Privada

Los reclamos recepcionados contra estas instituciones de salud tienen que ver con la dificultad o negativa de las mismas a otorgar copia de historia clínica y/o copia de informes de estudios médicos efectuados en las mismas.

En ese sentido, se colabora con la redacción de nota para ser presentada por el actuante de manera personal, ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 26.529 “Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud” y Ley N° 25.326 “Protección de datos personales” para luego dar inicio a la actuación y a los trámites pertinentes con el fin de obtener la documentación solicitada.

Consultas y criterios para Derivación

Cada atención en nuestra institución requiere

de una escucha activa y de un análisis particular que nos permita determinar la recepción del reclamo o una posible derivación o asesoramiento.

En lo que respecta a cuestiones de salud, sabemos que todo requerimiento es urgente, sin embargo, existen diagnósticos que ameritan de una mayor celeridad, por lo que resulta importante reconocer y detectar este factor que es el que primeramente se considera.

Si consideramos este factor y le sumamos que el actuante ya posee una negativa de la obra social y/o prepaga, lo que nos queda es brindar el asesoramiento a fin de que inicie una acción de amparo, pues de iniciar una actuación en nuestra Defensoría se generaría mayores dilaciones administrativas, explicando en que consiste el procedimiento y la documentación que requiere a tales efectos.

Ahora bien, existen situaciones particulares en la que nuestra Institución interviene generado actuación y trámites administrativos y no se obtiene respuesta efectuando la derivación, en el caso de Obras Sociales y Prepagas al organismo de control, esto es Superintendencia de Servicios de Salud a fin de que se continúe el trámite en dicha Institución.

Durante el periodo 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Actuación N° 364529/2024: s/ solicitud de intervención ante Incluir Salud por demora en entrega de medicamentos. La actuante se presenta en nuestra institución en representación de su hijo mayor de edad quien presenta Certificado Único de Discapacidad (CUD) por “Epilepsia Refractaria, secuela de traumatismo raquimedular” y “Retraso mental-Cuadriparesia” y quien se encuentra de alta en Incluir Salud por poseer una pensión no contributiva. Nos refirió la actuante que ha solicitado en el mes de Noviembre la medicación “Callexe 1000 mg por 30” a Incluir Salud y que en virtud de la falta de pago por parte del Ministerio de Salud de Nación a las droguerías el otorgamiento de la misma se ha visto afectada, siendo esta información brindada por personal del programa. En ese sentido, iniciada la actuación procedimos a entablar comunicación telefónica con la titular de Incluir Salud en nuestra Provincia, logrando que la misma pudiera agilizar la entrega inmediata de la medicación, la que solo le cubriría 15 días, indicándonos que se comunicarían con la actuante para que pasara a retirarla e informándonos que continuarán con las gestiones para otorgarle la medicación solicitada, sin embargo también nos ha referido de la demora en los pagos a las droguerías, por lo

que desde nuestra Institución, no solo, se informa a la actuante el resultado de las gestiones sino que también se brinda el asesoramiento para judicializar el reclamo en caso de persistir la demora, procediéndose al cierre de la actuación.

Actuación N° 358355/2024: s/ solicitud de intervención ante sanatorio del rosario por negativa de entrega de informe de estudios.

La actuación de referencia se ha iniciado ante la negativa del Sanatorio de brindar el informe de una resonancia magnética efectuada en el mismo ante el acaecimiento de un accidente laboral por orden de la Aseguradora de Riesgo de Trabajo. En ese sentido, el actuante presentó de manera escrita el requerimiento en el sanatorio, sin obtener respuesta cierta, siendo necesario para el mismo contar con el informe para iniciar acciones judiciales por el accidente laboral, por lo que no podía requerirlos a la aseguradora. De esta manera, iniciada la actuación se procedió a la remisión de notas vía email y de manera presencial, para luego, recepcionar respuesta acompañada del informe de la resonancia magnética, siendo el mismo remitido al actuante y procediéndose al cierre de la actuación ante la resolución favorable del reclamo.

Actuación N° 361134/2024: s/ solicitud de intervención ante SWISS MEDICAL por cobertura

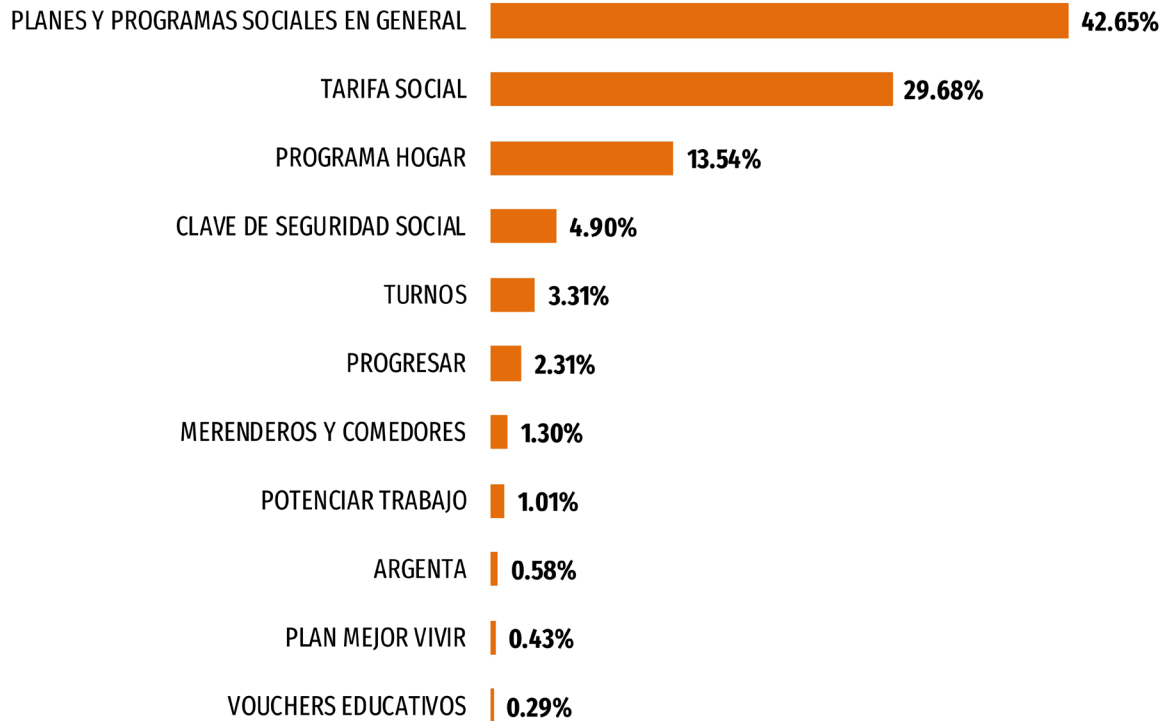
integral de arpones BIOCOSMPOSITE ARTHREX. Nuestra institución ha intervenido ante el reclamo formulado por un afiliado a la empresa de medicina prepaga Swiss Medical a fin de que se le autorice la provisión y la cobertura integral de seis arpones biocomposite ARTHEX-NEXO para la reconstrucción artroscópica de lesión de bankart óseo a favor de su hijo. Al respecto, y teniendo en cuenta la urgencia y necesidad de contar con los insumos se ha labrado un acta de manera personal en la sucursal de Swiss Medical, cita en nuestra Provincia, requiriendo la empresa un plazo de 24 horas para remitir respuesta formal. Otorgado el plazo, la apoderada de la empresa solicita mediante nota, un plazo de prórroga de cinco días, otorgándole desde nuestra Defensoría un plazo de prórroga de 24 horas, en virtud de la urgencia del caso, lo que fue debidamente notificado por nota. Recibida la respuesta, la empresa informa que otorgarían la cobertura de los insumos pero que serían de una marca diferente a la requerida por el médico tratante del actuante, lo que fue informado a este último, rechazando los insumos autorizados, refiriendo que no existe obligación de la empresa otorgar una cobertura de mayor costo como la requerida por el actuante, lo que fue informado al recurrente procediéndose al cierre de la actuación.

Actuación N° 347891/2024: S/ Solicitud de intervencion ante Instituto de Seguro de Jujuy por falta de cobertura integral. El reclamo que da inicio a la actuación de referencia tiene que ver con la falta de cobertura integral a un niño recién nacido, hijo de una adherente a la Obra Social. La actuante que es jujeña pero que reside en la Provincia de Córdoba, refiere que inmediatamente nació su niño comenzó a contar con la cobertura de salud para su hijo y que solicitó los requisitos para afiliarlo de manera definitiva, los que cumplió conforme lo requerido a pesar de que fueron otorgados de manera incompleta. Durante el tercer mes de vida el niño fue diagnosticado con “alergia a la proteína de la leche de vaca” (APLV) y que en virtud de las idas y vueltas y mala información del personal de la delegación del Instituto de Seguros en Córdoba es que se le otorgo la cobertura con carencia en relación a dicho diagnóstico, por lo que no se le cubriría la leche especial y cualquier prestación referente al diagnóstico antes señalado. Ante dicho reclamo se ha remitido reiterados pedidos de informe y se ha realizado gestiones telefónicas con el Instituto obteniendo una respuesta negativa de parte de la Obra Social siendo ello informado a la actuante y efectuando, esta última, una nota de oposición a dicha respuesta, remitiendo desde nuestra Institución una nueva presentación. Frente a la nueva negativa por parte de la Obra

Social nuestra Institución ha emitido opinión, recomendando al Instituto de Seguros de Jujuy el estricto cumplimiento de la Ley n° 5.723 de “adhesión a la Ley nacional n° 26.279 de detección y tratamiento de enfermedades del niño recién nacido”, debiendo otorgar la cobertura integral de salud al niño. Ante el silencio, y de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 28, 3° párrafo de la Ley N° 6.380 hemos remitido en el mes de Septiembre del año 2.024 nota al Ministerio de Salud, sin que el Señor Ministro, Dr. Gustavo Bohuid, se expida al respecto, por lo que su incumplimiento merece una reseña en nuestro informe, no solo por el reclamo formulado sino por la obligación que le asiste.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES

De la distribución general por tema, el 2,92% corresponde a consultas sobre planes y programas sociales.



De la distribución por problemática, el 42,65% corresponde a consultas y reclamos poco planes y programas sociales en general.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES	694
PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES EN GENERAL	296
TARIFA SOCIAL	206
PROGRAMA HOGAR	94
CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL	34
TURNOS	23
PROGRESAR	16
MERENDEROS Y COMEDORES	9
POTENCIAR TRABAJO	7
ARGENTA	4
PLAN MEJOR VIVIR	3
VOUCHERS EDUCATIVOS	2

La Defensoría del Pueblo es una institución que vela por la protección de los derechos humanos y la defensa de los intereses colectivos de las y los ciudadanos. En el contexto de los planes y programas sociales, su competencia se refiere a la supervisión y promoción del acceso equitativo y justo a los mismos. La Defensoría tiene varias funciones claves en este ámbito, que pueden incluir:

Supervisión de la Implementación de Planes y Programas Sociales

La Defensoría del Pueblo tiene la facultad de supervisar la correcta implementación de los planes y programas sociales establecidos por el Estado. Esto incluye verificar que los programas sean ejecutados de acuerdo con los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y no discriminación.

Protección de los Derechos de las y los Beneficiarios

En su rol de protección de derechos humanos, la Defensoría actúa para garantizar que los beneficiarios de los planes y programas sociales no sean objeto de discriminación, corrupción o negligencia. Esto implica que los programas sean accesibles, justos y que se

ajusten a las necesidades de los grupos más vulnerables, como las personas en situación de pobreza, discapacidad, mujeres, niñas, niños y adolescentes, pueblos indígenas, entre otros.

Atención de Quejas y Denuncias

La Defensoría del Pueblo puede recibir y atender quejas de las personas respecto a la mala implementación o ejecución de los programas sociales. Esto incluye casos de falta de acceso a los beneficios, uso indebido de los recursos destinados, o cualquier otro tipo de violación de los derechos de las y los beneficiarios.

Promoción de la Participación Ciudadana

La Defensoría también tiene la competencia de promover la participación activa de la ciudadanía en la definición, ejecución y evaluación de los planes y programas sociales. La participación de la población es clave para asegurar que estos programas realmente respondan a las necesidades de la comunidad.

Recomendaciones y Acciones Correctivas

En el caso de identificar irregularidades o deficiencias en la implementación de planes y programas sociales, la Defensoría del Pueblo

puede emitir recomendaciones a las autoridades competentes para corregir los problemas encontrados. Estas recomendaciones buscan mejorar la calidad de los servicios y garantizar que se respeten los derechos de las personas beneficiarias.

Investigación y Seguimiento

La Defensoría del Pueblo puede realizar investigaciones sobre la efectividad y el impacto de los programas sociales, a fin de garantizar que los recursos públicos sean utilizados de manera adecuada y que los objetivos sociales se cumplan. También realiza un seguimiento continuo a la ejecución de dichos programas para asegurar que los derechos humanos sean respetados durante su implementación.

Promoción de la Transparencia

La Defensoría contribuye a la transparencia en la gestión pública de los planes sociales, exigiendo que se publique información clara y accesible sobre los recursos destinados, las personas beneficiarias y el impacto de los programas. La transparencia es fundamental para evitar la corrupción y la mala gestión de los recursos públicos.

Educación y Sensibilización

Finalmente, la Defensoría tiene la misión de educar y sensibilizar a la población sobre sus derechos, especialmente en relación con los programas sociales a los que pueden acceder. Esto incluye actividades de difusión de los derechos de las personas, así como de los procedimientos y requisitos para acceder a los beneficios de los programas sociales.

POTENCIAR TRABAJO

El Programa Potenciar Trabajo fue una iniciativa del gobierno argentino destinada a promover la inclusión laboral y social de personas en situación de vulnerabilidad económica, principalmente aquellas que se encuentran en situación de desempleo o en el sector informal de la economía.

El programa fue implementado en un contexto de crisis económica, exacerbada por la pandemia de COVID-19, que provocó un aumento en la pobreza, el desempleo y la informalidad laboral. Ante este escenario, el gobierno decidió unificar y rediseñar varios programas sociales que ya existían, como el "Hacemos Futuro" y el "Argentina Trabaja", para crear un nuevo esquema de apoyo a los sectores más vulnerables, integrando tanto

ayuda económica como formación y capacitación laboral.

Objetivo principal: Potenciar Trabajo tenía como objetivo promover la inclusión laboral de las personas que se encontraban fuera del mercado laboral formal o que trabajaban en empleos precarios. Además, buscaba fomentar el desarrollo de proyectos productivos y actividades en cooperativas o unidades productivas de la economía social y popular.

Beneficiarios: Está dirigido a personas de entre 18 y 64 años que se encuentren en situación de pobreza y vulnerabilidad, y que no cuenten con ingresos formales o suficientes para su sustento. Los beneficiarios son seleccionados a través de un sistema de inscripciones y evaluaciones sociales, en los que se priorizan a los sectores más necesitados.

Apoyo económico: Los beneficiarios reciben un subsidio mensual, cuyo monto está sujeto a la evaluación de su situación socioeconómica.

Este subsidio no reemplaza un salario formal, sino que se otorga como una ayuda económica para la inserción laboral o para fortalecer actividades de trabajo informal.

Modalidades:

Formación y capacitación laboral: El programa busca brindar a los beneficiarios formación en oficios y habilidades que mejoren sus posibilidades de conseguir empleo formal o mejorar su emprendimiento.

Proyectos productivos: Se apoya a los beneficiarios que desarrollan proyectos laborales o productivos, otorgándoles un apoyo económico y recursos para fomentar su actividad (por ejemplo, cooperativas, microemprendimientos, etc.).

Trabajo en unidades productivas: Los beneficiarios pueden insertarse en proyectos de trabajo comunitario o en unidades productivas locales para adquirir experiencia y mejorar sus habilidades laborales.

Desde la asunción del nuevo gobierno nacional, en diciembre de 2023, se han implementado importantes cambios en varios programas sociales, incluido el Potenciar Trabajo, que han generado una alta demanda de consultas en la Defensoría del Pueblo. Esto se debe a varias razones relacionadas con la incertidumbre social y económica generada por las modificaciones en los programas, las preocupaciones sobre

los posibles recortes y la falta de información clara sobre cómo los cambios afectarán a los beneficiarios.

A continuación, se detallan las principales cambios significativos en el enfoque y la ejecución del Potenciar Trabajo:

Reducción y Reforma de Programas Sociales: Uno de los cambios más relevantes ha sido la revisión y ajuste del Potenciar Trabajo.

Reestructuración y Eliminación de Beneficios

Cambio de nombre: Actualmente el potenciar trabajo es Volver al Trabajo para personas de entre 18 a 49 años de edad o Acompañamiento Social para personas mayores de 50 años de edad.

Eliminación o ajuste de montos: Se han reducido los montos que se otorgaban en el marco de dicho programa.

Auditoría de beneficiarios: Se ha llevado adelante una auditoría en los registros de beneficiarios para detectar posibles irregularidades o fraudes en la distribución de los subsidios, lo que llevó a la baja de una gran cantidad de beneficiarios.

Cambio en los Requisitos de Elegibilidad.

Actualización de datos: reempadronamiento a partir del 1 de octubre del 2024 todos los titulares deben ser monotributista sociales y abonar el monto indicado en la credencial de pago.

La Defensoría del Pueblo se ha convertido en un espacio clave de orientación y acompañamiento para quienes necesitan comprender cómo los cambios afectan sus derechos y qué pasos deben seguir para asegurarse de que no sean injustamente excluidos. Asimismo se asesoró sobre la baja o desvinculación voluntaria del programa.

PROGRAMA HOGAR

El Programa Hogar - Garrafa Social está vigente desde el año 2016 y tiene como objetivo proporcionar un subsidio en la compra de garrafas de gas a familias de bajos recursos que no tienen acceso a la red de gas natural. El programa está dirigido a hogares en situación de vulnerabilidad social que, debido a la falta de infraestructura de gas natural en sus regiones, dependen de garrafas de gas para cubrir sus necesidades básicas de energía, como la cocción de alimentos y la calefacción.

Características principales:

Subsidio en la compra de garrafas: El programa otorga un descuento significativo en el costo de las garrafas de gas, lo que facilita el acceso a este recurso esencial.

Destinado a hogares vulnerables: Está dirigido a familias que no tienen acceso a la red de gas natural y que se encuentran por debajo de la línea de pobreza o en situación de vulnerabilidad social.

Cobertura nacional: El programa tiene alcance en todo el país, especialmente en zonas rurales o suburbanas donde no llega el gas natural.

Programa HO.GAR - Tarifa Social de Gas Natural
Es una medida que tiene como objetivo reducir el costo de las tarifas de gas para hogares de bajos ingresos, permitiendo que las familias más vulnerables accedan a este servicio básico a un precio más accesible. El subsidio está destinado a aquellos hogares que se encuentran en situación de vulnerabilidad social, como personas de la tercera edad, jubilados, beneficiarios de programas sociales, y familias que viven por debajo de la línea de pobreza.

Objetivos de la Tarifa Social de Gas Natural:

Aliviar el costo del gas: La principal finalidad de la Tarifa Social es reducir el impacto económico de las tarifas de gas sobre los hogares más vulnerables, permitiendo que las familias de bajos recursos puedan acceder al servicio sin que esto represente una carga económica insostenible.

Promover la equidad: A través de esta tarifa, el Estado busca igualar las oportunidades de acceso a servicios esenciales como el gas natural, reduciendo las desigualdades sociales en cuanto al acceso a la energía.

Garantizar derechos: Asegurar que los hogares de sectores vulnerables puedan contar con acceso a un servicio básico como el gas, sin que esto suponga una afectación grave a su economía familiar.

Requisitos para acceder a la Tarifa Social de Gas Natural:

- **Ingreso familiar bajo:** Estar en una situación económica vulnerable, con ingresos familiares por debajo de la línea de pobreza. Este es uno de los principales criterios de elegibilidad.

- **Ser beneficiario de programas sociales:** Aquellos que reciban programas de asistencia social, como la AUH (Asignación Universal por Hijo), pensiones no contributivas, o que sean beneficiarios de otros subsidios o programas sociales, tienen prioridad para acceder a la tarifa social.

- **Ser jubilado o pensionado:** Las personas de la tercera edad, que perciben una pensión o jubilación mínima, pueden acceder a la tarifa social.

- **Personas con discapacidad:** Las personas que cuenten con una certificación de discapacidad también tienen derecho a acceder a este beneficio.

- **Hogar con niños menores de 18 años:** En algunos casos, los hogares con niños menores de edad o con alguna situación especial de vulnerabilidad familiar pueden ser considerados para la tarifa social.

- **Registro en ANSES:** Para acceder a la Tarifa Social de Gas Natural, los interesados deben estar inscritos en el sistema de ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social), ya que el organismo realiza la evaluación socioeconómica y la gestión de los beneficios.

Durante el periodo 2024 en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy se recibieron diversas consultas que se detallan a continuación:

- Falta de acreditación de pago mensual del Programa Hogar para la compra de garrafas sociales.

- Suspensión de beneficio.

- Requisitos para acceder al Programa Hogar.

- Inscripción al Programa.

CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL

La Clave de la Seguridad Social (CSS) es un número único de identificación que proporciona la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) en Argentina a cada persona registrada en su sistema. Esta clave es fundamental para acceder a una serie de trámites y servicios que la ANSES brinda a los ciudadanos, y su propósito es facilitar la gestión y seguimiento de los beneficios sociales y servicios relacionados con la seguridad social.

Es un número personal e intransferible que permite a los ciudadanos interactuar con los sistemas de la ANSES de manera segura y eficiente,

accediendo a diversos servicios y beneficios como jubilaciones, pensiones, asignaciones familiares, entre otros. La clave se utiliza para identificarse y gestionar distintos trámites a través de la plataforma en línea de la ANSES, de manera rápida y segura.

USOS DE LA CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL

Acceso a la web de ANSES: Es necesaria para consultar información sobre los beneficios sociales, como la Asignación Universal por Hijo (AUH), pensiones y jubilaciones, entre otros.

Trámites y gestiones: Permite realizar diversos trámites en línea, como la actualización de datos personales, la consulta de los montos de las asignaciones, y la gestión de préstamos o beneficios disponibles para los beneficiarios.

Solicitar turnos: A través de la Clave de Seguridad Social, se pueden agendar turnos online para realizar trámites de manera presencial en las oficinas de la ANSES.

Verificación de aportes: Facilita la consulta de los aportes jubilatorios realizados a lo largo de la vida laboral de una persona.

En el caso de consultas relacionadas con la

Clave de Seguridad Social de ANSES, las personas han acudido a la Defensoría para resolver una variedad de problemas, dudas o conflictos que puedan surgir en relación con su uso o acceso.

A continuación, se detallan las consultas comunes que los ciudadanos realizaron en la Defensoría del Pueblo respecto a la Clave de Seguridad Social de ANSES:

- Problemas con la Obtención o Activación de la Clave
- Confusión en el Uso de la Clave
- Conflictos o Inconvenientes con los Trámites
- Realizados a través de la Clave Negativa o Error en el Acceso a Beneficios
- Dificultades para Recibir Información en ANSES

TARIFA SOCIAL PROVINCIAL DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD

La Tarifa Social Provincial para el servicio de electricidad en la provincia de Jujuy, es una medida destinada a reducir el costo de la electricidad para los sectores más vulnerables de la sociedad. Esta tarifa está orientada a familias

de bajos recursos, jubilados, pensionados, personas con discapacidad, y otras personas en situación de vulnerabilidad que no cuentan con los recursos suficientes para afrontar los costos de los servicios públicos.

Características de la Tarifa Social Provincial para Electricidad (SUSEPU):

- Beneficiarios: Personas de bajos ingresos: Aquellas que tienen dificultades económicas para cubrir los costos de los servicios básicos, como la electricidad.
- Jubilados y pensionados: Especialmente aquellos con ingresos bajos, que dependen de su pensión o jubilación para subsistir.
- Personas con discapacidad: Se consideran los sectores que necesitan una tarifa diferenciada para garantizar la inclusión y el acceso a servicios esenciales.
- Hogares en situación de vulnerabilidad: Familias que perciben programas sociales como la Asignación Universal por Hijo (AUH) o aquellos con ingresos inferiores a un umbral determinado.

Descuentos y Beneficios:

Los beneficiarios de la tarifa social reciben descuentos en las facturas de electricidad, lo que puede representar una reducción significativa en el monto a pagar. Los descuentos varían dependiendo del tipo de hogar, la cantidad de miembros en la familia y los ingresos del hogar.

El porcentaje de descuento puede fluctuar, pero su objetivo es reducir el impacto de las tarifas de electricidad en los hogares más vulnerables de la provincia.

Inscripción y Actualización: Los usuarios deben completar un formulario de inscripción para ser incluidos en el registro de la tarifa social. En algunos casos, pueden solicitarse actualizaciones periódicas de la información sobre la situación socioeconómica de los beneficiarios para verificar su elegibilidad continua.

Exclusiones: La tarifa social no está disponible para todos los usuarios del servicio eléctrico, sino solo para aquellos que cumplen con los requisitos socioeconómicos establecidos. Los usuarios de mayores ingresos o aquellos que no puedan comprobar su situación de vulnerabilidad quedan excluidos de este beneficio.

Beneficios adicionales para sectores específicos:

- Jubilados y pensionados: En muchos casos, los adultos mayores reciben beneficios especiales adicionales, dependiendo de su situación económica y de los servicios de salud a los que accedan.

- Personas con discapacidad: Asegura que quienes tienen una discapacidad física o mental no enfrenten barreras económicas para el acceso a la electricidad.

Durante el periodo 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Actuación N° 362585/2024: s/ asesoramiento en relación a cobro de Programa Hogar. Se realiza una entrevista a la Sra. con el fin de conocer el motivo de su consulta. Se revisa la documentación que presenta y se efectúa una consulta a través de la página web de la ANSES, obteniendo como resultado la fecha de pago. Se proporciona a la Sra. la información obtenida de esta gestión.

Actuación N° 356159/2024: s/ solicita colaboración para solicitar tarifa social de gas natural a través de la página de ANSES. Se entrevista a la Sra. para conocer el motivo de

su consulta. Se revisa la documentación que presenta y se accede a la página de Mi ANSES a fin de colaborar con la gestión.

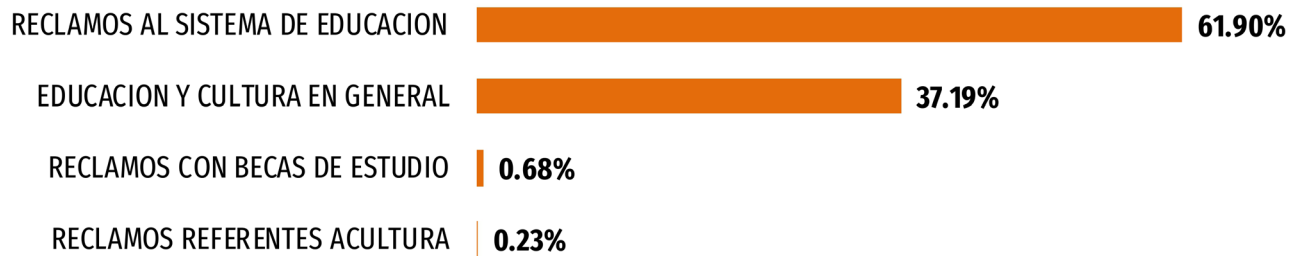
Actuación N° 346905/2024: s/ gestionar clave de Seguridad Social. Se entrevista al Sr. para conocer el motivo de su consulta. Se colabora en la gestión de la clave y en la actualización de sus datos, con el fin de facilitar el acceso a la información de ANSES. Además, se le informa sobre las acreditaciones realizadas correspondientes al beneficio de la pensión no contributiva que recibe.

Actuación N° 363209/2024: s/ asesoramiento tarifa social provincial del servicio de electricidad. Se entrevista una la Sra. a fin de conocer motivo de consulta. Se lee facturaciones que presenta. Se informan requisitos para poder iniciar la solicitud a través de la página de la SU.SE.PU.

Actuación N° 358956/2024: s/ asesoramiento por requisitos para solicitar la baja del programa social volver al trabajo. Se entrevista una la Sra. con el fin de conocer el motivo de su consulta. Se aborda la situación planteada, informando que la desvinculación se gestiona de manera personal a través del programa de empleo disponible en la plataforma Portal Empleo. Además, se le brinda colaboración en la gestión de la baja.

EDUCACIÓN Y CULTURA

De la distribución general por tema, el 1,86% corresponde a consultas sobre educación y cultura.



De la distribución por problemática, el 61,90% corresponde a consultas y reclamos sobre el sistema de educación.

EDUCACION Y CULTURA	441
RECLAMOS AL SISTEMA DE EDUCACION	273
- POR INSCRIPCION DE ALUMNOS	20
- POR CERTIFICADOS Y TITULOS	146
- POR EXPEDIENTES EN MORA	44
- POR VIOLENCIA ESCOLAR ENTRE ALUMNOS	16
- POR VIOLENCIA CONTRA PROFESORES Y MAESTROS	7
- POR VIOLENCIA ESCOLAR DE PROFESOR O MAESTRO AALUMNO	16
- POR FONDOS EDUCATIVOS MAL INVERTIDOS	1
- POR COBROS INDEBIDOS	4
- POR PAGO DE COOPERADORA	2
- CON LA JUNTA CALIFICADORA	6
- POR MESA DE EXAMEN	4
- RECLAMOS POR PLANES DE ESTUDIOS	2
- POR CONCURSOS	2
- PORABONOS DOCENTES	1
- RECLAMOS POR HABERES NO PERCIBIDOS	2
EDUCACION Y CULTURA EN GENERAL	164
RECLAMOS REFERENTES ACULTURA	1
- DESARROLLO DE ARTESANIAS JUJEÑAS	1
RECLAMOS CON BECAS DE ESTUDIO	3
- ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA BECAS DE ESTUDIO	3

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, como institución garante de los derechos fundamentales, asume el compromiso de velar por el cumplimiento del derecho a la educación, conforme a los principios establecidos en la Constitución Nacional, los tratados internacionales, y las leyes nacionales y provinciales.

La educación es un derecho esencial que debe ser garantizado en igualdad de condiciones para todos. Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo en 2024 evidencian que, si bien se han implementado avances significativos como la digitalización de títulos, persisten desafíos estructurales que afectan el cumplimiento de este derecho.

La Defensoría reafirma su compromiso de trabajar como puente entre la ciudadanía y las instituciones del Estado, promoviendo la solución efectiva de conflictos y el respeto pleno de los derechos educativos.

Constitución Nacional y Provincial

Garantizan el derecho a la educación como una herramienta fundamental para el desarrollo humano y social, estableciendo su carácter obligatorio, gratuito y equitativo.

Ley Nacional de Educación (Ley N° 26.206)

Define los principios rectores de la educación en el país, promoviendo la igualdad de oportunidades y la inclusión.

Tratados Internacionales

Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 26): Reconoce la educación como un derecho fundamental y Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 13): Establece la obligación de los Estados de garantizar el acceso universal a la educación.

Durante el periodo 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Implementación de Digitalización de Títulos

Desde junio de 2024, el Sistema Federal de Títulos opera en su versión digital en la provincia, permitiendo un seguimiento más eficiente de los trámites. Sin embargo, se detectaron demoras significativas debido a la falta de carga de datos completa y precisa por parte de las instituciones educativas.

Actuación N° 351464/2024: s/ solicitud de intervención ante el Instituto de Nivel Superior Dr. Guillermo E. Snopek y el Ministerio de Educación de la Provincia por demora en entrega de título. Se verificó que la demora en la emisión del título se originó en el Instituto Superior, que no había completado la carga documental en el sistema. Actualmente, la actuación sigue en trámite sin resolución definitiva.

Demora en la Tramitación de Títulos

La Defensoría recibió numerosos reclamos por retrasos en la entrega de títulos de nivel medio y superior, afectando a egresados en su acceso a oportunidades laborales y educativas.

Actuación N° 344955/2024: s/ solicitud de intervención ante la Escuela Provincial de Arte N° 1 Medardo Pantoja y el Ministerio de Educación por demora en la entrega de título. Se detectó que la demora fue causada por la falta de presentación de documentación al Ministerio de Educación. Con la intervención de la Defensoría, se agilizó la emisión del título.

Actuación N° 348533/2024: s/ intervención ante la Secretaría de Gestión Educativa por demora en entrega de Título Secundario. Tras analizar los antecedentes, se articuló con el

Ministerio de Educación para resolver la demora injustificada. Finalmente, el alumno obtuvo su título.

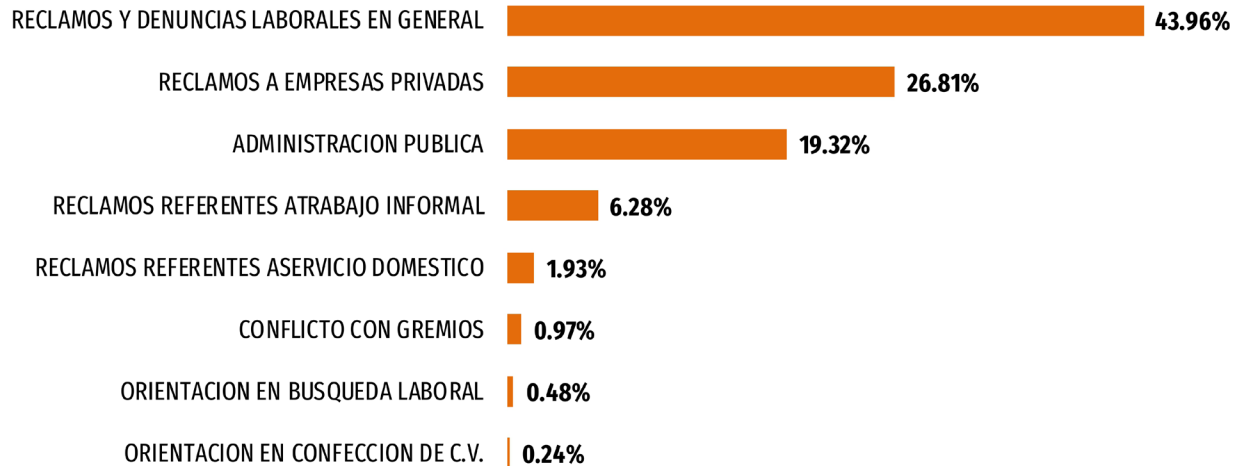
Vulneración de los derechos del alumno en la escuela

La Defensoría también intervino en casos donde se denunciaron situaciones que afectaron directamente los derechos de los alumnos en el ámbito escolar.

Actuación N° 362065/2024: s/ solicitud de intervención ante el Colegio Del Salvador y Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy por afectación de Derechos a la Educación. Se identificaron prácticas que vulneraban el acceso del alumno a una educación adecuada, lo que motivó la intervención para garantizar sus derechos.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES

De la distribución general por tema, el 1,74% corresponde a consultas laborales.



De la distribución por problemática, el 43,96% corresponde a consultas y reclamos laborales en general.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES	414
RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES EN GENERAL	182
ADMINISTRACION PUBLICA	80
- RECLAMOS REFERENTES A ESCALAFON	3
- POR HABERES ATRASADOS	3
- POR LIQUIDACION DE HABERES	24
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	11
- POR DESIGNACION POR FALLECIMIENTO	1
- POR SANCIONES DISCIPLINARIAS	13
- POR CAMBIO SITUACION DE REVISTA	5
- PORACOSO LABORAL	7
- PORACCIDENTES DE TRABAJO	2
- DISCRIMINACION LABORAL	4
- TRASLADO	4
- JUSTIFICACION MEDICA	2
- FALTA DE ENTREGA DE CERTIFICACION DE SERVICIOS	1
RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS	111
- POR INDEMNIZACION	22
- POR DESPIDO INJUSTIFICADO	36
- POR PAGOS ADEUDADOS	23
- POR FALTA DE REGISTRACION LABORAL	8
- POR FALTA DE ENTREGA DE CERTIFICACION DE SERVICIO	1
- POR COBERTURA ART	5
- PORACCIDENTES DE TRABAJO	7
- FONDO DE DESEMPLEO	3
- SANCIONES DISCIPLINARIAS	2
- RENUNCIA	2
- LICENCIAS	2
RECLAMOS REFERENTES ATRABAJO INFORMAL	26
- POR PAGOS ADEUDADOS	5
- ASESORAMIENTO SOBRE ESCALA SALARIAL	3
- POR REGISTRACION LABORAL	18
RECLAMOS REFERENTES ASERVICIO DOMESTICO	8
- POR PAGOS ADEUDADOS	4
- PORAPORTES SEGURIDAD SOCIAL	1
- PORACCIDENTES DE TRABAJO	1
- POR DESPIDOS INJUSTIFICADOS	2
ORIENTACION EN BUSQUEDA LABORAL	2
ORIENTACION EN CONFECCION DE C.V.	1
CONFLICTO CON GREMIOS	4

Conforme a lo dispuesto en la Ley 6.380 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy, interviene en reclamos y denuncias laborales que involucren derechos vulnerados de trabajadores en el ámbito público, y se brinda asesoramiento legal en el ámbito privado. Fundamentan su intervención en su misión de garantizar la protección de derechos humanos y laborales establecidos en leyes como la Ley de Contrato de Trabajo 20744, la Ley 24844 (Régimen especial de trabajo) y la Ley 6361 (Ley Procesal de trabajo de la provincia de Jujuy), entre otras.

En la Administración Pública

Por escalafón y haberes atrasados, gestionan situaciones de demora en pagos, errores en liquidaciones y embargos indebidos.

Por despidos injustificados y sanciones disciplinarias, se promueve la revisión de actos administrativos para garantizar los derechos de los empleados públicos.

Por designaciones por fallecimiento, se gestionan casos relacionados con derechos sucesorios y vacantes en planta administrativa.

Ante asociaciones gremiales

Por situaciones de revista y pago de horas institucionales, se evalúan irregularidades gremiales que afectan la estabilidad laboral.

Por acoso laboral o discriminación, se interviene en denuncias que afectan la dignidad de los trabajadores.

En empresas privadas

Se promueve el cumplimiento de indemnizaciones justas y otras obligaciones de los empleadores en casos de despidos y pagos adeudados.

En los casos de empleo informal se asesora y brinda herramientas para garantizar los derechos laborales del consultante.

En el trabajo doméstico e informal

Desde la Defensoría se atienden reclamos relacionados con pagos adeudados, seguridad social y derechos protegidos por leyes específicas como la Ley 26844, brindando herramientas y asesoramiento para garantizar el acceso a la justicia y a condiciones laborales dignas, conforme a la normativa local y nacional.

Consultas y Reclamos Laborales

En relación con el área laboral, se recibieron consultas sobre diversos temas que abarca el Derecho Laboral. En ese sentido, se brindó asesoramiento sobre los derechos y obligaciones amparados por la Constitución Nacional en su Artículo 14 bis, la Ley de Contrato de Trabajo 20.744, la Ley de Empleo 24.013 y las convenciones colectivas de trabajo.

Los asesores explicaron a los recurrentes en qué consiste el juicio laboral, detallando que todo reclamo laboral que efectúe un trabajador, ya sea hacia una empresa privada o pública, comienza con una intimación fehaciente mediante telegrama ley. Este documento plasma los hechos de la relación laboral (inicio y extinción del vínculo laboral), jornada laboral (días y horario de trabajo), modalidad del pago de los haberes mensuales, quincenales o diarios, y los rubros laborales pretendidos, como el cobro de indemnización por despido injustificado, falta de preaviso, vacaciones no gozadas, haberes adeudados, diferencias salariales, la entrega de certificación de trabajo, multas por trabajo no registrado y otros rubros que correspondan por ley.

Frente a estos requerimientos, las empresas o empleadores deben responder por escrito mediante carta documento dentro del plazo otorgado, destacando la importancia del intercambio epistolar, ya que lo manifestado en esta instancia será el fundamento de un posterior juicio laboral. Por ello, se recomendó a los demandantes contar con asesoramiento jurídico, informando que además los trabajadores pueden optar por acudir al Ministerio de Trabajo y Empleo de la Provincia de Jujuy para efectuar su denuncia laboral y acompañar las pruebas correspondientes.

Procesos y Procedimientos

Para casos de trabajo no registrado, recomendamos buscar pruebas, documentos y testigos que acrediten la relación laboral. En el caso de trabajadores registrados, se sugiere presentar documentación como recibos de haberes y convenios colectivos de trabajo, explicando las etapas procesales conforme al Código Procesal del Trabajo.

En el sector privado, se atendieron consultas de empleados cuyos salarios no fueron pagados completa o parcialmente, se aconsejó exigir el pago correspondiente y reportar estas situaciones a las autoridades laborales.

En casos de accidentes laborales, se indica que debe realizar la denuncia ante la ART para garantizar la atención médica necesaria y seguir los pasos indicados por la Superintendencia del Riesgo de Trabajo.

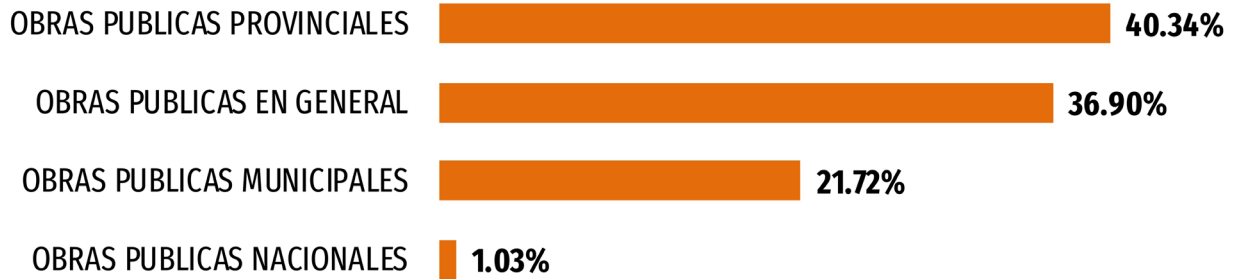
Trabajo Informal y Servicio Doméstico

Se brinda información a trabajadores informales sobre cómo emplazar a sus empleadores para regularizar su situación o denunciar la irregularidad ante la autoridad laboral.

En el servicio doméstico, atendimos consultas sobre despidos injustificados, explicándose las vías administrativas y judiciales para garantizar los derechos de las trabajadoras.

OBRAS PÚBLICAS

De la distribución general por tema, el 1,22% corresponde a consultas sobre obras públicas.



De la distribución por problemática, el 40,34% corresponde a consultas y reclamos referentes a obras públicas provinciales.

OBRAS PUBLICAS		290
OBRAS PUBLICAS EN GENERAL		107
OBRAS PUBLICAS NACIONALES		3
- COLABORACION PARA REDACCION DE NOTA		3
OBRAS PUBLICAS PROVINCIALES		117
- VIVIENDA		86
<i>ASESORAMIENTO POR ADJUDICACION DE VIVIENDA</i>		42
<i>RECLAMOS POR CAMBIOS DE TITULARIDAD</i>		11
<i>ESTADO DE DEUDA</i>		2
<i>ASESORAMIENTO POR REQUISITOS PARA SOLICITUD DE</i>		5
<i>RECLAMOS POR DEMORA EN TRAMITES</i>		11
<i>ESCRITURACION</i>		10
<i>DEMORA EN ENTREGA DE VIVIENDA ADJUDICADA</i>		5
- RECURSOS HIDRICOS		5
<i>RECLAMOS POR INUNDACIONES Y DESBORDES CLOACALES</i>		1
<i>AGUA PARA RIEGO</i>		3
<i>CONSTRUCCION DE CANALES</i>		1
- INFRAESTRUCTURA		9
<i>INTERVENCION EN MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA</i>		4
<i>RECLAMOS POR CONSTRUCCION Y/O AMPLIACION DE</i>		1
<i>REPARACION Y/O CONSTRUCCION DE PUENTES</i>		1
<i>ORDENAMIENTO TERRITORIAL</i>		3
- OBRAS VIALES PROVINCIALES		11
<i>RUTAS EN MAL ESTADO</i>		9
<i>FALTA DE SEÑALIZACION</i>		1
<i>AMPLIACION Y/O CONSTRUCCION DE RUTA</i>		1
- COLABORACION PARA REDACCION DE NOTA		6
OBRAS PUBLICAS MUNICIPALES		63
- RECLAMOS A ESPACIOS VERDES		9
<i>POR DESMALEZAMIENTO Y PODADO DE ARBOLES</i>		5
- RECLAMOS A OBRAS PUBLICAS		20
<i>POR SEÑALIZACION Y NUMERACION DE CALLES</i>		3
<i>POR PAVIMENTACION DE CALLES</i>		9
<i>POR OBSTRUCCION DE CALLES</i>		4
<i>REPARACION DE OBRAS PUBLICAS</i>		4
- inspeccion y habilitacion.-		21
- INUNDACIONES		4
- COLABORACION PARA REDACCION DE NOTA		8

Durante el transcurso del año 2024, la Defensoría del Pueblo atendió, asesoró y gestionó consultas relacionadas con obras públicas provinciales y municipales, teniendo en cuenta su ámbito de competencia para intervenir en reclamos ante la Administración Pública provincial y municipal conforme surge en los artículos 16, 17 y 24 de la Ley N° 6380 “De La Defensoría Del Pueblo De La Provincia De Jujuy” y el art. 230 de la Constitución Provincial.

En cuanto a las consultas sobre problemáticas referidas a obras públicas nacionales, se brindó asesoramiento y se explicaron las diferentes vías administrativas o judiciales para realizar el reclamo, debido que se encuentran fuera de la órbita de competencia de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se realizaron gestiones a título de colaboración, tales como redacción de modelos de notas o gestiones telefónicas, como también la derivación al organismo competente y coordinación de acciones para dar respuestas a los denunciantes.

En líneas generales, las consultas realizadas en el período 2024 refieren 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. Además, se realizaron consultas y reclamos referidos a la necesidad de extracción/poda de árboles de gran porte que podían ocasionar daños.

Asimismo, existieron consultas e intervenciones vinculadas a problemáticas referidas a recursos hídricos, infraestructura y obras viales provinciales.

Desde la Institución se brindó asesoramiento general sobre la problemática planteada, se colaboró con redacción de notas ante los distintos organismos, se realizaron gestiones telefónicas, notas, pedidos de informe o labrado de actas para obtener información respecto de los reclamos iniciados por los ciudadanos.

Por otra parte, se atendieron 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 solicitó información sobre trámites iniciados por los consultantes mediante gestiones personales, telefónicas, notas, actas o pedidos de informe. Además, en el caso de personas que se encontraran en situaciones de

vulnerabilidad, se coordinó la atención de esta Defensoría de manera interdisciplinaria con sus áreas legal, psicológica y socio ambiental para la valoración y redacción de informes socio-ambientales a fin de que sean considerados por las instituciones correspondientes al momento de la determinación de beneficios.

Se pueden nombrar como actuaciones relevantes sobre esta problemática, las siguientes:

Actuación N° 345752/2024: s/ intervención ante I.V.U.J. por seguimiento de trámite de adjudicación de vivienda. El actuante solicitó la intervención de esta Institución a fin de que interceda ante el I.V.U.J. por el seguimiento de su trámite de solicitud y adjudicación de vivienda familiar, y por el seguimiento de notas presentadas que se encontraban aún pendientes de respuesta por parte del organismo, manifestando que salió sorteado para la adjudicación de una vivienda en el Programa 430 Viviendas para el Gran Jujuy, pero que a pesar de ello, hacía más de un año no tenía noticias sobre el inmueble que le fuera asignado. Asimismo, presentó diversas notas con anterioridad y no recibió una respuesta. Se intervino ante dicho Instituto a través de Notas, obteniendo la correspondiente respuesta en la cual se informó que el postulante se encontraba incurso en causal de exclusión por contar con

ingresos inferiores al tope establecido para ser beneficiario del programa.

Actuación N° 345780/2024: s/ intervención ante dirección de vialidad de la provincia de jujuy por falta de respuesta a notas presentadas. Manifestó la actuante que desde principios de este año los vecinos de la localidad de Ocloyas solicitaron con urgencia a dicha Dirección la reparación de la ruta provincial 35 y la reconstrucción del Puente Payo, los que fueron dañados por las fuertes tormentas que azotaron la provincia, refiriendo que como consecuencia de los cortes, al verse impedido el paso de vehículos, los alumnos del establecimiento educativo de la localidad se encontraban sin clases. Ante la grave situación descripta y la falta de respuesta a las notas presentadas, solicitó la intervención de esta Institución, obteniendo una respuesta oportuna y favorable mediante Actas realizadas en Dirección de Vialidad Provincial.

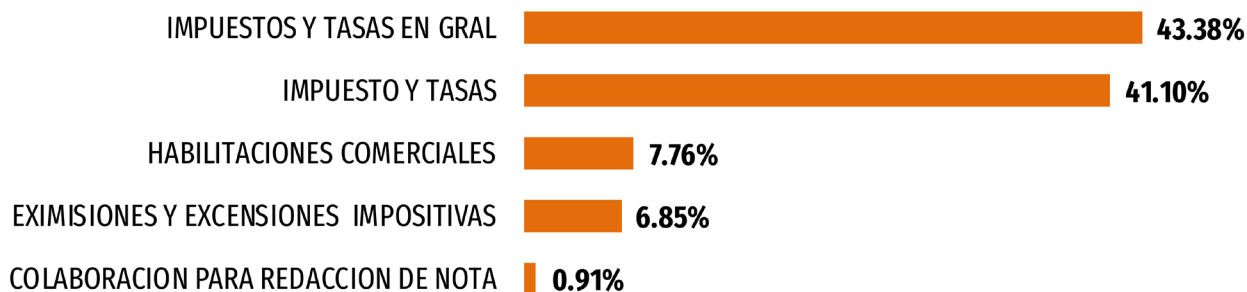
Actuación N° 345012/2024: s/ intervención ante la dirección de espacios verdes de la municipalidad de san salvador de jujuy por consulta de estado de trámite de expediente. Manifestó el actuante que presentó una nota a la Dirección de Espacios Verdes informando que en la vereda de su vecino existe un árbol de gran porte cuyas raíces levantaron el cordón

cuneta, impidiendo la salida del agua por el desagüe pluvial de su domicilio, lo cual generaba que el agua entre a su propiedad, solicitando que se corten las raíces del mencionado árbol o lo que consideren pertinente para evitar más inconvenientes. Mediante la intervención a través de notas, se obtuvo formal respuesta en la cual se autorizó al propietario- el vecino en este caso- a la extracción/poda del árbol, ya que dicha Dirección no realiza esos trabajos (Ordenanzas N° 2580/98; 7021/17 y 5666/14).

Actuación N° 351938/2024: s/ intervención ante la dirección de obras particulares de la municipalidad de san salvador de jujuy por falta de respuesta a nota presentada. El actuante solicitó la intervención de esta de Institución ante dicha dirección a fin de obtener respuesta a Nota presentada que diera origen a un expediente sobre denuncia por la existencia de obras precarias que afectaban la seguridad de su propiedad. Se realizó intervención mediante notas, obteniendo una oportuna y favorable respuesta.

IMPUESTOS Y TASAS

De la distribución general por tema, el 0,92% corresponde a consultas sobre impuestos y tasas.



De la distribución por problemática, el 43,38% corresponde a consultas y reclamos sobre impuestos y tasas en general.

IMPUESTOS Y TASAS	219
IMPUESTOS Y TASAS EN GRAL	95
EXIMISIONES Y EXCENSIONES IMPOSITIVAS	15
- RECLAMOS POR PRESCRIPCION DE DEUDA	1
- RECLAMOS POR EXIMISIONES DE IMPUESTOS	14
IMPUESTO Y TASAS	90
- RECLAMOS POR MULTAS	6
- RECLAMOS POR COBROS INDEBIDOS	9
- IMPUESTOS	8
<i>RECLAMOS POR IMPUESTO INMOBILIARIO</i>	<i>4</i>
- RECLAMOS POR MORATORIAS	5
- RECLAMOS POR INCREMENTO DE TASAS	23
- RECLAMOS POR DEUDA	16
- BAJA DEL MONOTRIBUTO	10
- RECLAMOS ANTE LA AFIP	13
HABILITACIONES COMERCIALES	17
- RECLAMOS POR HABILITACIONES COMERCIALES	4
- RECLAMOS POR MULTAS A COMERCIOS	9
- REQUISITOS PARA HABILITACION COMERCIAL	4
COLABORACION PARA REDACCION DE NOTA	2

Esta temática registra las consultas referentes a los distintos entes recaudadores, tanto municipal como provincial, como ser deudas, eximición de impuestos, reclamos por habilitaciones comerciales, entre otros.

En cuanto a las quejas que puedan presentarse referente a impuestos o tasas, que vulneren derechos de los ciudadanos, ya sea por falta de información, cobro indebido, o reclamo de otra índole por impuestos y tasas, la Defensoría del pueblo tiene plena competencia de acuerdo a la ley 6380, art 1.

Deudas

Los actuantes se presentan manifestando que tomaron conocimiento de una deuda a razón de las notificaciones remitidas a su domicilio, a través del que se los intima a regularizar la misma. Ante dicha situación, se asesora a los consultantes sobre la carga impositiva que existe sobre cada persona como contribuyente, y que existiendo una deuda a su nombre, deberán presentarse ante el organismo recaudador y solicitar detalle de la misma. En caso de existir moratorias vigentes reguladas por los Organismos, se les informó y explicó la modalidad de acceder a las mismas. Considerando que la realidad económica de cada persona es diferente y, teniendo en cuenta que

se determinó un régimen de exención en virtud del Código Tributario Municipal y Provincial, destinado a personas con escasos recursos, aplicables estos al impuesto inmobiliario, patente y tasas de recolección (LIMSA), se informa a los consultantes los requisitos que deben cumplir a los fines de obtener dicho beneficio, colaborando en la confección de notas para su solicitud en caso de cumplir con los requisitos.

Se han recibido consultas por el incremento de facturación del servicio de LIMSA, en éstos casos se les informa sobre la bonificación que pueden solicitar, del 20% la cual se le otorga por el plazo de 6 meses, se colaboró con redacción de nota de solicitud.

Eximiciones y Exenciones de Impuesto

Respecto a ésta área se han registrado consultas por la eximición de impuesto municipal por poseer puestos de venta, alegando ser local que se dedica al comercio de artesanías, se realizó el asesoramiento, se informó sobre obligación de pagar la contribución municipal por la actividad comercial, se explicó contenido de la Ley de artesanos la cual no exime del pago de impuestos municipales.

Así también se registraron consultas referentes a eximición de pago del impuesto inmobiliario para jubilados, en tal caso se realiza el asesoramiento, se informa los requisitos establecidos en el Código fiscal provincial, en los casos que se solicita por primera vez se indica que deberán ingresar a la página web de rentas de la provincia con clave fiscal, y completar el formulario de solicitud. Para quienes ya gozan del beneficio, se informa que se renueva de forma automática siempre que se mantengan las condiciones fácticas por las que se otorgó.

Incremento de Tasas

Ante el incremento de tasas visualizados por los contribuyentes se observó una gran disconformidad, razón por la cual se les informó que el incremento es proporcional al aumento de las tarifas, sólo para aquellos casos de encontrarse incorporados en las facturas de servicios públicos.

Asimismo en éste sentido se registraron distintas quejas por el cobro de tasas municipales en las boletas de servicio, como por ejemplo del alumbrado público o la tasa Girsu. Al respecto desde el mes de septiembre se informa a los usuarios respecto de la existencia de la Resolución Nacional N° 267/24 de la Secretaria

de Industria y Comercio de la Nación, la que establece que las facturas de servicios no podrán incluir sumas o conceptos ajenos a dicho bien o servicio, todo ello en virtud al derecho de información que tiene todo consumidor y usuario, y demás normas concordantes en defensa de los derechos del consumidor. En éstos casos se colabora como intermediarios con gestiones a efectos de que los usuarios formulen las denuncias correspondientes a través de los canales habilitados por la Secretaria de Industria y Comercio.

Durante el período 2024 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

Actuación N° 342440/2024: s/ solicitud de intervención, por eximición de impuesto municipal. Se realiza asesoramiento, se informa y explica obligación de pagar impuesto y que en su caso más allá de que exista una Ley N° 5122 que ampara la actividad de los artesanos, deberá cumplimentar con el pago de impuesto municipal.

Actuación N° 364082/2024: s/ solicitud intervención ante la Secretaría de comercio de la Nación por cobro de tasas e impuestos municipales indebidos. Se realiza asesoramiento legal, se explica e informa sobre la Resolución Nacional N° 267/24 que prohíbe a los municipios

incluir impuestos y tasas en las facturas de servicios públicos que envían a los usuarios. Se explica la competencia de ésta Defensoría del Pueblo, en cuanto al ámbito provincial. No obstante ello se interviene con gestiones de colaboración a fin de que la usuaria canalice su denuncia a través de ésta institución vía mail, al canal habilitado por la Secretaria de Industria y Comercio de la Nación desde el correo oficial del Defensor del Pueblo.

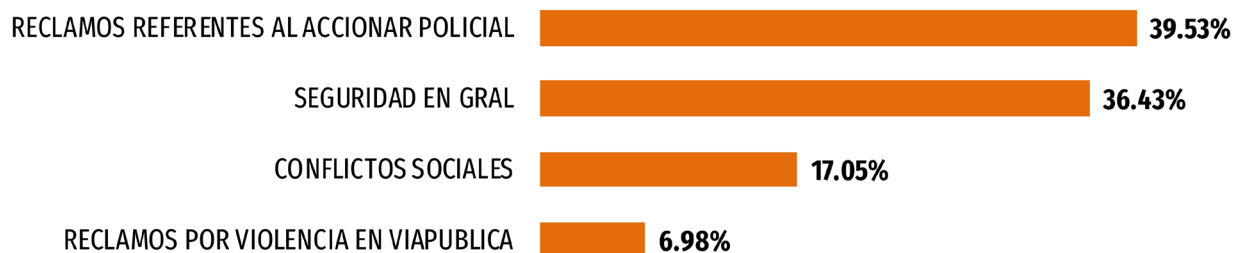
Actuación N° 364208/2024: s/ solicitud de intervención ante la Secretaría de Comercio de la Nación por cobro de tasas e impuestos municipales indebidos. Se realiza asesoramiento legal, se explica e informa sobre la Resolución Nacional N° 267/24 que prohíbe a los municipios incluir impuestos y tasas en las facturas de servicios públicos que envían a los usuarios. Se explica la competencia de ésta Defensoría del Pueblo, en cuanto al ámbito provincial. No obstante ello se interviene con gestiones de colaboración a fin de que la usuaria canalice su denuncia a través de ésta institución vía mail, al canal habilitado por la Secretaria de Comercio de la Nación desde el correo oficial del Defensor del Pueblo.

Actuación N° 342531/2024: s/ solicitud de intervención por incremento excesivo del

impuesto del automotor (patente) por parte de la Municipalidad de Humahuaca. Se realiza asesoramiento, se sugiere formalizar su reclamo a través de nota, y se informa sobre intervención que se podrá tomar por su caso en caso de falta de respuesta de parte del municipio.

SEGURIDAD PÚBLICA

De la distribución general por tema, el 0,54% corresponde a consultas sobre seguridad.



De la distribución por problemática, el 39,53% corresponde a consultas y reclamos sobre el accionar policial.

SEGURIDAD	129
SEGURIDAD EN GRAL	47
RECLAMOS REFERENTES AL ACCIONAR POLICIAL	51
- POR DENUNCIA POLICIAL	32
- POR DETENCION POLICIAL	2
- POR SUPUESTA LESION, AGRESION O AMENAZA POR PERSONA	2
- POR NOTIFICACION POLICIAL	5
- POR FALTA DEL PERSONAL POLICIAL	6
- POR DECOMISO DE MERCADERIA	2
- SUPUESTO ABUSO DE AUTORIDAD	2
RECLAMOS POR VIOLENCIA EN VIAPUBLICA	9
- ROBOS O AGRESIONES EN VIA PUBLICA	9
CONFLICTOS SOCIALES	22

Sabemos que la seguridad pública es un deber del estado propio e irrenunciable que debe brindarse con equidad por lo que la Defensoría del Pueblo interviene especialmente frente a situaciones de violencia institucional y en este caso cuando la violación de los derechos es cometida por funcionarios públicos o agentes de la policía de esta provincia.

Esta Defensoría del Pueblo puede realizar gestiones oficiosas, ante las instancias pública o privada, en casos de presuntas vulneraciones a los derechos humanos.

Durante el año 2024 se recibieron diferentes consultas en relación a los siguientes temas referentes al accionar policial:

Por denuncia policial:

Ingresaron diferentes consultas por diversos derechos vulnerados entre ellos amenaza, agresiones, por lo que se le brindó asesoramiento al respecto indicándoseles la necesidad de formalizar la respectiva denuncia a fin de garantizar su seguridad e integridad. Se le informó conforme a cada tipificación el procedimiento correspondiente.

Por detención policial:

Se recibieron un par de consultas por detención policial. Se le brindo asesoramiento respecto a la supuesta causa de detención, se les informo sobre los derechos de la persona que se encuentra privada de su libertad como la diferencia entre demora, detención y arresto.

Por supuesto abuso de autoridad:

Si bien uno de los mecanismos de protección y control para prevenir y denunciar casos de abuso de autoridad se encuentra los organismos de control como ésta Defensoría del Pueblo, que tiene la función de investigar y supervisar las conductas de los funcionarios públicos y asegurar que actúen en cumplimiento de la ley y respeten los derechos de los ciudadanos, no se registraron consultas, ni denuncias al respecto.

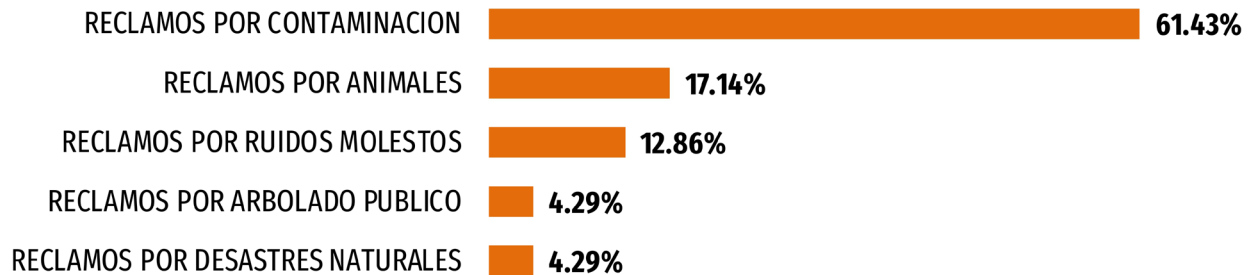
No obstante, ello es importante destacar que los ciudadanos tienen el derecho como la obligación de denunciar cualquier abuso de autoridad que presencian o del cual sean víctimas ya que es fundamental para combatir la impunidad y garantizar la responsabilidad de los funcionarios públicos que cometen este tipo de actos.

La policía es una institución que forma parte del estado de derecho y es depositaria del poder coercitivo del estado. Cada uno de sus integrantes detentan incontables atribuciones, pero deben ejecutarse en el marco de los límites legales a fin de no cometer abusos ni excesos que lesionen derechos. Sabemos que este tipo de abuso también puede manifestarse en situaciones de violencia institucional donde los funcionarios públicos utilizan su poder de manera desproporcionada o violenta contra ciudadanos o grupos vulnerables, que pueden ir desde el uso excesivo de la fuerza por parte de fuerzas de seguridad durante manifestaciones o detenciones hasta prácticas discriminatoria o bien persecutorias hacia ciertos grupos étnicos, sociales o culturales.

Por tal motivo consideramos esencial una revisión y si lo amerita una reforma de los protocolos y prácticas de las fuerzas de seguridad ya que el objetivo es prevenir como erradicar toda forma de abuso de autoridad y promover una cultura de respeto a los derechos humanos en todas las esferas de la administración pública.

MEDIO AMBIENTE

De la distribución general por tema, el 0,29% corresponde a consultas sobre Medio Ambiente.



De la distribución por problemática, el 61,43% corresponde a consultas y reclamos sobre contaminación.

MEDIO AMBIENTE	70
RECLAMOS POR CONTAMINACION	43
- POR CONTAMINACION	40
- POR CONTROLES Y/O INSPECCIONES	3
RECLAMOS POR RUIDOS MOLESTOS	9
- POR RUIDOS MOLESTOS	9
RECLAMOS POR ARBOLADO PUBLICO	3
- FALTA DE MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO PUBLICO	2
- RECLAMO POR ARBOLADO PARTICULAR	1
RECLAMOS POR ANIMALES	12
- POR MALTRATO DE ANIMALES	8
- POR ANIMALES SUELTOS	4
RECLAMOS POR DESASTRES NATURALES	3
- POR ALUD	1
- INUNDACION	2

En la última década las ciencias ambientales han sido preponderantes, en todas partes del mundo. Por ello, las diferentes instituciones modernas promueven los derechos humanos, y desarrollan este derecho Constitucional.

En nuestro país, en el año 2002 se promulgo la Ley Nacional 25.675 Ley General del Ambiente, donde quedan pactados los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y la protección de la diversidad biológica, y la implementación del desarrollo sustentable.

Además quedan establecidos los principios de la política ambiental; presupuesto mínimo; competencia judicial; instrumentos de política y gestión; ordenamiento ambiental; evaluación de impacto ambiental; educación e información y la participación ciudadana.

En nuestra provincia, la Ley 5063 Ley General del Ambiente es la encargada de garantizar la protección, defensa, y mejoramiento del ambiente, promoviendo una política del desarrollo sustentable, que haga posible una óptima calidad de vida para las generaciones presentes y futuras que habiten el territorio en la provincia de Jujuy.

Con lo dicho anteriormente, es evidente que las normas existen para la protección del medio ambiente, hay que enfatizar en ellas, como base fundamental, por la lucha de una mejora en la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Desde la Defensoría, se puede establecer asesoramiento, y estar alerta para combatir la contaminación, el incumplimiento de las leyes, como ser, basurales, depósitos, transporte de residuos tóxicos y peligrosos, disposición final de los residuos, uso de agroquímicos, control de los ríos, incendios, ahorro de agua y energía, saneamiento ambiental, usos sustentable de los recursos naturales, entre otros. Como lo manifiesta claramente el artículo 17 de la Ley N° 6380.

Desde nuestra Institución, comprometida en su totalidad con los habitantes de nuestra Provincia, tiene la iniciativa de ser un organismo modelo respecto al desarrollo de políticas ambientales; de esa manera; nuestra institución, como organismo de control, sería pionera en hacer respetar la legislación vigente.

La defensoría no es, ni puede ser ajena ni distante a la realidad actual, a las nuevas problemáticas que aparecen día a día aparejadas a las problemáticas ambientales. Tratando el medio ambiente (suelo, agua, aire, biodiversidad), como

un todo, sin olvidarnos que los seres humanos somos parte del medio en que vivimos, no somos algo ajeno, somos primordiales en el impacto que ejercemos. Los humanos, somos los únicos que alteramos el medio ambiente de manera negativa y a una velocidad cada vez más notoria. Tratando el todo, nos haremos responsable de nuestra parte. Si de algo, no hay dudas, es que el medio en que vivimos, está en un estado crítico, y las acciones y decisiones políticas forman parte del gran cambio para revertir la situación en la que convivimos.

CUANDO EL ACTUANTE LLEGA A NUESTRA INSTITUCIÓN

Lo primero que se realiza es la entrevista, de considerarlo necesario, se solicita la participación de un abogado de la Institución para que se pueda trabajar en conjunto y recibir asesoramiento Técnico y legal.

También se reciben consultas telefónicas, y vía mail, con igual eficacia que la consulta presencial.

De la entrevista realizada puede derivar en asesoramiento solamente lo cual da origen a una actuación de servicio o en caso de considerarse necesaria la intervención ante algún Organismo se dará inicio a una actuación de conflicto.

1- PEDIDOS DE INFORME

De acuerdo a lo que la actuación requiera, previo asesoramiento del departamento legal y con patrocinio de algún abogado, se realizan pedidos de informe a las Instituciones competentes de acuerdo a las situaciones presentadas.

En esos pedidos de informes se le adjunta un informe ambiental el cual surge de una inspección.

2- INSPECCIONES AMBIENTALES

- Se recurre al lugar donde se indica la queja recibida.
- Se realizan actas.
- Se inspecciona el lugar en su totalidad. Se toman datos pertinentes.
- Se toman fotos.
- De ser posible, se entrevistan vecinos o algún particular in situ.
- De ser necesario, se toman muestras.
- Con toda la información recolectada, se redacta un informe.

3- ACTUACIONES AMBIENTALES DE OFICIO

El Defensor del Pueblo de Jujuy tiene la facultad de actuar de oficio en las circunstancias

que lo requieran. En materia medio ambiental es necesario hacerlo, ya que es una disciplina medianamente nueva, la cual todavía hace falta el acompañamiento e interés ciudadano, si bien, cada vez es más la gente concientizada en la temática, aún falta mucho por hacer, ya que la importancia de los temas tratados son de carácter urgente. De esta manera, el Defensor del Pueblo actúa de oficio, aun sin recibir queja/denuncia alguna en nuestras oficinas.

4- DERIVACIONES

El art. 124 de la Constitución Nacional establece que corresponde a las provincias el dominio originario de los recursos naturales existentes en su territorio. Debe interpretarse que el dominio de los recursos naturales corresponde a la Nación o a las provincias según el territorio en que los mismos se encuentren.

En cuanto a la Jurisdicción, su ejercicio y alcance sobre los recursos naturales depende de la titularidad del dominio.

Ante algún reclamo recepcionado, desde la Institución se solicita colaboración a los distintos organismos, como ser Ministerio de Ambiente (provincia); Recursos Hídricos (provincia), Dirección de Espacios verdes (Municipio), como

también municipios o comunas municipales, entre otros.

También se le solicita al actuante y se lo guía en cómo y dónde formalizar reclamo (según corresponda), para luego tomar intervención Institucional.

Los pedidos de informe con temática media ambiental, son realizados por los asesores abogados, los mismos, solicitan colaboración con información técnica. Se trabaja en conjunto. A modo de ejemplo:

CONTAMINACIÓN

Los expertos afirman que existen “Varias formas de contaminación que se encuentran en el aire que respiramos, el agua que bebemos y la tierra en la que vivimos”. Así, se identifican diversos tipos de contaminación: del aire, del agua dulce (ríos), de la tierra, del suelo, marítima, química y por residuos.

La contaminación no solo perjudica al medio ambiente, sino que también representa costos económicos significativos como resultado del impacto en la salud humana, las pérdidas de productividad y los daños a los ecosistemas.

Actuación N° 358356/2024: S/ solicitud de intervención ante la Secretaría de Ambiente, dependiente del Ministerio de ambiente y cambio climático, por falta de respuesta a notas presentada. Se detectaron irregularidades de un aserradero ubicado en Av. Hipólito Irigoyen esquina Juan B. Justo del Barrio Alte. Brown que perjudicaba al medio ambiente. Se realizaron seguimientos de notas presentadas los días 20/02/2024, 22/04/2024 y 10/09/2024. Por este medio, se le informó a la Secretaría de Calidad Ambiental que se inició una queja en nuestra institución, por demora en respuestas, y por ello solicita la intervención del Defensor. El Director de Calidad Ambiental, responde que el organismo tomó acciones inmediatas ante las notas del actuante, realizando dos inspecciones técnicas al establecimiento denunciado, y la segunda con personal de la Dirección de Gestión Ambiental de la Municipalidad. Se adjuntan actas de fiscalización y acta de inspección. La respuesta es enviada al actuante.

ARBOLADO PÚBLICO

Se entiende por arbolado público urbano a las especies arbóreas y arbustivas manejadas como árboles que conforman el arbolado de alineación, es decir, de las veredas, de los espacios verdes (plazas, parques o plazoletas) así como los

implantados en bienes del dominio público. El arbolado contribuye en cuestiones ambientales, sociales y económicas que mejoran la calidad de vida de toda la comunidad. En cuanto a los beneficios sociales: Hay estudios que muestran que los bosques urbanos generan en la población una mayor conciencia ecológica, fortalece el sentido comunitario, y generan beneficios en la salud mental y física. Dentro de los beneficios Ambientales cabe mencionar: reducción de temperatura, absorción del CO₂, reducción de la contaminación acústica, y aumento de la biodiversidad.

Actuación N° 343015/2024: S/ intervención ante la Municipalidad de Perico por falta de respuesta a nota presentada. Se presentó un reclamo por tala de árboles en el casco céntrico de la ciudad. Se realizó el seguimiento de nota presentada el día 18/03/2024. Por este medio, se le informó al Intendente de la Ciudad de Perico, que se inició una queja en nuestra institución, por demora en respuesta, y por ello solicita la intervención del Defensor. Se estableció comunicación telefónica para solicitar información sobre la nota presentada. Desde la mesa de entrada, informaron que fue derivada a otro sector, que la buscaran y le darán curso. No se recibieron respuestas sobre la tala de árboles, se recibió respuesta sobre un reclamo sobre transporte que acompañaba la nota del actuante. Se remite respuesta al actuante.

Actuación N° 344674/2024: s/ seguimiento de nota ante Dirección de espacios verdes de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy. Se recibió un reclamo por árbol de gran porte con posibilidad de caerse poniendo en riesgo su integridad física y salud. Se realizó seguimiento de nota presentada. Por este medio, se le informó a la Municipalidad delegación Alto Comedero, que se inició una queja en nuestra institución, por demora en respuesta, y por ello solicita la intervención del Defensor. Se estableció comunicación telefónica para ver estado de trámite, el municipio informa que el árbol ya ha sido podado, el actuante confirma dicha información. El sector de espacios verdes de la Dirección General Delegación de Alto Comedero respondió que procedió a la poda del árbol de especie Jacarandá (adjuntando fotos del trabajo realizado). Se acompaña con nota al actuante.

CONTAMINACIÓN SONORA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como ruido cualquier sonido superior a 65 decibelios (dB). En concreto, dicho ruido se vuelve dañino si supera los 75 dB y doloroso a partir de los 120 dB. En consecuencia, este estamento recomienda no superar los 65 dB durante el día e indica que para que el sueño sea reparador el ruido ambiente nocturno no debe exceder los 30 dB.

Actuación N°345867/2024: s/ Intervención ante la dirección de nocturnidad de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy por queja vecinal. Se recibió un reclamo por eventos bailables que no cumplirían con la normativa Municipal. Se solicitó información sobre las medidas adoptadas, procedimientos y/o resultados de las gestiones realizadas por la Dirección. No hubo respuesta del organismo.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

La educación ambiental es un campo de intervención político pedagógico que impulsa procesos educativos integrales orientados a la construcción de una racionalidad ambiental. En ese marco, distintos conocimientos, saberes, valores y prácticas ambientales confluyen y aportan a la formación ciudadana y al ejercicio del derecho a un ambiente sano, digno y diverso. Es un proceso continuo que promueve la sostenibilidad como proyecto social, entendiendo que esto implica un desarrollo con justicia social, distribución de la riqueza, preservación y conservación de la naturaleza, protección de la salud, democracia participativa y respeto por la diversidad cultural.

Actuación N° 354894/2024: s/ asesoramiento Medioambiental y funciones de la Defensoría sobre la temática. Una ciudadana extranjera

(EEUU), que recurrió a nuestra institución para acceder a información regional/local. se asesoró de manera general sobre las funciones institucionales y se comenta sobre algunas intervenciones realizadas por la Defensoría. Se la instruye sobre leyes nacionales, provinciales y aplicación de las mismas, órganos de control, funcionalidad, etc. Así mismo se comenta sobre actividad minera en la zona (actual e histórica) y participación de las comunidades originarias. Se comenta sobre ONG existentes, organizaciones gubernamentales, involucradas en la temática. También se brinda información sobre educación ambiental, educación política. Problemáticas generales en Argentina y en particular, Jujuy. se intercambiaron datos personales/institucionales para futuras colaboraciones.

La Defensoría del Pueblo de Jujuy, es una institución interesada en el medio ambiente que busca proteger los recursos del mal uso o la degradación que implica el accionar humano, ya que disfrutar de un ambiente sano es un derecho ineludible de los ciudadanos, y en nuestro país hay muchas leyes que así lo prevén. Las actividades de nuestra institución van desde realizar campañas informativas sobre temas ecológicos hasta intervenir a favor del medio ambiente cada vez que la ciudadanía lo requiera.

La labor de nuestra organización es convertir en realidad el interés público por un medio ambiente limpio y saludable y por la protección de la naturaleza.

En nuestra institución estatal tenemos como función garantizar una mejor calidad de vida, mediante una gestión ambiental transversal, rectora, ejecutora y normativa del uso y conservación de los recursos naturales de la provincia, promoviendo la participación de la sociedad para lograr un desarrollo sostenible. Su finalidad es brindar un servicio público que resulta necesario y vital para la ciudadanía.

Los servicios brindados por nuestro organismo son totalmente gratuitos y se solventan a través de los impuestos y de otros ingresos que percibe el Estado.

Desde nuestra labor, intentamos ser concientizadores y multiplicadores en el cuidado del medio ambiente, teniendo como prioridad y finalidad el desarrollo sostenible que es lo que garantizara los derechos de las generaciones futuras.

SEDE CENTRAL Y DELEGACIONES

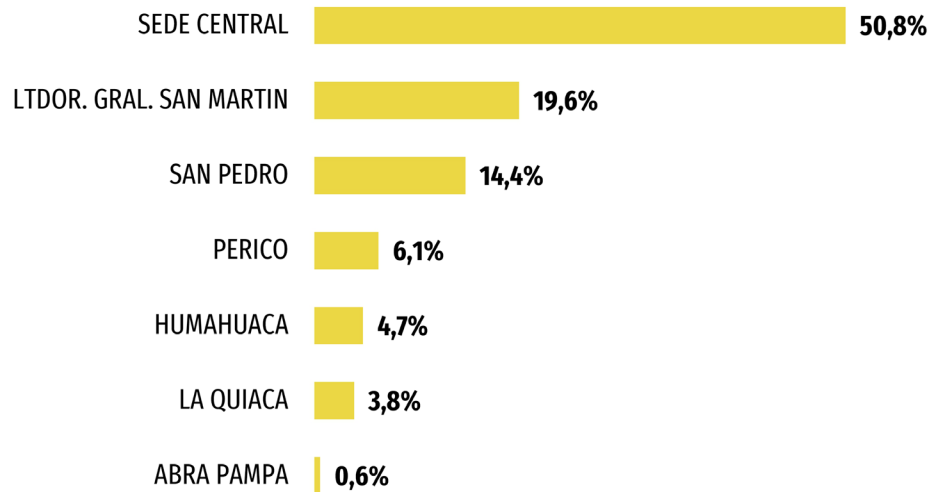
La Defensoría del Pueblo de Jujuy dispone de 6 Delegaciones Administrativas distribuidas estratégicamente y con representatividad territorial en las ciudades de San Pedro de Jujuy, Libertador General San Martín, Perico, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca.

Cada una posee espacio físico propio y cuenta con un equipo de trabajo, lo que permite garantizar un contacto permanente con los pobladores de las distintas Regiones de la provincia 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 radica en la posibilidad de brindar la atención y los servicios de nuestra Institución de manera descentralizada, contemplando a su vez

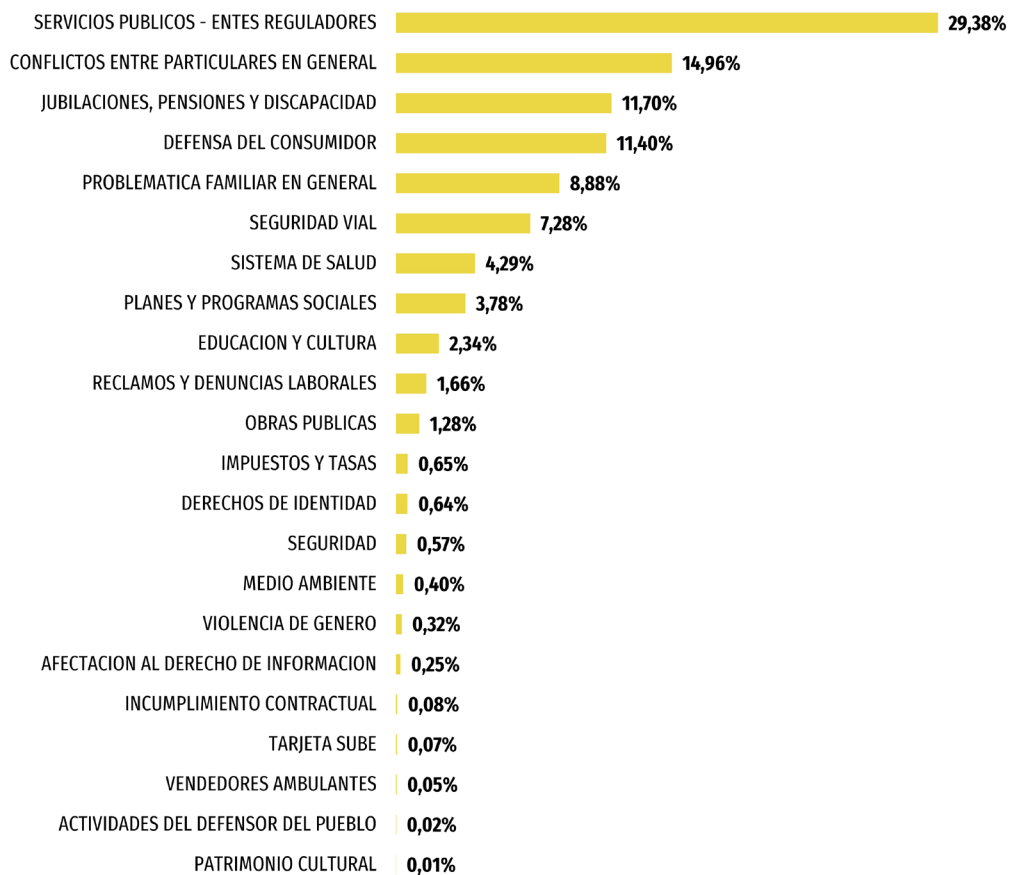
distintas estrategias de acción concordantes con las características de las comunidades de cada una de las regiones, de las problemáticas que en ellas se presentan y de las soluciones propuestas a las mismas.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR DELEGACIONES



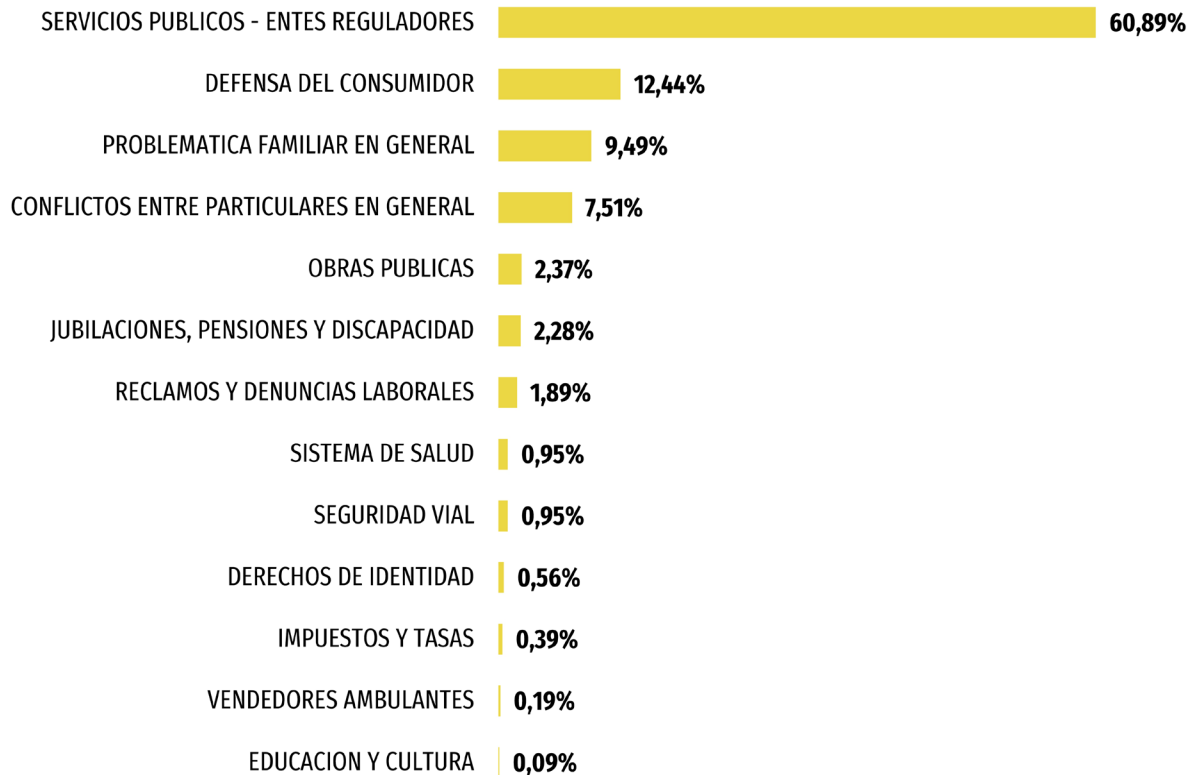
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por Delegaciones y oficina central durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

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



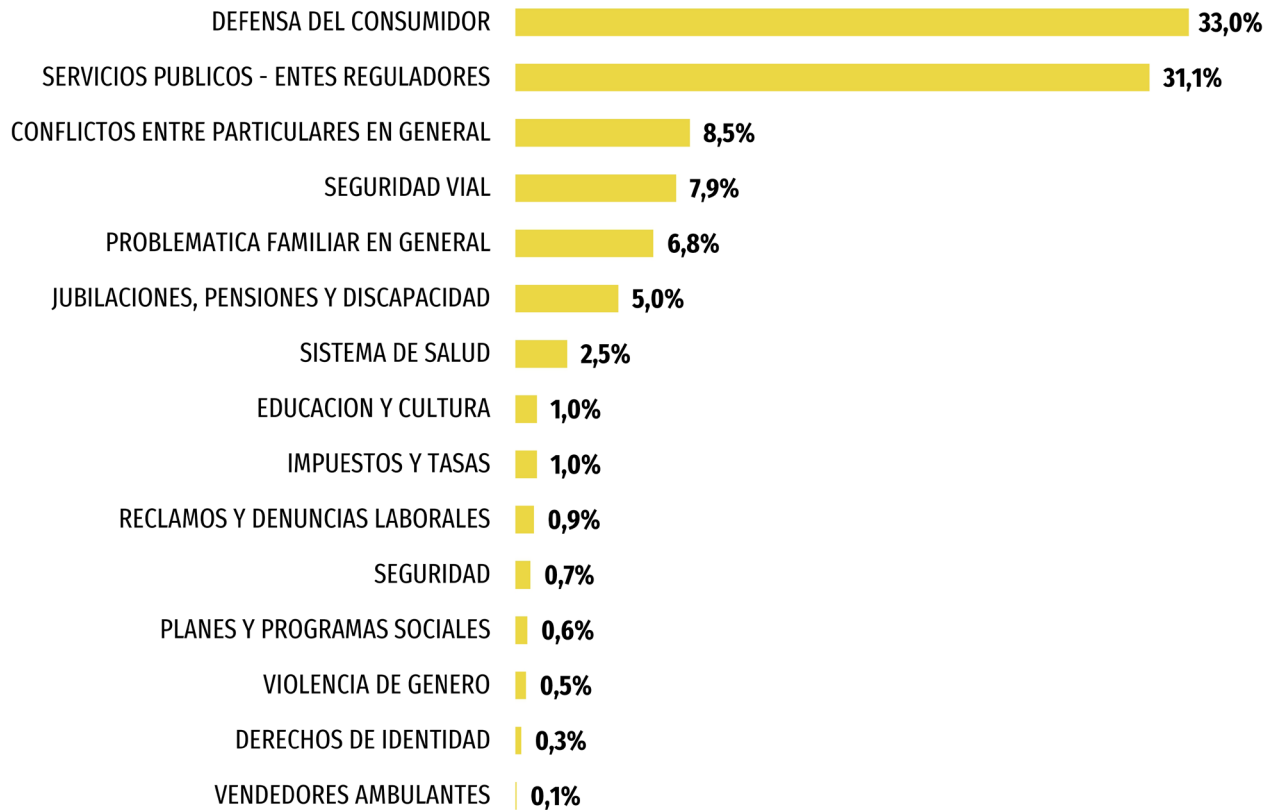
Distribución de reclamos, quejas y denuncias en Sede Central de las distintas áreas durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN



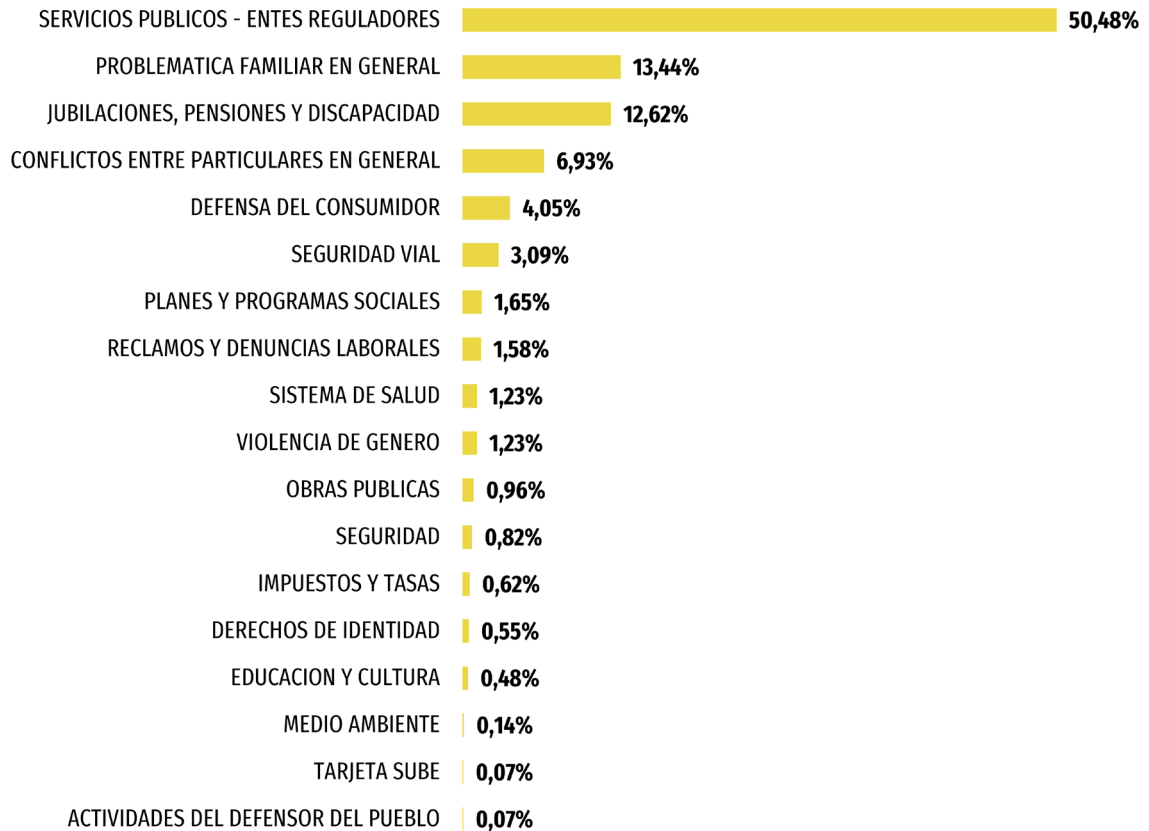
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Libertador General San Martín, durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

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



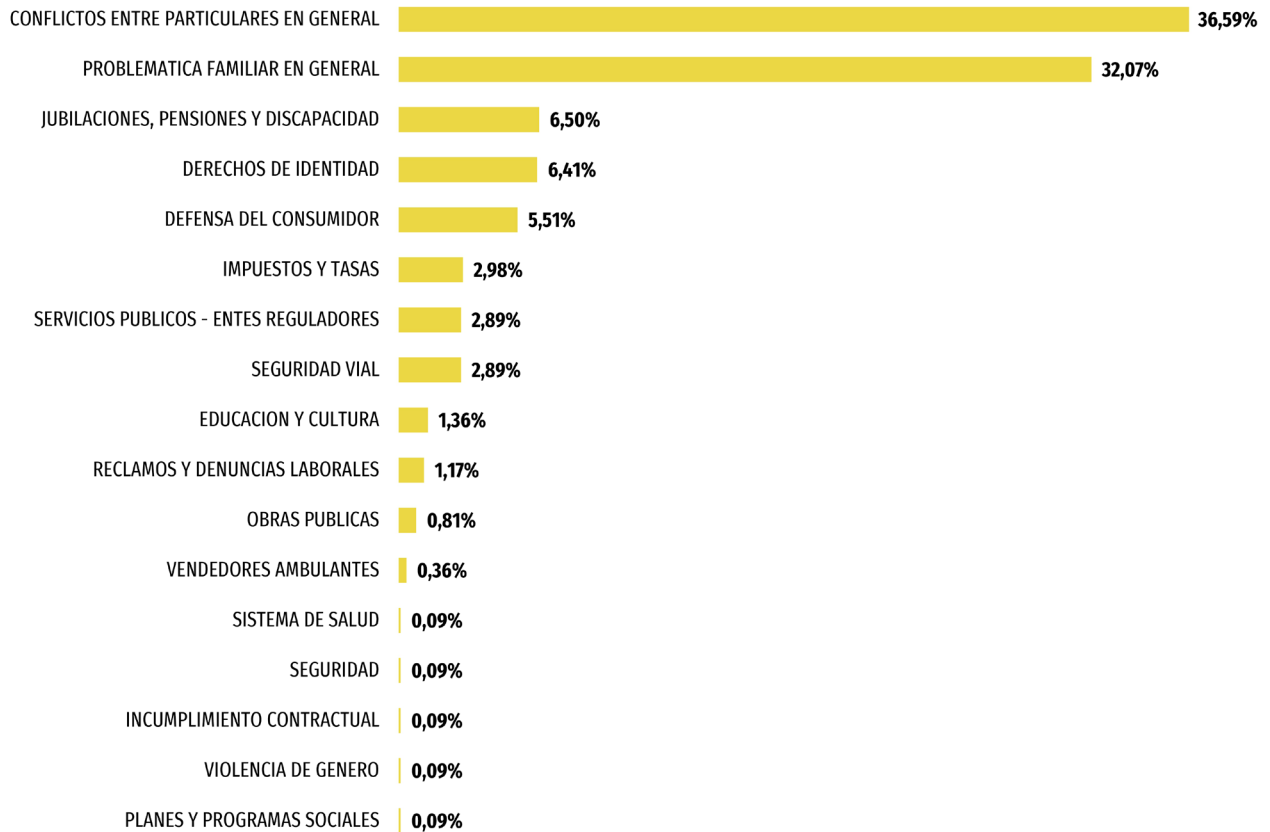
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación San Pedro de Jujuy, durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS PERICO



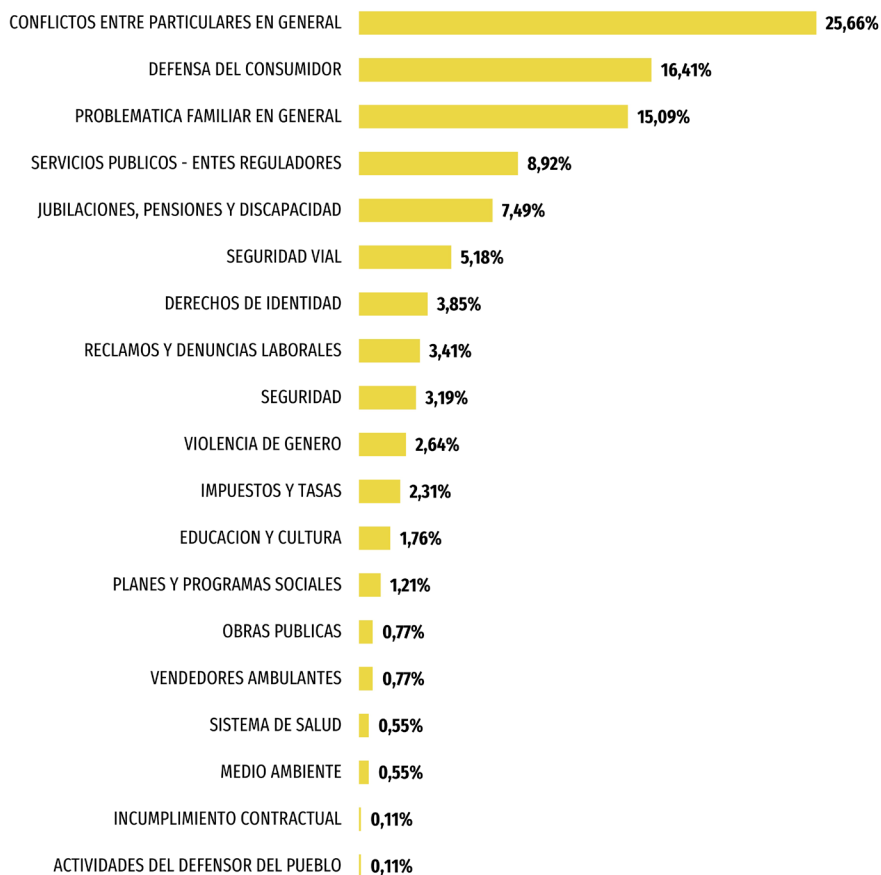
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Perico, durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS HUMAHUACA



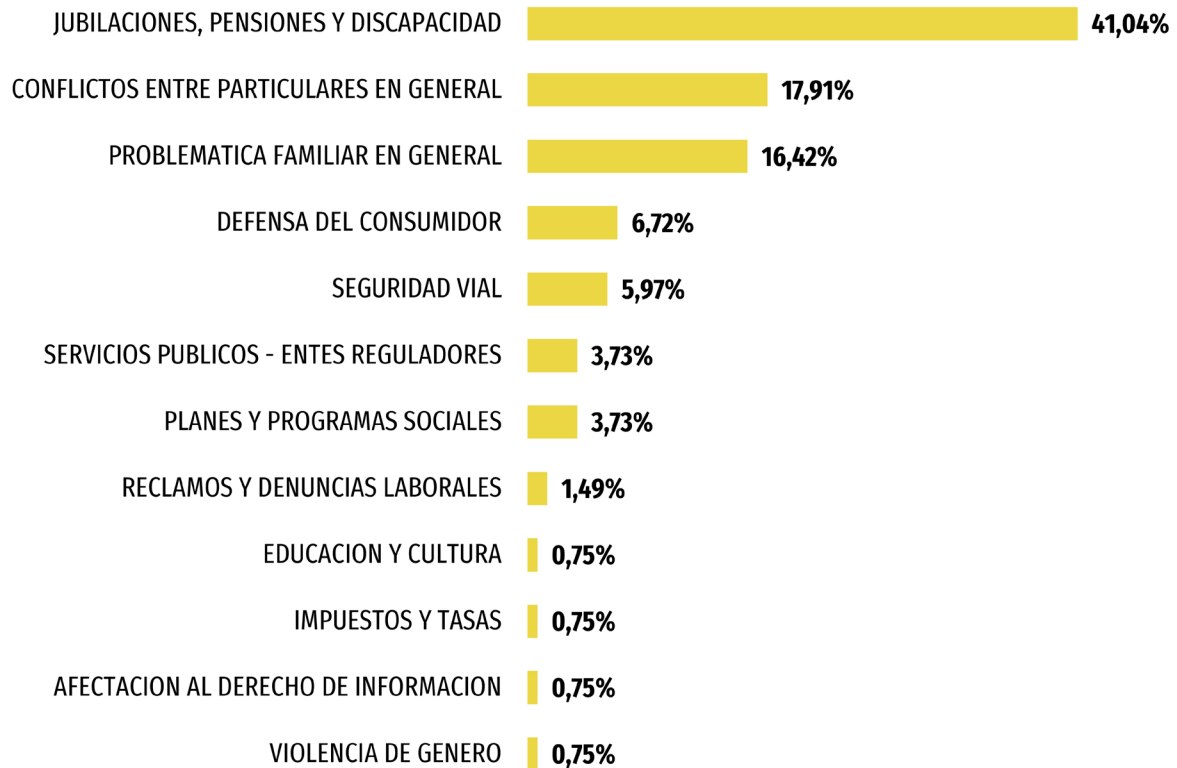
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación Humahuaca, durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

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 01/01/2024 al 31/12/2024.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS ABRA PAMPA



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación Abra Pampa, durante el período 01/01/2024 al 31/12/2024.

OFICINA CENTRAL – SAN SALVADOR DE JUJUY

La oficina central de la Defensoría del Pueblo de Jujuy cumple un papel fundamental como punto de referencia para los ciudadanos en la gestión de consultas y reclamos relacionados con el ejercicio de sus derechos.

Durante el año 2024 concentró el 50.8% del número total de atenciones en toda la provincia, consolidando de esa manera su importancia territorial como núcleo operativo y referencia institucional. Entre las principales actuaciones llevadas a cabo en este periodo, se destacan las intervenciones relacionadas con servicios públicos, conflictos particulares, y gestiones vinculadas a jubilaciones y pensiones.

A través de un equipo de profesionales especializados brinda un servicio de asesoramiento personalizado y gratuito, orientado a resolver de manera efectiva las distintas situaciones que afectan a las personas en su relación con organismos públicos o servicios esenciales.

Se caracteriza por su cercanía, su enfoque en la escucha activa y su compromiso con la defensa de los derechos individuales y colectivos. Cuando la naturaleza del caso lo requiere,

realiza las derivaciones correspondientes a otras instituciones públicas competentes, garantizando así una respuesta integral y adecuada a cada necesidad planteada por los ciudadanos.

DELEGACIÓN LEDESMA

Con el propósito brindar una mayor cobertura de trabajo en toda la zona Yungas, la Delegación de Libertador Gral. San Martín brinda atención a vecinos de las localidades de Caimancito, Yuto, Calilegua, Fraile Pintado, Valle Grande y comunidades rurales.

En lo que respecta a las problemáticas atendidas por esta dependencia, se destaca una concentración en las consultas referidas a Servicios Públicos, con más del 60% del total de actuaciones. Un poco más alejado también se registraron casos sobre Defensa del Consumidor y Problemas Familiares.

Por último, resulta también importante mencionar que el notable aumento de consultas que se ubican como preferente se debe, al igual que en otras dependencia, al periodo de inscripción y renovación de los subsidios energéticos propuesto por el Gobierno Nacional.

DELEGACIÓN SAN PEDRO

La delegación San Pedro de Jujuy atiende a diario consultas de vecinos en zonas urbanas y rurales, con la colaboración de instituciones intermedias, vecinales y asociaciones civiles de la zona.

Es principio fundamental, a partir de estas relaciones, promover un vínculo real y eficaz con la comunidad siempre con el propósito de abordar los conflictos que se susciten en pos de buscar las soluciones correctas.

Durante el año 2024 la dependencia recibió el 14% del total de las consultas atendidas por todas las dependencias del interior de la Provincia, quedando entre las tres más representativas.

También se debe mencionar que, al igual que en el año 2023, las quejas y consultas relacionadas a Defensa del Consumidor y Servicios Públicos representan los principales motivos de atención en esta delegación.

DELEGACIÓN PERICO

En la Delegación Perico la mayor demanda de consultas, como viene sucediendo en los últimos periodos, se concentra en vecinos que residen en

la ciudad. Sin embargo la atención se extiende a zonas rurales y centros urbanos como Puesto Viejo, Aguas Calientes o Las Pampitas.

De acuerdo con los datos estadísticos, durante el periodo 2024 se modificó el principal motivo de consulta que paso de visibilizar situaciones referidas a Problemáticas familiares a reiteradas quejas sobre Servicios Públicos, representado en un total de 50.48% de intervenciones. Además persisten consultas sobre Jubilaciones Pensiones y Discapacidad.

DELEGACIÓN HUMAHUACA

La Delegación Humahuaca ubicada en uno de los puntos turísticos más importante de la provincia atendió en los últimos meses diversas consultas de pobladores de la ciudad, localidades y parajes rurales.

Respecto a los datos estadísticos relativos a esta Delegación, las principales causas de atención continúan siendo -como en el periodo 2023- los Conflictos entre Particulares, y Problemáticas Familiares en General con un creciente porcentaje en cuestiones referidas a Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad, consultas que representan un 70% sobre el total de las realizadas en el periodo analizado.

DELEGACIÓN LA QUIACA

En el último periodo la delegación La Quiaca brindó atención a una significativa cantidad de ciudadanos provenientes tanto de zonas urbanas como rurales, quienes acudieron en busca de asesoramiento y asistencia.

Entre las consultas más demandas por la comunidad se destacaron las referidas a Conflictos entre Particulares y Defensa del Consumidor. Le siguen en relevancia casos referidos a “Problemas Familiares”, una de las situaciones más frecuentes de intervención en esta delegación.

Cabe destacar que estas problemáticas tienen un estrecho vínculo con las particularidades de una ciudad fronteriza, donde gran parte de la población residente y de tránsito se dedica a actividades comerciales, fuertemente impactadas por la compleja situación económica y las dificultades propias de la vida en la Región de la Puna.

DELEGACIÓN ABRA PAMPA

La delegación Abra Pampa recibe diariamente consultas de vecinos de la ciudad, como también de pobladores de zonas rurales e integrantes de comunidades aborígenes.

El servicio brindado resulta especialmente útil para este sector de la población, colaborando a la resolución de diversas problemáticas que de otra manera debieran someterse a judicialización.

Durante el año 2024, fueron las consultas referidas a Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad que tuvieron mayor demanda en la dependencia, seguidas por Conflictos entre Particulares y Problemas Familiares.

En relación a los datos estadísticos recabados el año anterior, es destacable la sustancial disminución en las consultas sobre Servicios Públicos.



PROGRAMAS INSTITUCIONALES



CENTRO DE MEDIACIÓN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY

A través del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo ofrece a los vecinos un servicio con el fin de crear espacios de dialogo para tramitar situaciones o conflictos entre los particulares que afectan 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.

Las solicitudes en el Centro de Mediación Comunitaria en éste año 2024 atendieron distintas temáticas, entre ellas y las de mayor demanda fueron las referentes a problemas vecinales originados en la filtración de humedad en paredes medianeras o colindantes, y la segunda temática más requerida fue la de conflictos generados por contratos de locación.

Los restantes requerimientos versaron respecto a reclamos vecinales por construcciones irregulares, incumplimiento de entrega de obra, restitución de cosas, ruidos u olores molestos, conflictos derivados de consorcios, problemas familiares de convivencia y cuidado de adultos mayores, cobro de dinero entre otros.

Del total de actuaciones generadas por solicitud de mediaciones, 30 finalizaron con Acuerdo de partes, y las restantes culminaron por

falta de voluntad de las partes.

En consideración al PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD que rige el procedimiento de mediación, no es posible exponer mayores detalles sobre los temas tratados en las Audiencias. No obstante, todo lo actuado se encuentra registrado en las actuaciones, y las solicitudes que ingresan se hallan plasmadas en un libro de registro interno.

Mediaciones destacadas

Se llevaron adelante mediaciones con la Municipalidad de San Antonio por reclamo de vecinos respecto al cobro de impuesto de alumbrado público, la que concluyó con acuerdo. Asimismo se medió entre usuarios y la Cooperativa Telefónica de Palpalá, facilitando el diálogo entre las mismas a fin de acercar a las partes, la misma concluyó con distintos acuerdos parciales, atento a que se llevaron a cabo tres audiencias, se realizó el seguimiento, si bien no se pudo lograr un acuerdo total, las partes fueron escuchadas, y pudieron obtener parte de los objetivos buscados.

Por último se registraron solicitudes de mediación con distintas inmobiliarias, a las que asisten los abogados representantes y las partes,

se pudo observar aceptación y disponibilidad de las inmobiliarias quienes se someten al proceso.

Actividades

Durante el año 2024, las mediadoras han participado de distintas actividades de promoción del servicio de Mediación Comunitaria, tanto en programas radiales como en Radio Muni Jujuy 88.5, charla informativa en el CEPAM y un Streaming de El Tribuno. Así como en las distintas defensorías móviles se realiza promoción del Centro de Mediación a través de la entrega de folletería explicativa del servicio.

En fecha 21 de mayo del año 2024:

La Mediadora Zumaia Drube asistió como invitada por la Dra. Cecilia Gutiérrez encargada del Departamento de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy, al Programa “hablemos de mediación”, en radio Muni Jujuy 88.5. En el que tuvo la oportunidad de dar a conocer a la comunidad oyente, el trabajo que viene realizando el Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo, con las mediaciones, las jornadas de mediación en el interior, promocionando el servicio.



En fecha 6 de Septiembre del año 2024:

La Mediadora Isabel C. Velásquez, participó como asistente a la Jornada de Mediación Comunitaria, organizada por la Municipalidad de San Salvador de Jujuy en conjunto con el Colegio de Abogados, dicho evento tuvo la participación del Dr. Gustavo Skaf, subsecretario de Métodos Participativos de Resolución de Conflictos de la provincia de Salta, quien cuenta con gran trayectoria y formación en mediación, especialmente en mediación comunitaria.



En fecha 13 de Noviembre:

Las mediadoras, Isabel Velásquez y Zumaia Drube, asistieron al programa informativo de actualidad que se transmite por Streaming de El Tribuno de Jujuy, donde pudieron dialogar respecto del servicio que presta el Centro de Mediación Comunitaria, y la Defensoría del Pueblo.



**INSTITUTO DE
PROTECCIÓN
DEL PATRIMONIO
CULTURAL**

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy

El Instituto de Protección del Patrimonio Cultural desarrolla su actividad en el ámbito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy ante la necesidad de obtener la protección y salvaguarda del patrimonio provincial en todas sus expresiones.

Recientemente con la reforma de la Constitución Provincial del año 2023 se ha incorporado a la Defensoría del Pueblo como un organismo de defensa de derechos humanos y ha dado lugar a la reforma de la ley de creación de nuestra Institución.

En virtud del reconocimiento constitucional de nuestra Institución es que la Ley N° 6.380 ha ampliado la competencia de nuestra Defensoría imponiendo la carga de “...Receptar todo tipo de denuncias ambientales, de maltrato animal, de acciones u omisiones que redunden en perjuicio del patrimonio cultural y del patrimonio natural de la Provincia...” (Art. 17), contemplando de manera expresa el bien jurídico que intenta proteger nuestro Instituto y que ha dado origen a su constitución.

De esta manera y considerando la diversidad y el valor de nuestra riqueza patrimonial y natural, se procura brindar y ofrecer a la sociedad jujeña herramientas para la defensa y salvaguarda de nuestro patrimonio, contribuir a formar en los ciudadanos una conciencia viva sobre el valor de la cultura de nuestro pueblo, impulsar mecanismos que permitan eliminar o disminuir fallas sistemáticas generales en la administración pública provincial o municipal, y monitorear las acciones de las instituciones estatales en la gestión del patrimonio natural y cultural.

Ahora bien, con el propósito de ilustrar las actividades que se desarrollan en el marco del Instituto, a continuación distinguiremos actividades externas e internas.

En cuanto a las actividades externas, podemos mencionar las que tienen como objeto el relevamiento de zonas y/o lugares susceptibles de protección, en ocasiones las visitas son realizadas por iniciativa de las comunidades a fin de participar en las celebraciones autóctonas y las que son realizadas en el trabajo articulado con otras instituciones para brindar y recibir capacitaciones, todas ellas, tareas que no solo retroalimentan a todos los participantes sino que además fortalecen nuestras raíces ancestrales.

En lo que respecta a las actividades internas, es decir, las que se desarrollan en el seno de la Defensoría, se trata en general del protocolo propio de la institución, esto es, se reciben las consultas, sugerencias, reclamos y/o denuncias de las personas y comunidades que soliciten la intervención del Instituto, el asesor legal cumple la función de evacuar la consulta y de arbitrar los medios necesarios para obtener de los organismos competentes una respuesta ante los requerimientos y/o denuncias efectuadas.

Luego de determinar la admisibilidad del reclamo se da inicio al procedimiento que

le es propio, a través de nota a organismo, requerimientos, actas, y gestiones varias, solicitando información y/o medidas a los organismos competentes en la materia, a saber: Ministerio de Cultura y Turismo, Universidad Nacional de Jujuy, y todo otro organismo y/o ente que, en razón de la problemática expuesta, resulte ser el organismo de contralor o cuya intervención sea necesaria.

DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL

El Área de Psicología es un espacio donde se brinda asesoramiento, contención y orientación a personas que se encuentran atravesando un momento de crisis emocional. El objetivo de la intervención 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.



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

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy



**INSTITUTO DE PREVENCIÓN
DE ADICCIONES**
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

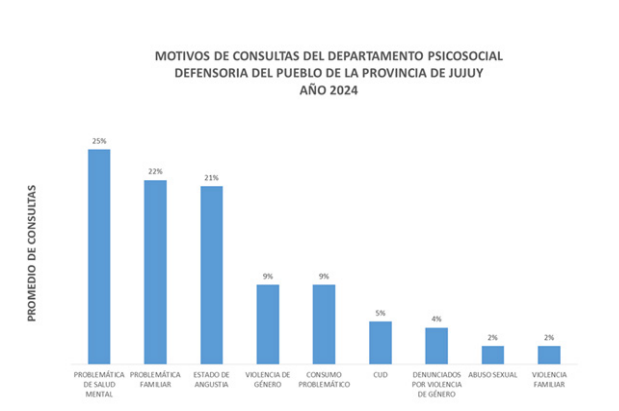
Las consultas más frecuentes son de personas que han sido víctimas de violaciones de derechos humanos, abusos, discriminación u otras situaciones difíciles.

La función del profesional en psicología de esta institución, implica intervenir en la contención de la persona en crisis, y sobre los factores desencadenantes. Propiciar un trato respetuoso y receptivo que posibilite que la persona pueda expresarse y favorecer la calma, respetar sus tiempos y silencios, evitar confrontar o realizar juicios de valor, invitar a la persona a hablar sobre lo que le pasa y disponer de tiempo y de lugar. Tener en cuenta que poder expresarse, poner en palabras lo que le pasa y ser escuchado, suele tener un efecto de alivio para disminuir y/o evitar el sufrimiento de la persona en crisis emocional, o con estado de angustia.

Por lo tanto, se espera que al finalizar una consulta se pueda arribar a una conclusión que permita establecer estrategias a seguir. Ante estas situaciones se realizan derivaciones y seguimientos a diferentes organismos públicos con el objetivo de que continúen tratamiento psicológico, legal o social según lo requieran.

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 y no tratamiento psicológico. os realizamos asistencia y no tratamiento psicológico.



Durante el año 2024, los motivos de consulta más recurrentes fueron los relacionados a las consultas de personas con problemáticas de salud mental, como ser descompensación psicótica, por lo general con delirios de tipo persecutorios, místicos, o de grandeza, en estas oportunidades se brindó acompañamiento, asesoramiento y psicoeducación, además, de en ocasiones fueron derivados al SAME, para ser evaluados y trasladados a la guardia de salud mental del Hospital W. Gallardo.

Seguidos de casos asistidos por problemas familiares, peleas entre los miembros de la familia por convivencia, separaciones, divorcios,

peleas por la tenencia o cuidado de los niños o sobrinos, discusiones por propiedades o bienes, o diferencias generacionales, problemáticas de situación social. En todos estos casos se brindó escucha activa, contención y asesoramiento psicológico, además de sugerir iniciar tratamiento terapéutico en los Centros de Salud más cercanos a su domicilio, y de gestionar turnos de atención programados en dichos centros.

Como se puede observar en el gráfico, se presentaron personas con estado de angustia, solicitando asesoramiento sobre consumo problemático, porque tienen familiares o amigos atravesando esta problemática y requieren contención, orientación, estrategias de afrontamiento y asesoramiento sobre los recursos asistenciales que existen para poder ayudarlos a recuperarse de esta condición. Es relevante aclarar que las personas que consumen problemáticamente no tienden a presentarse a pedir ayuda.

Otra de las temáticas más recurrentes durante el 2024 fueron las relacionadas con violencia de género y violencia familiar, en las cuales 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 respetando el entorno vivencial de la persona).

Además, asistieron personas angustiadas para recibir asesoramiento jurídico por haber sido denunciados por violencia de género y encontrarse preocupados por su situación, allí se brindó asesoramiento y escucha psicológica en conjunto con un asesor legal.

ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL - AÑO 2024

La Defensoría del Pueblo de Jujuy se presentó abierta y permeable a las demandas comunitarias cumpliendo su misión a través de distintos Institutos cada uno de los cuales realizaron actividades con perfiles específicos.

INSTITUTO DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA MUJER (IPPPDM)

El Instituto Prevención, Promoción y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPPDM), abordó de manera interdisciplinaria, intersectorial y en red la problemática de género.

Tuvo como objetivo sensibilizar, visibilizar y concientizar sobre la violencia que padecen las mujeres para poder brindar herramientas que conllevan al empoderamiento de las mismas y

contribuir a la desnaturalización de las distintas formas de discriminación y violencia que se ejercen sobre las mujeres.

El marco legal que sustenta a este instituto corresponde con la Ley N° 26.485 “Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales”, Ley 27.372 “De derechos y garantías de las personas víctimas de delitos”, Ley N° 27.499 “Capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres” y en la Ley N° 26.150 “Programa Nacional de Educación Sexual Integral”. La intención fue brindar información pertinente sobre la violencia de género y sus formas de expresión en las diversas áreas de la vida social.

Por ello, se creyó conveniente promover la reflexión sobre las estrategias de afrontamiento y evitación, los factores protectores y las herramientas institucionales necesarias para comprender y superar la situación de violencia, promoviendo la transformación sociocultural basada en la plena e igualitaria participación de las mujeres en distintas esferas de la vida social.

INSTITUTO DE PREVENCIÓN DE ADICCIONES
(IPA)

Instituto de Prevención de Adicciones (IPA)

fue creado mediante Resolución N° 117-DPJUJ/17, en pos de la defensa de los derechos humanos y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Tuvo el propósito de concientizar y sensibilizar a la población jujeña sobre el consumo problemático, desarrollando acciones de prevención y promoción de la salud mental desde un abordaje interdisciplinario, intersectorial e interinstitucional.

La prevención de la problemática asociada al consumo fue abordada en el ámbito social y comunitario, como reconstrucción del lazo social, restitución de derechos, consolidación de proyectos de vida, fortalecimiento de factores de protección y disminución factores de vulnerabilidad.

El Instituto tendió a fomentar estilos de vida saludables, favoreciendo la búsqueda de alternativas positivas que eviten o disminuyan el inicio en el consumo de sustancias psicoactivas. Así como, sensibilizó y concientizó a la población jujeña sobre la problemática del consumo para evitar la transición entre el consumo experimental u ocasional, al consumo problemático o dependencia, elaborando estrategias y líneas de acción tendientes a responder eficazmente y efectivamente a la problemática, propiciando que los usuarios de drogas problematicen sus consumos, facilitando el acceso a los servicios de

salud y/o promoción de instancias de inclusión social y promoviendo el fortalecimiento de redes intersectoriales para abordar la problemática manera integral.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN SOBRE LA PROBLEMÁTICA DEL SUICIDIO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL

Este programa fue creado en el año 2021 y continuó vigente en el año 2024 con el propósito de concientizar y sensibilizar a la población jujeña sobre la problemática del suicidio, desarrollando acciones de prevención y promoción de la salud mental.

Los objetivos del mismo, fueron los de elaborar estrategias y líneas de acción tendientes a responder eficazmente a la problemática, promover el fortalecimiento de redes intersectoriales para abordarla de manera integral, brindar herramientas de reflexión a los ciudadanos como actores sociales con derechos y responsabilidades sobre la propia vida. Además de promover en la práctica la modificación de factores de riesgo y de cambios hacia comportamientos protectores de la salud mental. Así como, fomentar el desarrollo actividades sociales, culturales y recreativas que sean posibles de realizar de acuerdo a los recursos disponibles de la comunidad.

INTERVENCIÓN COMUNITARIA

El Departamento Psicosocial puso en funcionamiento a los diferentes institutos ya mencionados, creados para dar respuestas a la comunidad, posibilitando planes de acción, los cuales fueron elaborados en base a propuestas institucionales.

En el marco de la intervención, realizamos entrevistas exploratorias a referentes e instituciones de la comunidad, para recopilar información de las diferentes problemáticas y así generamos respuestas específicas a las demandas pertinentes.

Consideramos que un diagnóstico fue necesario en primera instancia, debido a que resultó importante compartir visiones sobre la realidad cotidiana y producir consensos desde la reflexión colectiva. El diagnóstico puso encima de la mesa los temas a debatir para poder generar propuestas en beneficio de los solicitantes.

Nuestro objetivo fue escuchar y planificar acciones transformadoras, para ello realizamos diferentes talleres vivenciales en conjunto con la comunidad a partir de sus saberes y sentires.

Como equipo de trabajo propusimos campañas de prevención y concientización,

comprometiéndonos con acciones y permitiéndonos aprender de las mismas, poniendo al servicio nuestros conocimientos y prácticas para la transformación de las condiciones planteadas.

PROGRAMA DE INCLUSIÓN DIGITAL: Enred@dos

Este programa fue destinado a jubilados y pensionados de la Provincia de Jujuy, como a aquellos ciudadanos que lo requirieron y necesitaron para ser educados en el uso de herramientas digitales.

El objetivo principal fue capacitar en el acceso de cajeros automáticos, extracción de fondos, claves, saldos, recibos de sueldo, home banking, páginas web, aplicaciones en general y usos de redes sociales.

Con este programa se buscó animar a los adultos mayores y a toda la ciudadanía a utilizar las nuevas herramientas tecnológicas, con el fin de evitar esperas innecesarias en las filas bancarias como así también promover la autonomía, y optimizar los recursos virtuales, haciendo hincapié en la responsabilidad a la hora de utilizar los mismos y a promover una ciudadanía con participación activa.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL 2024

8/03/2024 Participación del #IPPPDM (Instituto de Prevención, Protección y Promoción de los Derechos de la Mujer) en un stand informativo en la Plaza de la Mujer, ubicado en el Barrio Punta Diamante. Esta actividad estuvo organizada por la Municipalidad de San Salvador de Jujuy y se realizó el viernes 8 de marzo, en conmemoración al Día Internacional de la Mujer.



16/04/2023 Acuerdo con la Universidad Católica de Santiago del Estero por las Prácticas Profesionales Supervisadas para estudiantes avanzados de la Lic. En Psicología en el cual se estableció un plan de trabajo conjunto para el desarrollo de las mismas en la Defensoría del Pueblo.



Nacional N° 26.657 y Ley Provincial N° 5.937 como integrantes del equipo técnico del órgano de revisión llevado a cabo en la sede del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia.



08/05/2024 Inicio de Prácticas Profesionales Supervisadas en Psicología Jurídica de alumnos que cursan el 5to año de la Licenciatura en Psicología de la UCSE-DASS.

25/04/2024 Participación del “PLENARIO DEL ÓRGANO PROVINCIAL DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL” conforme a lo establecido por la Ley



10/05/2024 Capacitación “Vivir es un Derecho” del IPPPDM en conjunto con el Consejo de la mujer destinado a agentes municipales de la Municipalidad de Perico.



14/05/2024 Participación en la Capacitación Teórico Práctica “Promotoras-es socio comunitarias para la Paridad de Género”: Módulo género e historia (sede A.P.U.A.P).

15/05/2024 Reunión del IPPPDM convocada por la Comisión de Género de la Legislatura de Jujuy con el fin de conocer el trabajo que venimos realizando desde el año 2018, año que fue creado nuestro instituto- Salón Marcos Paz- Legislatura de Jujuy.

21/05/2024 Participación en la Capacitación Teórico Práctica “Promotoras-es socio comunitarias para la Paridad de Género”: Módulo atención a mujeres en situación de violencia de género. (sede A.P.U.A.P).

23/05/2024 Reunión del Departamento Psicosocial con el Ministerio de Desarrollo Humano a través de la Dirección Provincial de personas mayores para coordinar acciones conjuntas.

30/05/2024 Participación en la Capacitación Teórico Práctica “Promotoras-es socio comunitarias para la Paridad de Género”: Módulo Masculinidades (sede Centro Cultural Héctor Tizón)

30/05/2024 Reunión del Departamento Psicosocial con el Hogar San Antonio para coordinar acciones conjuntas.

31/05/2024 Taller de Prevención de “Violencia en el noviazgo” dictado por el IPPPDM destinado a alumnos de la Escuela Técnica N°1 “Ing. Luis Michaud” El Carmen.



03/06/2024 Charla informativa del equipo del Departamento Psicosocial a personas que asisten al “Centro de día Virgen del Valle” ubicado en el Barrio Mariano Moreno, en coordinación con la Dirección Provincial de Protección Integral de las Personas Mayores.



04/06/2024 Participación en la Capacitación Teórico Práctica “Promotoras-es socio comunitarias para la Paridad de Género”: Módulo Salud y género (sede A.P.U.A.P).

04/06/2024 Reunión con el equipo de Desarrollo Humano de la Municipalidad de El Carmen a fin de coordinar acciones conjuntas.



13/06/2024 Participación en la Capacitación Teórico Práctica “Promotoras-es socio comunitarias para la Paridad de Género”: Módulo el poder de la voz (sede Centro Cultural Héctor Tizón).



14/06/2024 Entrega de Certificados del Taller “Vivir es un Derecho” brindado por el IPPPDM en la Localidad de Perico.



14/06/2024 Participación con Stand Institucional en la “Jornada de sensibilización por el buen trato a las personas mayores” en la explanada del Centro Cultural Manuel Belgrano, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Humano a través de la Dirección Provincial de Personas Mayores.



15/06/2024 Campaña Virtual por el Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez en coordinación con el Hogar San Antonio.



02/07//2024 Participación en la mesa de trabajo con periodistas, comunicadores y comunicadoras de la ciudad de San Salvador de Jujuy con el fin de visibilizar el trabajo de las áreas e institutos de la Defensoría del Pueblo.



05/07/2024 Taller de “Prevención de Violencia en el noviazgo” dictado por el IPPPDM destinado a alumnos y alumnas de las Escuela Técnica N°1 “Ing. Luis Michaud” y Comercial 27 de Abril “Día Grande de Jujuy” El Carmen.

15/07/2024 Se envía informe con actividades propuestas a la Presidenta del Centro de Jubilados de ATE y se esperan coordinar acciones en conjunto.

15/08/2024 Capacitación Interna “Salud Mental y Trato respetuoso” dictado a la Delegación de Perico.



19/08/2024 Capacitación Interna “Salud Mental y Trato respetuoso” dictado a la Delegación de San Pedro.



03/09/2024 Presentación del Programa de Inclusión Digital EnRED@dos y dictado de primera clase.



10/09/2024 Campaña Virtual por el Día Mundial de la Prevención del Suicidio y Promoción de la Salud Mental.

25/09/2024 Participación del “PLENARIO DEL ÓRGANO PROVINCIAL DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL” conforme a lo establecido por la Ley Nacional N° 26.657 y Ley Provincial N° 5.937 como integrantes del equipo técnico del órgano de revisión llevado a cabo en la sede del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia.

10/10/2024 Reunión con la Secretaría de asuntos académicos y el área Técnico Pedagógica de la Universidad Nacional de Jujuy a fin de coordinar acciones conjuntas.



16/10/2024 Entregade certificados a los alumnos de las Prácticas Profesionales Supervisadas en Psicología Jurídica pertenecientes a la Carrera Licenciatura en Psicología de la UCSE-DASS por el cierre de sus PPS en la Institución.

07/11/2024 Charla informativa sobre la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de ofrecer herramientas para fortalecer la formación ciudadana a alumnos de quinto año del Colegio Blas Pascal.



29/11/2024 Participación en la “Jornada de sensibilización y autocuidado para profesionales que trabajan en el cuidado a víctimas de violencias” Organizado por la Dirección de Paridad de Género de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy.





La Defensoría Móvil es un sistema de acercamiento a la comunidad de los distintos barrios, loteos y asentamientos de la Provincia de Jujuy.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy cuenta con el Programa del servicio de Defensoría Móvil, el mismo tiene un impacto social ya que es una forma de acercamiento a la comunidad, teniendo ese contacto cara a cara con los individuos, para poder realizar la escucha activa de cada problemática que presentan y brindarles una vía de solución a lo planteado. Cuyo objetivo principal es lograr la entrevista personal de cada individuo, para conocer en profundidad el o los conflictos que presentan para poder gestionar la solución, y de esta manera poder llegar a toda comunidad, a cada hogar, a cada familia jujeña.

En la actualidad nuestro Defensor. El Dr. Pablo La Villa, tiene el interés real de llegar a todos los habitantes de cada barrio, asentamiento, localidad y departamentos del interior de la provincia, con el objetivo de brindar solución a los reclamos de la gente y mantener ese contacto personal y sistemático con la comunidad.

Este proyecto es ejecutado por nuestro equipo de profesionales en interdisciplinariedad e intersectorial, debido que tenemos diversas áreas para realizar la intervención adecuada de cada caso, y en ocasiones es necesario realizar derivaciones a otros organismos, según la competencia de actuación. Por esta razón contamos con el mencionado equipo

interdisciplinario competente de Abogados, Psicólogos, trabajadores sociales, Licenciados en Educación Para la Salud y Técnicos en Medio ambiente y personal administrativo que acompaña en cada recorrida, cabe destacar que el personal asignado tiene como norma el trabajo en equipo, el uso de todas las herramientas de las habilidades sociales para poder conectar con cada persona que atendemos y visibilizar su realidad y su contexto.

Las áreas que ofrecemos para consultar son: Administración municipal y provincial; Educación; Defensa del Consumidor; Seguridad vial; Previsional; Mediación Comunitaria; Servicios públicos; Salud; Discapacidad y medio ambiente entre otros.

La Defensoría Móvil recorre toda la Provincia de Jujuy, visitando todos los barrios la capital jujeña, como del interior de nuestra tacita de plata, recorre los distintos departamentos de nuestra provincia, llevando asesoramiento general en las áreas mencionadas como así también las gestiones que correspondan a cada caso.

A partir del diagnóstico de situación que se realiza en terreno, en cada lugar, no solo se analiza la problemática social, sino también todos los conflictos más relevantes que aquejan a los ciudadanos, teniendo en cuenta la carga

emocional que traen porque la mayoría de las veces se encuentran “cansados de tocar puertas” y en nuestra Defensoría Móvil se sienten contenidos, escuchados y con vías de solucionar su problema.

Se ha llevado a cabo en cada recorrida generalmente entre 45 y 80 consultas diarias según el sector, teniendo en cuenta la situación actual que vivimos, se ha detectado muchísimas demandas en cuestión económica, de salud y social.

Según los lugares recorridos podemos analizar que este año la mayor cantidad de consultas que efectuó la gente fue por Servicios Públicos y Entes Reguladores, En todo el ámbito provincial, específicamente: Segmentación energética Nacional de luz y gas, (formulario RASE). Tarifa social Provincial de energía eléctrica y Programa hogar (garrafa social).

Recorrimos toda la zona de Alto comedero. Vecinos del Alto. (Detalle abajo, lugares y problemática relevante).

Concretamos el convenio con la Dirección General de Descentralización y Calidad de Gestión secretaria de Desarrollo Humano de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy. (Detalle abajo, lugares y problemáticas relevantes).

Concretamos el Convenio con la Dirección de Relaciones Institucionales de la Municipalidad de Palpala. (Detalle abajo, lugares y problemática relevante).

Se realizaron visitas a las localidades de Volcán, Bárcena, Lozano, Guerrero, Forestal, Perico, Termas de Reyes, Villa Jardín de Reyes, Santo Domingo, Pampa Blanca y San Pedro.

Detalle de lugares Recorridos que forman parte de Vecinos del Alto:

- Polideportivo Alberdi.(calle Alberro, entre Mariscal Sucre y Pablo Arroyo)
- CPV Éxodo Jujeño. Sector B3. Alto Comedero. (calle Yuto esquina Caraunco.)
- Fundación Jujuy. Sector 150 Hectáreas. Alto Comedero. (M 64. L 7)
- Asociación Gabriel. Sector 18 Hectáreas. Alto Comedero.(calle Castellanos n° 28)
- SUM 18 Hectáreas. (M 7- L 8)
- Centro Vecinal 308 viviendas. Alto Comedero. (calle Soldado Luna y pasaje Isla de los Estados).
- SUM 30 Hectáreas. Alto Comedero. (M 17- L 34)

- Plaza Conquista del Desierto- Barrio San Francisco de Álava.
- Aero Club. Alto Comedero. (M 2- L 7. Calle Prolongación y Cabo Varas)
- El Milagro. 18 Hectáreas. Alto Comedero.(Valle Grande, esquina Dr. Scaro)
- 47 Hectáreas. Alto Comedero. Centro Vecinal Batalla de León.(M AP5- L04)
- Sector B6. Copacabana. Alto Comedero. (Carahuasi N° 550)
- Sector 40 Hectáreas. Alto Comedero. (M 5-L1)
- Sector 14 Hectáreas. Alto Comedero.(M 10 –L3)
- Sector B8. Tupac Amaru. Alto Comedero. (M 5-L12)
- Sector B3. Alto Comedero. (M 8- L 2)
- Asentamiento Aeroclub. (calle 1 lote 73. Sector C y D Avenida Teniente Ardiles)

Las problemáticas más relevantes de estos lugares, como principal fue por Servicios Públicos y Entes Reguladores, En todo el ámbito provincial, específicamente:

- Segmentación energética Nacional de luz y

gas, (formulario RASE). Tarifa social Provincial de energía eléctrica y Programa hogar (garrafa social). Se detectó en toda esta zona muchas familias que no se encontraban segmentadas en el formulario RASE, o que figuraban en segmento N1. (Ingresos altos). También muchas familias sin adhesión al beneficio del Programa Hogar (Garrafa social).

- Consultas sobre los requisitos para iniciar PNC (Pensiones no contributivas por Discapacidad), o por retraso de las mismas, o seguimiento de expedientes. Consultas sobre como tramitar el CUD (Certificado Único de Discapacidad). CMO (Certificado Médico Oficial).
- Consultas Previsionales, como Pensiones derivadas, jubilación ordinaria, pensión por madre de 7 hijos, moratoria previsional, aportes jubilatorios, haberes devengados, deudas previsionales, descuentos indebidos, etc.
- Planes sociales, Tarifa social de SUBE, monotributo social.
- Consultas sobre inseguridad, falta de recurso policial en las zonas de Alto Comedero, falta de transporte alternativo como taxi compartido.
- Consultas sobre violencia de género, violencia

- intrafamiliar y vulneración de Derechos en niñas, niños y adolescentes. Consumo problemático.
- Consultas sobre Régimen comunicacional y cuota alimentaria.
- Consultas sobre pasajes larga distancia con CUD.
- Consulta sobre Generar y habilitar clave de la Seguridad Social.
- Consulta sobre facturación elevada de agua potable.
- Consultas sobre obras públicas, alumbrado público, cloacas, calles en mal estado etc.
- Consultas sobre desmalezamientos, animales sueltos.
- Problemática entre vecinos, conflicto entre particulares.
- Por Libreta escolar. Asignaciones familiares.
- PUAM. Pensión Universal Adulto Mayor.
- Solicitud de Certificado de Defunción.
- Sobre registro en Migraciones.
- Cambio de titularidad en servicio de Energía eléctrica y gas.
- Violencia de género y abuso.
- Programa Comer en casa. Tarjeta Nativa.
- Baja de AUH. (Asignación Universal por Hijo).
- Por tierras fiscales.
- Conexión medidor de luz y agua.
- Moratoria previsional.
- Colaboración con nota a Municipio por cloacas.
- Beca Progresar.
- Colaboración con nota a Ordenamiento Territorial.
- Ex potenciar trabajo. / Trabajar en casa.
- Certificado de vivienda RENABAP.
- Monto del salario familiar.

Detalle de los lugares visitados con el convenio con la Dirección General de Descentralización y Calidad de Gestión secretaria de Desarrollo Humano de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy.

- Centro de Participación Vecinal Malvinas. (Av. Mejías esquina San Luis. B° Santa Rita)
- Centro de Participación Vecinal 12 de Octubre. (Gurruchaga esquina 9 de Julio)
- Delegación Municipal Villa Jardín de Reyes. (Av. Jorge Cafrune N° 1561).
- Centro de Participación Vecinal Santa Ana. (Comodoro de la Colina, esquina Capitán Krause. 200 viv. Alto Comedero).
- Centro de Atención Municipal Marcelino Musto. (Av. Bolivia esquina Tuyuti. Barrio Huaico).
- Centro de Desarrollo Infantil Olivia Molina. (Las Pajarillas N° 973. Campo Verde).
- Centro de Participación Vecinal General Arias. Polideportivo Barrio Kennedy.(Formosa y Esnaola)
- Centro de Integración Comunitaria Copacabana. (Av. Marina Vilte N° 590. Alto Comedero)
- Centro Vecinal San Francisco de Álava.(Cerro Labrado esquina Santa Victoria)
- CAM San Francisco.(Barrio San Francisco de Álava)
- Salón Escuela N° Bicentenario de la Plata. (Av. Fray Sargenti esquina Juan Ruiz).
- Barrio 6 de Marzo. CPV Combate de Alto Comedero.
- Centro de Participación Municipal Barrio Belgrano. (Jorge Luis Borge esquina Zabala).
- Multiespacio Mariano Moreno. (Av. Perú esquina Colombia).
- Trabajadores de la Economía Popular. (Vieja Terminal de Ómnibus- ingreso SAME- Dorrego.)
- Asociación Civil “Los Churitos”. 17 Hectáreas Alto Comedero.(Barrio El Imperio.M985-L7)
- Guerrero. (Puesto de Salud)
- Barrio Sargento Cabral.(Av. William King, esquina Héctor Orellana)
- Centro Vecinal La Merced. B° La Merced. (Moscú esquina Lagunilla del Faraón).
- Centro Vecinal 68 Viviendas. Barrio Tradición Alto Comedero.(M B- L1 Y 34)
- Barrio Alberdi (Villafañe esquina Carlos Gardel).
- Sector 14 Hectáreas. Alto Comedero.(m 11-l 15)

- CPV Chijra. Barrio Chijra.(Las Llamas esquina Los Manantiales)
- Centro Vecinal 9 de Julio. Barrio 9 de Julio.(Pedro Araoz 121)
- Centro Vecinal 1 de Marzo.(Av. Párroco Marshke, entre Antártida Argentina y Cuyo)
- Centro Vecinal San Cayetano. (Reyes esquina Abra Pampa).
- Polideportivo San Juan Bautista de la Salle. B° Malvinas Argentinas
- (Alfárez Sobral entre Antenor Sajama y Puerto Argentino.
- Plaza Remedios de Escalada. Barrio San Martín. (Gral. Goyechea esquina Fermín de la Quintana).

Las problemáticas más relevantes de estos lugares, como principal fue por Servicios Públicos y Entes Reguladores, En todo el ámbito provincial, específicamente:

- Segmentación energética Nacional de luz y gas, (formulario RASE). Tarifa social Provincial de energía eléctrica y Programa hogar (garrafa social).

- Consultas sobre los requisitos para iniciar PNC (Pensiones no contributivas por Discapacidad), o por retraso de las mismas, o seguimiento de expedientes. Consultas sobre como tramitar el CUD (Certificado Único de Discapacidad). CMO (Certificado Médico Oficial).
- Consultas sobre Juicio Sucesorio, prescripción adquisitiva.
- Consultas sobre tramites jubilatorios.
- Consultas sobre régimen comunicacional y cuota alimentaria.
- Consultas sobre demora en entrega de medicación oncológica.
- Consultas sobre demora en adjudicación de viviendas de IVUJ.
- Conflicto entre particulares.
- Consultas sobre Defensa del Consumidor.
- Consultas previsionales en Gral.

Detalle de los lugares recorridos con el convenio de Dirección de Relaciones Institucionales de la Municipalidad de Palpala.

- Barrio 18 de noviembre. SUM.

- Barrio Sarmiento. Centro de Día Adultos Mayores.
- Barrio Carolina.(Andrea Zenarrusa S/N)
- Rio Blanco. Barrio Islas Malvinas. (Mendoza esquina Santiago del Estero N°899).
- Barrio General Güemes. (Ecuador S/N)
- Barrio 25 de Mayo. (Mariano Moreno esquina Vélez Sarfield).
- Barrio Ciudadela. (Hernando de Lerma S/N)
- Barrio Ejército Argentino. (Comandante de las Piedras, San Pedro y Éxodo Jujeno.)
- Barrio San Ignacio De Loyola. (Avenida Rio de la Plata N° 383)
- Barrio General Savio.(Facundo Quiroga sin número)
- Barrio 9 de Julio. (Mina el Tabacal y Mina los Avestruces N° 216)
- Barrio Las Tipas. (Pilar Bermúdez S/N.)
- Barrio 2 de Abril. (Ocloyas y Vinalito S/N) y (M 14-l6)
- Barrio 23 de Agosto. (Av. Hipólito Irigoyen, esquina Pellegrini).
- Barrio San Roque. SUM.
- Barrio San Cayetano(Calle Azul, América y Kennedy)
- Barrio 11 de Octubre. SUM.
- Barrio Belgrano. Asociación San Cayetano. (Av. San Martín esquina Manuel Arias S/N)
- Barrio Raúl Galán. (Néstor Groppa N° 402)
- Barrio Sarmiento. (Santibáñez y Palenque).
- Barrio Florida. (Urquiza esq. 18 de Noviembre).
- Barrio Martijena. (Comandante Rojas s/n).
- Barrio Antártida Argentina. (Estrecho San Carlos, esquina Península Antártica).
- Barrio La Merced. (Av. San Pablo, esquina San Gabriel).
- Barrio San Martín.(Republica de Siria N° 224)
- Barrio Virgen del Valle.(Gruta de la Virgen)
- Barrio 10 Hectáreas. (Plaza Ara San Juan)
- Barrio Paso de Jama. SUM.

- Barrio Canal de Beagle.(Cabo Quispe esquina Chacho Peñaloza)
- Rio Blanco. Barrio San Martin. (Av. 17 de Agosto S/N)
- Barrio Alto Palpala. SUM.

Las problemáticas más relevantes de estos lugares, como principal fue por Servicios Públicos y Entes Reguladores, En todo el ámbito provincial, específicamente:

- Segmentación energética Nacional de luz y gas, (formulario RASE). Tarifa social Provincial de energía eléctrica y Programa hogar (garrafa social).
- Consultas sobre los requisitos para iniciar PNC (Pensiones no contributivas por Discapacidad), o por retraso de las mismas, o seguimiento de expedientes. Consultas sobre como tramitar el CUD (Certificado Único de Discapacidad). CMO (Certificado Médico Oficial).
- Consultas sobre COTEPAL.
- Seguimiento de notas presentadas a la Municipalidad de Palpala.
- Modificación en formulario RASE.
- Liquidación de tarjeta de crédito.
- Plan de pago de deuda Previsional para trabajadores en actividad.
- Asesoramiento para trámites de adopción.
- Deuda en Mercado Pago.
- Baja medidor de obra de energía eléctrica.
- Sobre cuidado personal.
- Sobre contrato laboral.
- Sobre juicio sucesorio.
- Clave de la seguridad social.
- Contrato laboral.
- Responsabilidad parental.
- Pensión no contributiva denegada.
- Jubilación rechazada por irregularidades moratorias.
- Juicio por filiación.
- Solicitud de conexión para medidor de luz.
- Conflicto entre particulares.

- Demora en entrega de título secundario.
- Jubilación trabajador Rural.
- Moratoria Previsional. PUAM.
- Reclamos por seguro de fallecimiento en Municipales.
- Por cobertura de medicación ISJ.
- Historial laboral. Aportes jubilatorios.
- Movimientos bancarios .Liquidación Previsional.
- Escrituras. Viviendas.
- Prescripción adquisitiva.
- Problemática familiar.
- Defensa del consumidor.
- OSECAC entrega de medicación.
- Venta de inmueble.
- Turno Anses.
- Ruidos molestos.
- Juicio de Divorcio.
- Habilitación Comercial.
- Monotributo social.
- Baja de seguro de sepelios.
- Plan de ahorro.
- Juicio de filiación.
- Desconocimiento en compra de tarjeta de crédito. Banco Macro.
- Información sumaria para acreditar identidad.
- Rectificación de partida de Nacimiento.
- Plan de ahorro moto vehículo.

Problemáticas más relevantes en los siguientes localidades: Volcán, Bárcena, Lozano, Guerrero, Forestal, Perico, Termas de Reyes, Villa Jardín de Reyes, Santo Domingo, Pampa Blanca y San Pedro. Río Blanco.

Volcán: En esta localidad la problemática más relevante, alcoholismo en personas adultas mayores. La falta de higiene en las escuelas con respecto a las alimañas como ratas.

Lozano: La problemática más relevante, la inseguridad por falta de personal y movilidad policial. La falta de líneas para el recorrido de

transporte urbano de pasajeros. Conflictos entre particulares por la división del Viejo Lozano y el Nuevo Lozano.

Bárcena: Servicios Públicos. Segmentación Energética Nacional y Tarifa social Provincial. La denegación en Pensiones no contributivas por invalidez.

Guerrero: Quejas por animales sueltos. Problemática de alcoholismo y consumo problemático. Consulta por asignación universal por hijo.

Forestal: Quejas sobre el Municipio de la Ciudad de Palpala, por abandono de la zona.

Termas de Reyes: abandono a la comunidad aborigen. Problemática con los terrenos.

Villa Jardín de Reyes: Servicios Públicos. Segmentación Energética Nacional de energía eléctrica y gas. Tarifa social Provincial de luz. Juicio laboral. Problemática familiar. Cobertura de obra social ISJ.

Santo Domingo: Servicios Públicos. Segmentación Energética Nacional de energía eléctrica y gas. Tarifa social Provincial de luz. Demora en entrega de títulos terciarios.

Pampa Blanca: Servicios Públicos.

Segmentación Energética Nacional de energía eléctrica y gas. Tarifa social Provincial de luz. Cuota de alimento y régimen de visita. Asignación familiar por hijo. CUD, transporte. Jubilación por moratoria. Pensión por invalidez. (Primer visita 30 consultas. Segunda visita 54 consultas).

San Pedro: Servicios Públicos. Segmentación Energética Nacional de energía eléctrica y gas. Tarifa social Provincial de luz. Jubilación, blanqueo de personal de la Municipalidad de la localidad de la Esperanza. (60 consultas)

Consultas Previsionales: Moratoria Previsional. PUAM. Pensión derivada.

Perico: Servicios Públicos. Segmentación Energética Nacional de energía eléctrica y gas. Tarifa social Provincial de luz. Inseguridad en los diferentes barrios. Robos. Problemas con la alarma comunitaria. Consumo problemático. Venta de paco. Problemática de alcoholismo. Cobro con aumento desmedido en los coseguros del ISJ.

Rio Blanco: Jubilación por moratoria. Problemática con agua potable. Problemática familiar. Juicio sucesorio. Cuota de alimento y Régimen de visita. Problemática medio ambiente.

Humahuaca: Conflicto entre particulares. Cuota

de alimento, régimen de visita. Juicio Sucesorio. Foto multas. Jubilaciones y Pensiones. Defensa del Consumidor. Problemática con tierras fiscales. Migraciones.









The background consists of several overlapping circles in various shades of green, ranging from a light lime green to a darker forest green. The text is centered in the upper right quadrant of the image.

**ACTIVIDADES
INSTITUCIONALES**

29 de febrero de 2024

Reunión con el gerente del Banco Santiago del Estero -sucursal Jujuy- para analizar propuestas para mejorar la atención de adultos mayores.



18 de marzo de 2024

Reunión interinstitucional con el Cónsul del Estado Plurinacional de Bolivia, Juan Ino Mamani.

1 de marzo de 2024

Reunión con autoridades de la Superintendencia de Servicios Públicos para analizar la aprobación de nuevos cuadros tarifarios de los servicios de luz eléctrica y agua Potable.



22 de marzo de 2024

Participación del Defensor del Pueblo en Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el plenario anual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).



10 de abril de 2024

Reunión con integrantes de la Casa de Integración Jujuy-Tarija para analizar el proyecto de construcción del paso fronterizo "Camino del Inca".

3 de Abril de 2024

Firma de Convenio de colaboración con la municipalidad de San Salvador de Jujuy para abordar temas relacionados a ruidos molestos en eventos nocturnos.



13 de abril de 2024

Reunión informativa con integrantes del departamento de Policía Turística de la provincia de Jujuy.



16 de Abril de 2024

Firma de convenio con la UCSE-DASS para la reedición del programa de Practicas profesionales Supervisadas destinada a alumnos de la carrera de Lic. En Psicología.



22 de abril de 2024

Reunión con el intendente de Puesto Viejo, Marcelo López para coordinar un operativo de "Defensoría Móvil" en la localidad.



13 de Mayo de 2024

Firma de convenio de cooperación institucional con la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE-DASS) para articular acciones sobre el resguardo del Patrimonio Cultural.



10 de Junio de 2024

Desayuno de trabajo con periodistas y comunicadores de la ciudad de El Carmen.



2 de julio de 2024

Desayuno de trabajo con periodistas y comunicadores sociales de Salvador de Jujuy.



10 de Julio de 2024

Firma de convenio con la Superintendencia de Servicio Público (SUSEPU) para asesorar a jubilados y pensionados sobre la inscripción al Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE).



7 de agosto de 2024

Participación en el acto protocolar en honor a San Cayetano, patrono de Palpalá.



6 de septiembre de 2024

Acto de nombramiento de la Dra. Verónica Maidana Alfaro como delegada de La Quiaca.



9 de septiembre de 2024

Visita a la delegación de Abra Pampa.



2 de octubre de 2024

Firma de convenio con la Red de Gobernanza Argentina para la implementación de las Jornadas de Fortalecimiento Institucional.



8 de octubre de 2024

Firma de convenio con el Instituto de Educación Superior N°7 Populorum Progressio (Intela) para la implementación del ciclo de prácticas docentes profesionalizantes destinada a alumnos de la carrera de Trabajo Social.



10 de octubre de 2024

Firma de convenio con la Secretaria de Asuntos Académicos y Área Técnica Pedagógica de la UNJU para la articulación del Programa de Formación y Curriculación de los Derechos Humanos destinados a estudiantes.



2 de diciembre de 2024

Convenio con el ministerio de Planificación Estratégica y Modernización para la digitalizar tramites a través del portal Tu Jujuy.






DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

www.defensoriajujuy.org

 Arenales N° 1219 | Jujuy | Argentina

 0800 444 2010 | 388 4237151

