INFORME ANUAL

2025

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME ANUAL | 2025

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

5 Mensaje del Defensor del Pueblo de Jujuy

7 La Defensoría del Pueblo de Jujuy

10 Intervención del Defensor del Pueblo de Jujuy

15 Problemáticas de las consultas recibidas

99 Delegaciones

112 Programas Institucionales

160 Actividades Institucionales

En cumplimiento de la Ley provincial N° 6380, elevo ante la honorable Cámara de Diputados de la provincia de Jujuy el balance de actuaciones, actividades e iniciativas de la Defensoría del Pueblo de Jujuy durante el año 2025.

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.

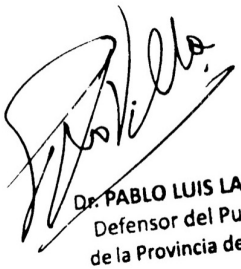
Se multiplicaron las acciones en derechos humanos, protección de consumidores, control de la gestión pública y mediación en conflictos ciudadanos. Se reforzaron estrategias para proteger a los sectores vulnerables, mejorar la transparencia y facilitar el acceso a soluciones pacíficas.

En mi carácter de Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy, deseo dirigirme a la ciudadanía con un mensaje de compromiso, cercanía y responsabilidad institucional. En el actual contexto de crisis económica y social que atraviesa nuestro país y que impacta de manera directa en la vida cotidiana de miles de jujeñas y jujeños, reafirmamos con firmeza que la Defensoría del Pueblo se pone plenamente al servicio de la ciudadanía para acompañarla, orientarla y ayudarla en todo lo que necesite.

Nuestra institución redobla sus esfuerzos para brindar contención, asesoramiento y mediación, fortaleciendo los canales de atención y promoviendo el acceso efectivo a los derechos. Entendemos que

en tiempos complejos el Estado debe estar más presente que nunca, con sensibilidad social, vocación de servicio y compromiso con el interés público. Por ello, continuamos trabajando para acercar soluciones, promover el diálogo y proteger especialmente a los sectores más vulnerables, consolidando una gestión basada en la transparencia, la equidad y el respeto por la dignidad humana.

Agradezco el compromiso de los profesionales y administrativos de la Defensoría, tanto en la oficina central como en sus delegaciones. También extiendo mi reconocimiento a instituciones gubernamentales, intermedias, asociaciones civiles, ONGs y centros vecinales por su colaboración e invito a redoblar esfuerzos en 2026 para seguir fortaleciendo la defensa de los derechos fundamentales y la construcción de una sociedad más justa.



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 receptar todo tipo de denuncias ambientales, de maltrato animal, de acciones u omisiones que redunden en prejuicio 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".

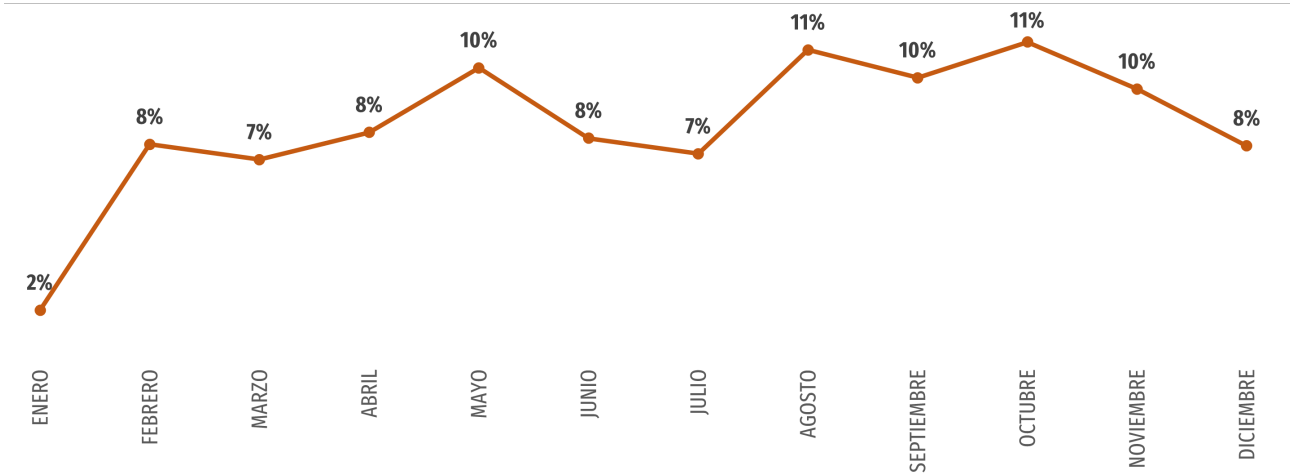
INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

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 reformatorio o cualquier relación de dependencia con el Estado Provincial y Municipal.

TOTAL DE CONSULTAS, RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2025

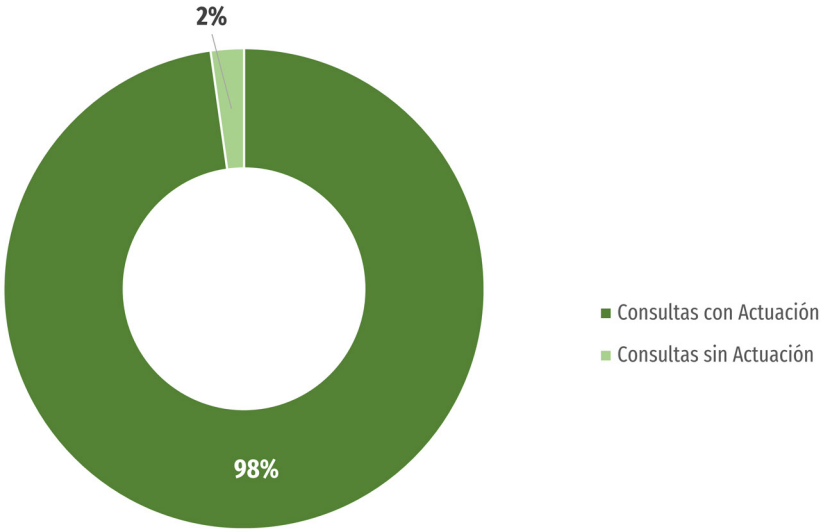
22204

consultas



Variación de reclamos, quejas y denuncias durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

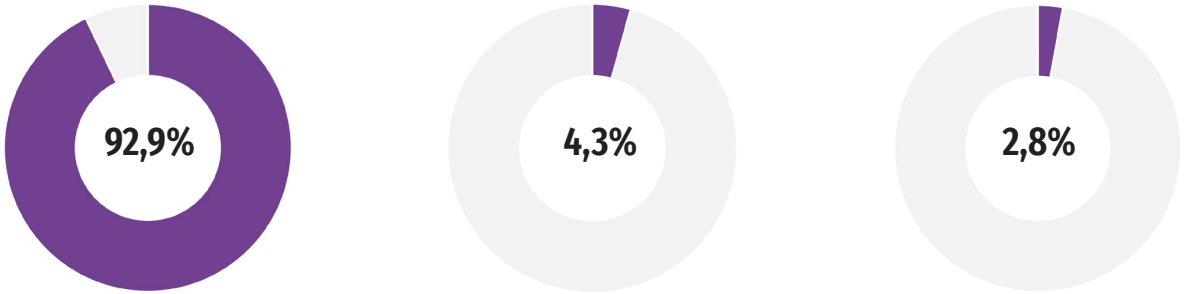
RELACIÓN PORCENTUAL DE ACTUACIONES INICIADAS CON RESPECTO AL TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS DURANTE EL AÑO 2025



Relación porcentual de Actuaciones iniciadas sobre el total de Consultas (reclamos, quejas y denuncias) recibidas durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

Del total de consultas recibidas, representadas en el gráfico, el 98% corresponde a reclamos, quejas y denuncias que se formalizaron mediante una actuación y el 2% restante corresponde a aquellas que fueron resueltas de manera verbal sin necesidad de formalizar el reclamo.

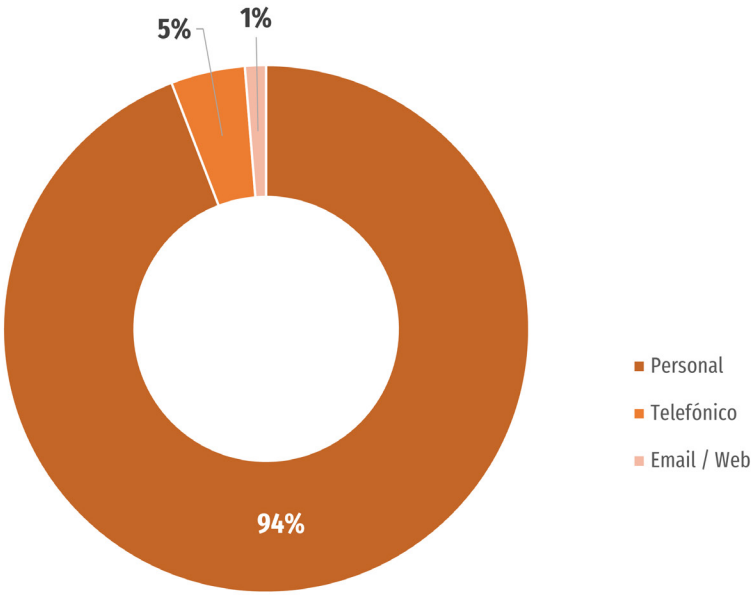
RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS INGRESADAS



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por estado de trámite durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias admitidas durante el 2025, el 92,9% hace referencia a las actuaciones que finalizaron con el trámite administrativo. El 4.3% de casos se encuentran en la etapa administrativa final, próximos a ser concluidos y Solo el 2.8% están en trámite, ante organismos y/o instituciones requeridas a fin de que proporcionen la debida información.

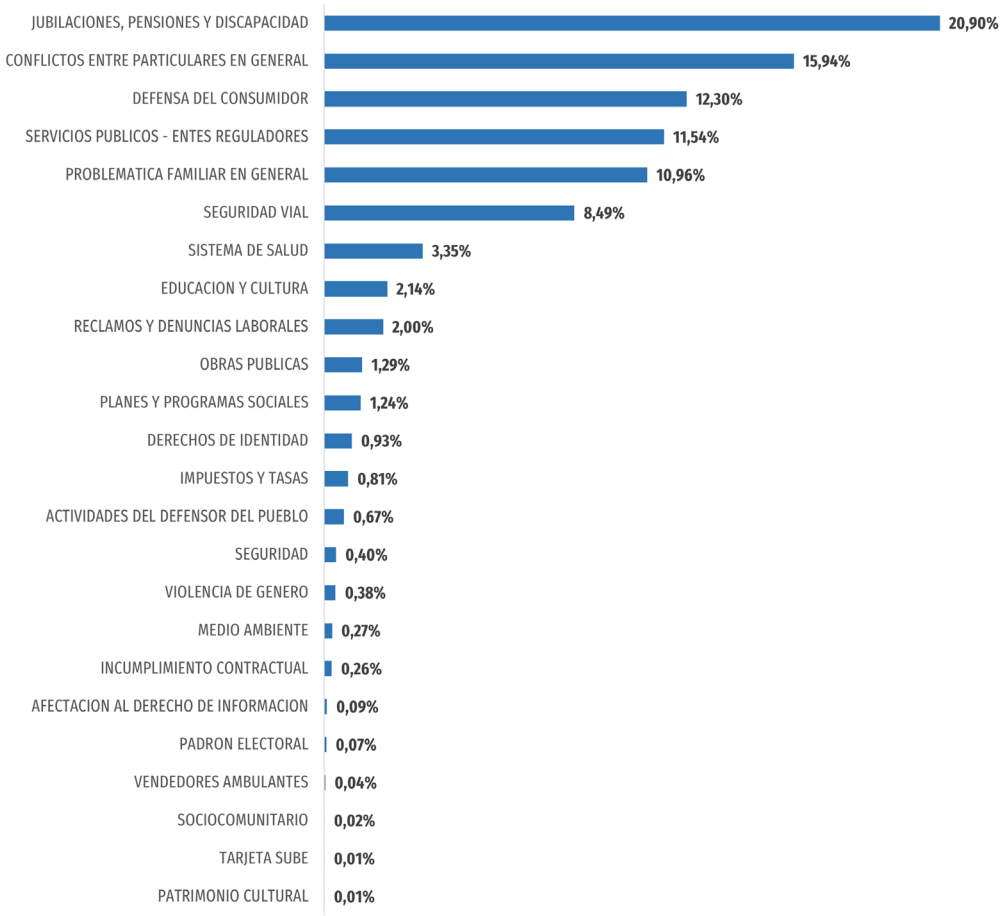
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR CANAL DE CONSULTA



Distribución de reclamos, quejas y denuncias por canales de consulta durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

Del total de los Reclamos, Quejas y Denuncias recibidas durante el 2025, el 94% representa a ciudadanos que asistieron personalmente a la institución recibiendo asesoramiento por temáticas varias, el 5% 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 web de la institución.

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



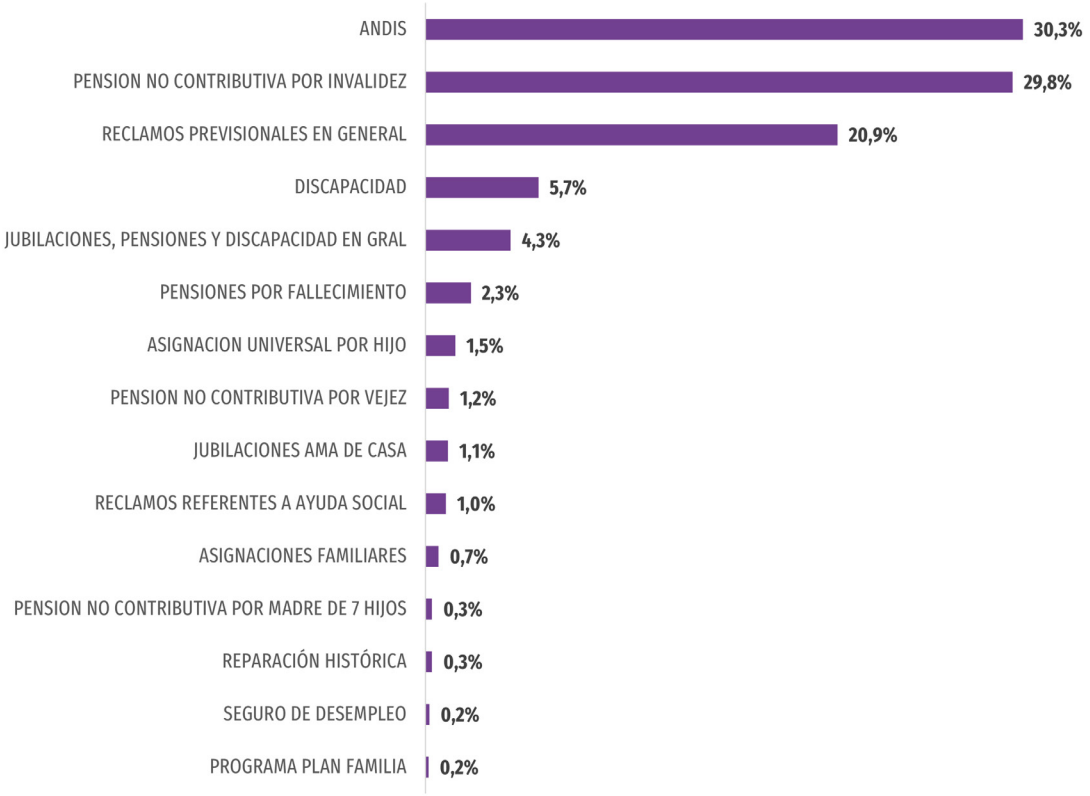
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por tema de las distintas áreas durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

PROBLEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con un gran 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.

JUBILACIONES | PENSIONES | DISCAPACIDAD

De la distribución general por tema, el 20,9% corresponde a las consultas sobre Jubilación, Pensiones y Discapacidad.



De la distribución por problemática, el 30,3% corresponde a consultas y reclamos sobre la Agencia Nacional de Discapacidad.

El sistema previsional argentino tiene una larga tradición con más de cien años de historia durante los cuales, a través de distintos mecanismos, el Estado asumió la responsabilidad de asegurar ingresos para las personas mayores.

Argentina es uno de los países con mayor cobertura en la región y el mundo, dado que alrededor del 95% de las personas mayores recibe un ingreso previsional. Los beneficios por jubilación o pensión, en sus múltiples modalidades, alcanzan a un promedio algo superior al salario mínimo, aunque con una importante heterogeneidad no siempre justificable.

Desde la sanción de la Ley 24.241 en 1993 (que aún rige el sistema nacional) se aprobaron 52 leyes modificatorias y más de 1150 normas regulatorias.

El sistema está fragmentado, con regímenes especiales, diferenciales, o provinciales, además de la aplicación de reglas temporales, en la actualidad sin vigencia (como las moratorias, que explican el acceso a la jubilación de más de un 70% de los jubilados actuales).

ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social)

La Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), es un organismo descentralizado creado en 1991 y que tiene a su cargo la administración de las prestaciones y los servicios nacionales de la Seguridad Social en la República Argentina. Ejecutan las políticas impulsadas desde el Estado Nacional en esta materia. Asimismo es responsable de instrumentar los mecanismos necesarios para que toda la población tenga acceso a las prestaciones y servicios que le correspondan según la normativa vigente.

JUBILACIONES CONTRIBUTIVAS

- Relación de dependencia
- Monotributistas y Autónomos
- Actividades especiales
- Trabajo riesgoso o insalubre
- Prestación por edad avanzada
- Prestaciones por convenios internacionales
- Jubilación Ex Combatientes de Malvinas
- Moratorias previsionales

En Vigencia: 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.

PENSIONES (NO CONTRIBUTIUVAS)

- Por invalidez laboral
- Madre de 7 hijos
- Por vejez
- Por HIV y Hepatitis B/C
- Pensión Universal del Adulto Mayor
- Pensión para Ex presos políticos
- Pensión Honorífica para ex veteranos de guerra
- Pensión para los familiares del personal de salud, fuerzas armadas, de seguridad y otros, fallecidos por COVID-19

NUESTRA PROVINCIA | LEY Nº 4903

"DE AUTORIZACION AL PODER EJECUTIVO PARA TRANSFERIR EL SISTEMA DE PREVISION SOCIAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY AL ESTADO NACIONAL"

ARTICULO 1.- Autorizase al Poder Ejecutivo a transferir el Sistema de Previsión Social de la Provincia de Jujuy al Estado Nacional, quedando facultado a estos efectos y en los términos del artículo 137 inc.7º de la Constitución Provincial para suscribir con aquél el Convenio de Transferencia que, como ANEXO I, forma parte integrante del presente ordenamiento, como así también a celebrar un Tratado Federal que convalide definitivamente la cesión del Sistema Previsional.

ARTICULO 2.- La Provincia garantiza a favor de los beneficiarios del Régimen Previsional que se transfiere al Estado Nacional, el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Convenio de Transferencia citado en el artículo anterior. En consecuencia, afrontará el pago de los beneficios en caso de incumplimiento por la ANSeS de su obligación en tal sentido. En este supuesto, la Nación reintegrará a la Provincia las sumas que debió desembolsar para afrontar las obligaciones de la ANSeS.

ARTICULO 3.- Los titulares de los beneficios objeto de la presente transferencia continuarán adheridos a la obra social de los Empleados Públicos, Instituto de Seguros de Jujuy, de la Provincia de Jujuy, de la cual seguirán recibiendo las prestaciones médicas y asistenciales. La Nación, a través de la conformidad que establezca la legislación provincial del Instituto de Seguros de Jujuy. Asimismo la ANSeS realizará, además, las deducciones por obligaciones de seguros de vida, sepelio, invalidez, servicios y aportes a entidades de Jubilados u otros conceptos, en la medida que dichos conceptos e importes deben ser retenidos de los beneficios que liquide, y

procederá a realizar el depósito de tales retenciones a favor de los entes correspondientes dentro de los diez (10) días corridos siguientes al del último pago de los beneficios.

ARTICULO 4.- El cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo tercero de la cláusula Novena del Convenio de Transferencia del Sistema de Previsión Social de la Provincia al Estado Nacional, cuya firma se autoriza al Poder Ejecutivo por el artículo 1º de esta ley, no podrá implicar disminución alguna de los montos que, en concepto de coparticipación municipal o similar, reciben a la fecha de su entrada en vigencia los Municipios de la Provincia.

ARTICULO 5.- Comuníquese al Poder Ejecutivo Provincial.

SALA DE SESIONES, SAN SALVADOR DE JUJUY, 04 de mayo de 1996. Sancionada 04/05/1996 Publicado en BO Nº 52 de fecha 10/05/1996

DESDE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE JUJUY

LA CONSTITUCIÓN DE LA PROVINCIA DE JUJUY SANCIONADA EN EL AÑO 2023 EN SUS ARTICULO 230 Y 231 INCORPORAN LA FIGURA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA.

La legislación Nacional en su interpretación, reglamentación y aplicación en su Art. 14 bis.- El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público; organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial. Queda garantizado a los gremios: concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; el derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relacionadas con la estabilidad de su empleo. El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna.

Cabe destacar, que en el año 2023, la Legislatura de Jujuy sancionó con fuerza de ley, la Ley N°6380 "DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE JUJUY", que dicta su competencia institucional en sus artículos:

ARTÍCULO 14.- ACTUACIÓN. FORMA Y ALCANCE. El Defensor del Pueblo puede 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.

ARTÍCULO 15.- COMPORTAMIENTO SISTEMATICO Y GENERALES. El Defensor del Pueblo, sin perjuicios de las facultades de la presente Ley, debe prestar especial atención a aquellos comportamientos que denoten la existencia de fallas sistemáticas generales en la Administración Pública Provincial o Municipal, procurando prever los mecanismos que permitan eliminarlas o disminuirlas.

ARTÍCULO 16.- COMPETENCIA. A los fines de la presente Ley, en el concepto de Administración Pública Provincial o Municipal quedan comprendidas la Administración Centralizada y Descentralizada, Entidades Autárquicas, Empresas del Estado Provincial o Municipal, Sociedades del Estado Provincial o Municipal, Sociedades de Economías Mixta, Sociedades con participación estatal mayoritaria y de otro organismo, cualquiera fuere su naturaleza o denominación, en que el Estado Provincial o los Municipios tengan participación mayoritaria o formen la voluntad del órgano.

Quedan excluidos de la competencia del Defensor del Pueblo, los Poderes Legislativo y Judicial, cuando su actuación se desarrolle en el ejercicio de las funciones legislativas o jurisdiccionales, respectivamente.

DERIVACIONES

Todas las consultas recibidas sobre JUBILACIONES Y PENSIONES que llegan a nuestra Institución son de alcance y administración Nacional.

Como se acaba de mencionar, en los artículos 14, 15 y 16 de la Ley Provincial N° 6380 la competencia institucional es sobre la Administración Publica Provincial y Municipal.

Es por ello y por lo anteriormente mencionado el Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy ante posibles irregularidades, consultas o posibilidad de reclamo no posee competencia.

Sin embargo, de modo colaborativo se desarrollan todas las acciones posibles, para solucionar la problemática del actuante, a través de:

Creación de Clave de seguridad social

- Llamadas telefónicas
- Consultas web
- Confección de notas
- Averiguaciones de estado de tramite
- Consultas a organismos Nacionales

A través de la Institución se brinda ASESORAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO en la totalidad sobre todos los trámites que realiza ANSES.

1- Pensión no contributiva por invalidez laboral

Este beneficio existe para acompañar a las personas que no pueden trabajar por razones de salud y se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

Asimismo, la Pensión no contributiva por invalidez laboral es para personas que acrediten una disminución del 76% o más de su capacidad laboral y que no cuenten con recursos económicos suficientes ni familiares que puedan hacerse cargo de sus gastos. Se trata de un ingreso mensual y el acceso al Programa Federal “Incluir Salud”, que brinda cobertura médica.

Auditorías 2025

En 2025, Argentina, a través de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), inició un proceso de auditorías masivas sobre Pensiones No Contributivas (PNC) por Invalidez Laboral (Ley 13478), citando a beneficiarios mediante carta documento para controles médicos con PAMI y revisión de documentación de incapacidad, con el fin de asegurar que solo reciban el beneficio quienes realmente lo necesitan. El objetivo era revisar el millón de pensiones, enfocándose en otorgadas bajo esa ley, excluyendo menores y casos ya auditados en 2024, el proceso a cargo de ANDIS, PAMI y ANSES, y vía de presentación de documentación escaneada.

- Objetivo de la Auditoría:

- Verificar el cumplimiento de requisitos
- legales y la necesidad real de la prestación.
- Reorganizar el sistema para asegurar que
- los recursos lleguen a quienes más los necesitan.

- Procedimientos:

CITACIÓN: Se citarán a quienes tengan una

Pensión No Contributiva (PNC) por Invalidez Laboral. No incluye a personas ya auditadas en 2024.

TURNOS Y EXAMEN MÉDICO: Los beneficiarios de PNC recibirán una carta documento con el turno asignado, día hora y lugar donde deben concurrir con sus estudios médicos actualizados, CUD si lo tiene, y las auditorías se llevarán a cabo a través de profesionales médicos prestadores de PAMI.

REMISIÓN DE DOCUMENTACIÓN MÉDICA: Una vez que hayas asistido al turno, deberás remitir (escaneada, NO original) dentro de los 30 días, la documentación presentada al médico prestador de PAMI.

La Documentación médica es la relacionada con la incapacidad laboral, o sea aquella por la que se otorgó el beneficio, y lo más actual posible.

VÍAS PARA ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN: Se puede enviar a través de la plataforma Trámites a Distancia (TAD). De manera presencial en cualquier oficina de ANSES, con turno previo y constancia de atención de médico asignado. O por correo a Hipólito Yrigoyen Nº 1447, C1089AAA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

¿ES OBLIGATORIO CUMPLIR?: Si. La ANDIS así lo ha dispuesto en función de la reglamentación respectiva. Si no asistís al turno y no presentas una justificación, la ANDIS podrá suspender la PNC.

JUSTIFICACIÓN: De no poder comparecer por un impedimento real y concreto, deberás justificarte mediante un correo electrónico a inasistenciapnc@andis.gob.ar.

RENUNCIA: Si quieres renunciar al beneficio, deberás presentar una nota firmada acompañando copia del DNI.

- Baja De Beneficio Por Incumplimiento De Asistencia A La Auditoria

Debido a múltiples razones por inasistencia, por ejemplo, por falta de citación formal, las pensiones en nuestra provincia han sido dadas de baja en su mayoría en Agosto del 2025.

Si bien, la competencia es netamente de administración nacional en referencia tanto a ANDIS como ANSES, desde la Defensoría asistimos a la personas entendiendo la extrema vulnerabilidad de los casos que recurrían a nosotros. Es por ello que, colaboramos para completar el proceso de auditoría.

¿Cómo se colabora?

- Revisión de documentación médica y complementaria
- Envió de documentación a ANDIS:

- A través de TAD (tramites a distancia)
- Por correo electrónico
- Con turno en ANSES (gestión de turno, más entrega y llenado de formulario de reconsideración de beneficio)
- Revisión de envió por correo postal
- Resolución Judicial favorable a los pensionados

A partir de una presentación de la Defensoría del Pueblo de la Nación y asociaciones civiles, la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) publicó la Resolución 13901/2025 que obliga a restablecer las pensiones no contributivas por invalidez laboral que habían sido suspendidas.

Esto incluye:

- Reactivación del pago para beneficiarios
- que estaban sin cobrar.
- Devolución de haberes retenidos.
- Suspensión de las auditorías que motivaron
- las bajas hasta sentencia definitiva.

¿Cómo colaboramos?

Buscar en el listado oficial de ANDIS:

- Si se encontraba incluido, se le informaba y se le indicaba que espere fecha de cobro a partir de diciembre del 2025.
- Si no se encontraba incluido, se iniciaba actuación, a través de los canales oficiales vía correo electrónico.

2- Actualización de haberes previsionales

Los jubilados y pensionados del sistema argentino pueden solicitar la revisión de sus haberes. El reajuste es la modificación del retroactivo de una prestación ya otorgada, en las siguientes situaciones:

Los errores pueden haberse producido en:

- La determinación de la fecha de cese.
- La determinación de la fecha que adquiere derecho.
- La fecha del hecho generador (invalidez, muerte, nacimiento).
- Los plazos de determinación de deuda de autónomos en SICAM.
- El período de prescripción.
- La fecha de solicitud de la prestación.
- La aplicación de aumentos o de un período de servicios.
- La categoría de autónomos.
- Un período desempeñado en relación de dependencia.
- Las remuneraciones certificadas.
- El haber cuando hay aportes en servicios en relación de dependencia y autónomos (mixtos).

- El descuento de conceptos y cuotas de moratoria.

Dada la situación socio económica que atraviesan los jubilados y pensiones con regímenes contributivos, se acrecentaron las consultas por actualización de haberes. A pesar de la competencia nacional de los beneficiarios, desde nuestra Institución colaboramos en:

- Gestión de turno
- Colaboración de redacción de nota
- Seguimiento de expediente
- Interpretación de resolución

3- Plan de pago de deuda previsional para trabajadores en actividad

Consiste en que las personas a las que les falta hasta 10 años para cumplir la edad jubilatoria, puedan comenzar a regularizar sus aportes.

Esta medida permite que las personas que saben que no van a cumplir con los 30 años de aportes requeridos para poder jubilarse, puedan comenzar a saldar su deuda previsional.

Quiénes pueden acceder:
- Mujeres de 50 a 59 años
- Varones de 55 a 64 años

Qué períodos podes regularizar:

Se pueden completar períodos de aportes faltantes hasta marzo de 2012 inclusive, que se pagarán a través de un volante electrónico de pago (VEP).

Esta medida permite que las personas cancelen los periodos que elijan de acuerdo a sus posibilidades.

Para acceder a esta medida no se realiza ningún tipo de evaluación socioeconómica.

A pesar de la competencia nacional, desde nuestra Institución colaboramos en:

- Gestión de clave de Seguridad social (con habilitación y actualización de datos personales)
- Revisión de Historial laboral
- De ser necesario, reconocimiento de servicios
- De ser necesario, tareas de cuidado
- Gestión de turno para adhesión al plan
- Generación de VEP
- Control de pago

4- Alta de Jubilación ordinaria

Es una prestación previsional que te corresponde

si alcanzaste la edad y años de servicios con aportes que exige la ley. Requisitos:

- Tener 30 años de aportes al sistema previsional.
- Tener 60 años de edad si sos mujer y 65 si sos hombre.

¿Qué pasa si tengo más años de los requeridos?

Si en el momento de obtener la jubilación tenés más edad que la requerida, podés compensar un 1 año de servicio por cada dos 2 años que trabajaste de más.

¿Qué debo hacer para obtener la jubilación?

- Verificar los aportes hechos por vos o por tu empleador/a en ANSES.
- Tener tu información y la de tu grupo familiar registrada en las bases de ANSES.
- Sacar un turno para jubilación ordinaria desde la página de internet de ANSES o llamando al 130.
- Presentarte el día del turno en la oficina de ANSES con tu DNI y la documentación requerida.

¿Qué documentación debo presentar el día del turno?

- La documentación que debes presentar dependerá de si trabajas autónomamente o en relación de dependencia. A pesar de la competencia nacional, desde nuestra Institución colaboramos en:
- Gestión de clave de Seguridad social (con habilitación y actualización de datos personales)
- Explicación de la totalidad del trámite e implicancias del mismo
- Revisión de Historial laboral
- De ser necesario, reconocimiento de servicios
- Turno especifico
- Revisión de documentación
- Control del inicio de expediente
- Seguimiento de expediente
- Resolución de alta
- Informar fecha, lugar de cobro, modalidad de cobro
- Primer haber jubilatorio (revisión de haberes y deducciones/control de retroactividad)
- De ser necesario, se realiza inscripción virtual al PAMI.

CERTIFICADO ÚNICO DE DISCAPACIDAD (CUD)

El Certificado Único de Discapacidad (CUD), emitido por la Junta Evaluadora dependiente del Ministerio de Salud provincial, acredita la condición de discapacidad y permite acceder a prestaciones y derechos esenciales en salud, educación, transporte,

trabajo y servicios sociales.

Durante 2025, la Defensoría recibió consultas referidas a:

- Requisitos y documentación exigida.
- Renovación del CUD.
- Beneficios asociados, como transporte gratuito, cobertura de obras sociales o inscripción en programas sociales.
- Denegatorias en la emisión del certificado.

La intervención institucional incluye:

- Orientación sobre documentación y pasos del trámite.
- Acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad.
- Difusión de información actualizada sobre renovación y derechos asociados.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N° 405450/25 S/ AUDITORIA DE LA AGENCIA NACIONAL DE DISCAPACIDAD (ANDIS). La actuante se apersonó en la Defensoría del Pueblo tras recibir una carta documento (citación) y fue asesorada de manera general y particular. Se la ayudó a comprender el contenido de la citación recibida, remarcando que tenga en cuenta el turno (fecha y horario), documentación a presentar, modalidad del trámite, carga final de documentación, entre otros. La gestión fue favorable debido a que la actuante comprendió la totalidad de la carta de documento expedida por ANDIS.

ACTUACIÓN 419910/2025 S/ ORIENTACION RESPECTO A LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR EL CERTIFICADO ÚNICO DE DISCAPACIDAD (CUD). Se le informa al consultante la naturaleza del CUD, su finalidad y vigencia. Asimismo, se detalla el organismo competente para su emisión - la junta evaluadora correspondiente - y se explican los requisitos y documentación necesarios para iniciar el trámite, incluyendo estudios médicos, informes profesionales y documentación personal. Se brinda información completa y actualizada sobre el proceso de obtención del CUD, los pasos a seguir, la documentación que debe presentar y el lugar donde realizar la solicitud.

ACTUACIÓN N° 417216/25. S/ BAJA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA POR INVALIDEZ LABORAL (PNC). La actuante afirma que no se encontraba en el listado de altas del beneficio elaborado por la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), y supone una eventual suspensión. Atento a esta situación se realizó vía e-mail las consultas permitentes, arrojando como resultado que mantenía activo el

beneficio y que solo debía esperar la fecha de cobro.

ACTUACIÓN N° 417227/25 S/ CONSULTA DEL LISTADO DE ALTAS DE PNC EN EL LISTADO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DISCAPACIDAD. El actuante deseaba conocer si se encontraba incluido en el listado altas del beneficio elaborado por ANDIS. A partir de esta solicitud se efectúa la consulta online con número de DNI, y al estar incluido se entrega comprobante.

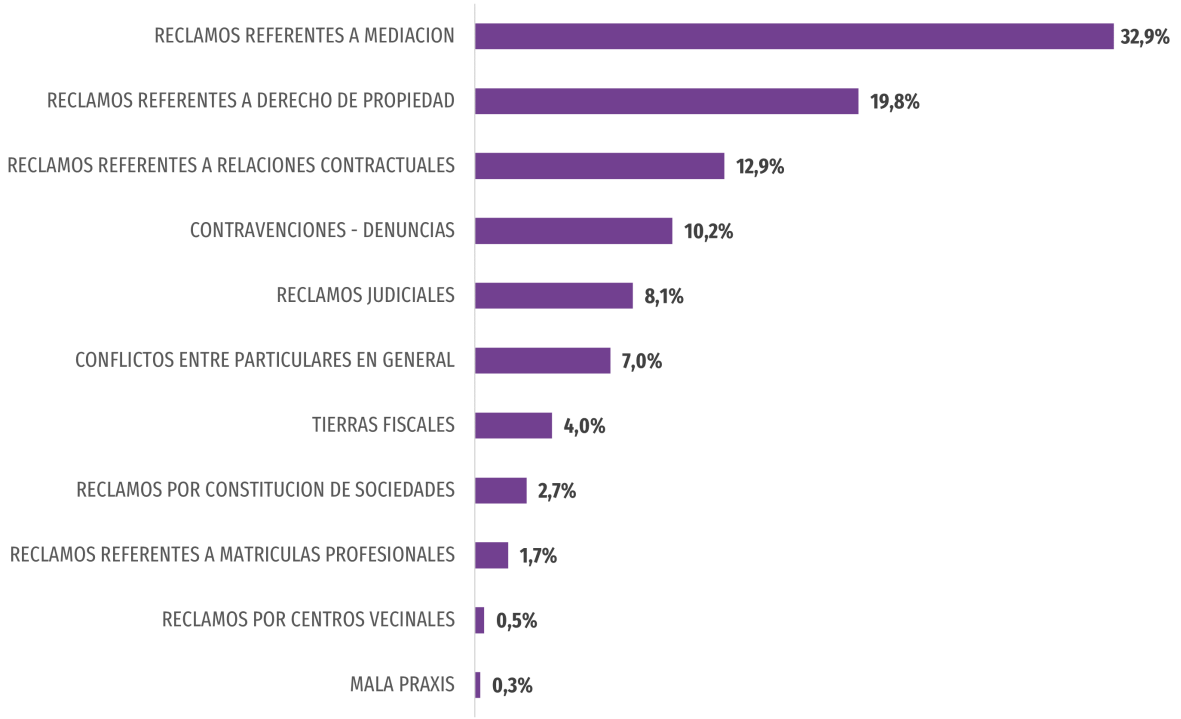
ACTUACIONES N° 407585/25 – 407769/2025 – 410140/2025 – 411826/2025 S/ACTUALIZACIÓN DE HABERES PREVISIONALES. El actuante acude a nuestra institución para el iniciar el reclamo. En este sentido se lo asesora sobra la totalidad del trámite haciendo hincapié en la posibilidad de reclamo vía administrativa y vía judicial. Se gestiona turno en Anses para entrega de nota. Asimismo se colabora en la redacción de la misma. Revisando inicio y estado de expediente a través de Mi Anses. Además, se brindó todo el acompañamiento hasta la resolución de expediente, donde también se colaboró en el entendimiento de las mismas, y las posibilidades que persistían abiertas.

ACTUACIONES N°406461/25 – 407592/2025 – 410376/2025–412743/2025. S/PLAN DE PAGO DE DEUDA PREVISIONAL PARA TRABAJADORES EN ACTIVIDAD. La actuante desea conocer en que consiste el plan para luego, adherir al mismo. Recibe asesoramiento de manera total sobre el trámite, condiciones, posibles beneficiarios, montos, y todo lo relacionado. Se gestiona turno especifico en ANSES, se la espera con la información complementaria recibida en Anses, reforzando asesoramiento. Se colabora mensualmente en generación, entrega de VEP, y acreditación de pago.

ACTUACIONES N° 405546/25 – 405547/2025 – 411621/2025 – 418041/2025 S/ JUBILACION ORDINARIA. El actuante desea asesoramiento y acompañamiento en su trámite jubilatorio. Recibe asesoramiento total sobre el trámite, condiciones, requisitos, montos, y todo lo relacionado al trámite. Se crea clave de seguridad social, con habitación y actualización de datos personales con verificación (domicilio, e-mail y número de celular). Se gestiona turno específico en ANSES, reforzando asesoramiento. Asimismo, se colabora y acompaña en la solicitud del blanqueo de ítems pagados en negro. Se sigue estado de expediente al resultar favorable, se acompaña al actuante en su primer haber jubilatorio, explicando haberes, deducciones y retroactividad. También se colabora en la entrega de documentación para poder cobrar por primera vez en el banco, así como el lugar y fecha de cobro. El actuante realizó la totalidad de los tramites jubilatorios con nuestro acompañamiento y asesoramiento hasta lograr su primer haber.

CONFLICTO ENTRE PARTICULARES EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 15,94% corresponde a las consultas sobre conflictos entre particulares en general.



De la distribución por problemática, el 32,9% corresponde a consultas y reclamos sobre conflictos entre particulares en general.

Se trabajó con diferentes conflictos entre particulares, respecto a las consultas sobre contratos de alquileres irregulares, se abordó esta problemática, ya que un porcentaje elevado de consultas, manifiestan que no existe un contrato de alquiler por escrito, se basan en acuerdos de palabras que son modificados de manera arbitraria por el locador.

Los mismos especificaban desconocer las cláusulas del contrato, los aumentos, porcentajes, recisión entre otras cuestiones que hacen a la relación contractual entre un locador y locatario. Expusieron los inconvenientes suscitados en materia de relaciones contractuales, en el caso de alquileres de inmuebles completos, por partes, la problemática se centraba en el precio de la unidad locativa parcial o total y los plazos e índices de actualización del canon locativo.

En los casos de materia contractual, específicamente los referidos a alquileres de vivienda única, la inquietud se centraba en cuanto a las dificultades en el pago del canon locativo y sus consecuencias.

Esta defensoría, proporcionó a las partes solicitantes, un modelo de contrato de alquiler modificable a cada situación en particular, de auto llenado de cláusulas, datos, consignación.

PRÉSTAMOS INFORMALES ENTRE PARTICULARES ("PASAMANOS")

Se detectó la falta de instrumentación y resguardo legal en préstamos informales de dinero entre particulares, conocidos como "pasamanos", donde las partes se comprometen a un orden de cobro mensual durante un período determinado. En múltiples casos, el circuito no se completaba, afectando económicamente a parte de los integrantes.

Se realizaron consultas sobre cláusulas esenciales a considerar en acuerdos de préstamo no formal, informando la inexistencia de regulación específica y la ausencia frecuente de elementos fundamentales como identificación de las partes, objeto, plazos, intereses y garantías.

La Defensoría convocó a las partes involucradas, logrando en varios casos la regularización de la situación económica, la restitución del capital aportado y la concreción de los pagos pendientes.

MEDIACIÓN POR CONFLICTOS DE VECINDAD

La mediación entre particulares tuvo como eje principal los conflictos derivados de la convivencia vecinal: problemas de medianería, humedad y filtraciones, ruidos molestos e incumplimiento de

acuerdos previos.

Se sugirió a las partes someter los diferendos a procedimientos de mediación, informando sobre trámite institucional y promoviendo acuerdos conciliatorios. En la mayoría de los casos se logró restablecer el diálogo cordial, preservar la buena vecindad y verificar en domicilio el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, con un alto nivel de aceptación y compromiso.

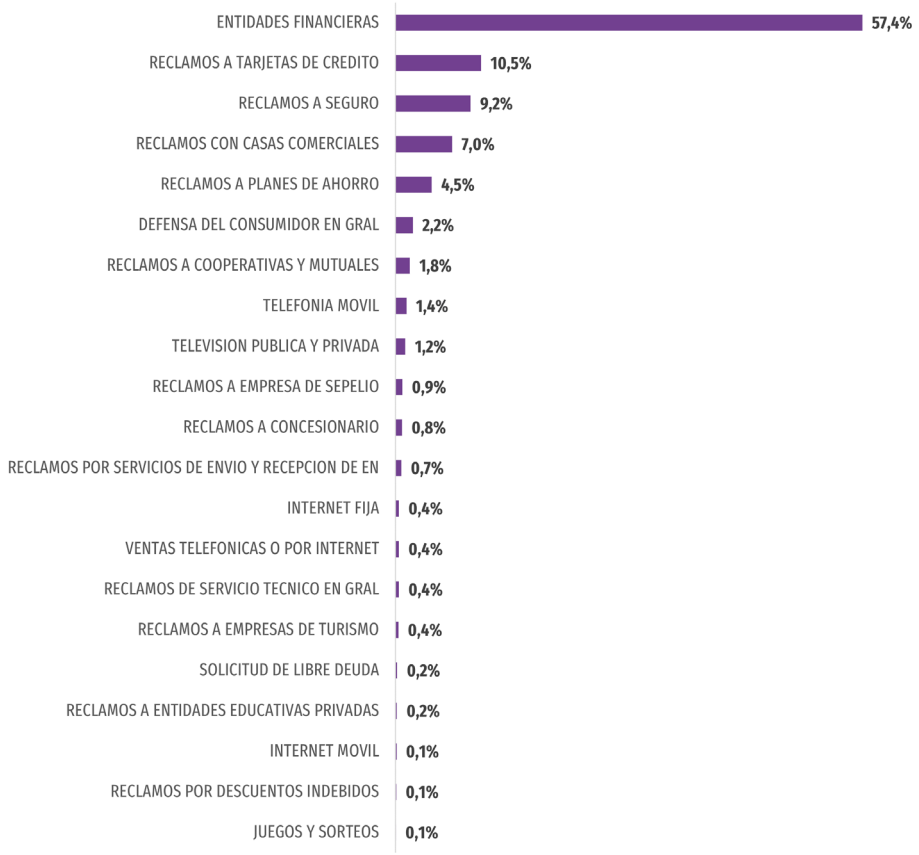
TRABAJO CON CENTROS VECINALES

Durante el período analizado se identificaron reclamos de centros vecinales relacionados con la regularización de escrituras, rendición de cuentas, obtención de personería jurídica y asistencia ante contingencias climáticas.

La Defensoría participó activamente en los centros vecinales brindando asistencia letrada, y colaborando con la elaboración de notas, confección de escritos y armado de expendientes.

DEFENSA DEL CONSUMIDOR

De la distribución general por tema, el 12,3% corresponde a las consultas sobre Defensa del Consumidor.



De la distribución por problemática, el 57,4% corresponde a consultas y reclamos sobre entidades financieras.

Durante el período 2025, el eje temático "Defensa del Consumidor" concentró presentaciones vinculadas a conflictos derivados de relaciones de consumo, caracterizadas por asimetrías informativas, económicas y técnicas entre consumidores/usuarios y proveedores.

La problemática se acentúa especialmente en escenarios de contratación masiva y estandarizada (contratos de adhesión), en la digitalización de servicios y medios de pago, y en la creciente utilización de canales remotos de contratación (telefónicos y por internet), donde el consumidor suele afrontar mayores dificultades para obtener información clara, ejercer el derecho de revocación, reclamar garantías o revertir cargos indebidos.

En términos generales, los reclamos recibidos evidencian: (i) falta o insuficiencia de información adecuada y veraz; (ii) trabas u obstáculos en la atención posventa y en los canales de reclamo; (iii) cobros o cargos cuestionados; (iv) incumplimientos de entrega y/o prestaciones; y (v) demoras en reintegros o soluciones efectivas.

El marco rector se integra con el art. 42 de la Constitución Nacional y la Ley 24.240, así como con las previsiones del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de contratos de consumo, que imponen estándares de trato digno, información adecuada y tutela preferente del consumidor, en especial frente a prácticas abusivas.

En ese contexto, la intervención institucional se orienta a promover una vía rápida y accesible de orientación y contención, ordenar la documentación del caso, facilitar el acceso a los mecanismos administrativos idóneos y, cuando corresponde, derivar a la Autoridad Administrativa de Aplicación en la Provincia (Dirección de Defensa del Consumidor) para la sustanciación de denuncias, audiencias conciliatorias y demás actuaciones pertinentes.

Finalmente, se prioriza la atención de supuestos con mayor impacto patrimonial y/o social, y aquellos en los que se verifica situación de vulnerabilidad del reclamante, procurando encauzar el conflicto de manera eficaz y documentada.

La competencia de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy se rige por la Constitución Provincial y por la Ley Provincial N° 6380, que la instituye como órgano unipersonal e independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera, destinado a la defensa, protección y promoción de derechos e intereses individuales, colectivos y difusos.

En materia de consumo, la intervención se encuadra principalmente en la recepción de presentaciones, orientación y asesoramiento,

requerimientos de información en los supuestos en que corresponda, y promoción de soluciones razonables, sin sustituir las competencias propias de la Autoridad Administrativa de Aplicación.

En particular, cuando el conflicto requiere instancia de conciliación formal, determinación administrativa, eventual procedimiento sancionatorio o se dirige contra proveedores privados en ámbitos propios del derecho del consumidor, el criterio general es disponer la derivación a la Dirección de Defensa del Consumidor (autoridad competente en la Provincia), con adecuada información al reclamante sobre el trámite y documentación necesaria.

Se deja expresa constancia de que la presentación ante la Defensoría del Pueblo no interrumpe ni suspende los plazos para la interposición de recursos administrativos o acciones judiciales, motivo por el cual se orienta al ciudadano a actuar con diligencia y a conservar constancias de sus gestiones.

En supuestos en los que el relato y la documentación acompañada permiten advertir indicios de hechos de relevancia penal (p. ej., fraude, estafa, suplantación de identidad), se orienta al reclamante a efectuar la denuncia correspondiente, sin perjuicio de la vía administrativa de consumo que pudiere corresponder.

Se abordaron los siguientes problemáticas:

RECLAMOS A TARJETAS DE CRÉDITO

Incluye presentaciones vinculadas a cargos y consumos desconocidos, cuestionamientos de intereses, comisiones y seguros asociados, refinanciaciones, obstáculos para la baja/cierre y dificultades en la gestión de reclamos ante emisores o entidades financieras.

Se orienta a efectuar reclamo previo ante el emisor/entidad, requiriendo número de gestión; se sugiere conservar resúmenes y comprobantes; y, de corresponder, se deriva a Defensa del Consumidor para la instancia administrativa, sin perjuicio de orientar a los canales específicos del sistema financiero cuando exista falta de respuesta o respuesta insatisfactoria.

RECLAMOS CON CASAS COMERCIALES

Comprende conflictos por compras presenciales y posventa: incumplimientos de entrega, productos defectuosos, garantías y servicio técnico, negativas de cambio/devolución, reintegros demorados, financiamiento en punto de venta y trato indigno o inequitativo.

Se gestiona la confección de reclamo inicial, solicitando constancias de compra y de ingreso

a garantía/servicio técnico (si aplica); y se deriva a Defensa del Consumidor para audiencia conciliatoria, procurando documentar negativa de cambio, reintegro o incumplimientos de entrega.

RECLAMOS A PLANES DE AHORRO

Abarca controversias vinculadas a planes de ahorro para fines determinados (principalmente automotores): variaciones de cuota/valor móvil, cargos y gastos, adjudicación y entrega del bien, condiciones de retiro, rescisión/renuncia y reintegros, así como demoras o información insuficiente.

Se requiere contrato/solicitud de adhesión, datos de grupo y orden, recibos y liquidaciones, comunicaciones de adjudicación/entrega o rescisión; y se deriva a Defensa del Consumidor para su tramitación, orientando además a los organismos de control competentes cuando el caso lo justifique.

VENTAS TELEFÓNICAS O POR INTERNET

Incluye contrataciones a distancia y comercio electrónico: falta de entrega o entrega defectuosa, ejercicio del derecho de revocación, cancelaciones y bajas de suscripciones, reintegros, publicidad engañosa o información incompleta, y situaciones de fraude en canales digitales.

Se recomienda preservar evidencia digital (capturas, mails de confirmación, comprobantes, número de operación y seguimiento); se orienta el ejercicio del derecho de revocación/baja cuando corresponda; y se deriva a Defensa del Consumidor para la instancia administrativa, especialmente ante incumplimientos de entrega, reintegros demorados o cobros recurrentes.

En todos los casos se procuró que el ciudadano cuente con una presentación clara y documentada, destacando que el trámite ante la Defensoría del Pueblo no interrumpe plazos para recursos o acciones judiciales, y que la conservación de constancias resulta de especial relevancia para el resguardo de sus derechos.

Documentación mínima recomendada para la derivación: DNI y datos de contacto; identificación del proveedor (razón social/domicilio/canal); relato cronológico breve; monto involucrado; contrato, factura/ticket, comprobantes de pago; y constancias de reclamos previos (número de gestión, correos, chats, capturas, carta documento o respuesta del proveedor, si existiere).

ENTIDADES FINANCIERAS

En el transcurso del año 2025, nuevamente la Defensoría del Pueblo ha recibido una cantidad significativa de reclamos relacionados con la

temática que nos ocupa, en general las que versan por la falta de información clara y detallada de las entidades financieras en el marco de las contrataciones de créditos y otras operaciones bancarias. Los reclamos más frecuentes se centran en los siguientes aspectos:

- Falta de Información en la Contratación de Créditos: La mayoría de los reclamantes señalan que no recibieron información suficiente y detallada sobre las condiciones de los créditos solicitados, tales como tasas de interés, plazos de pago, costos adicionales y demás términos relevantes que deberían ser claramente informados antes de la firma del contrato. Este incumplimiento afecta directamente el derecho de los consumidores a la información, consagrado en la Ley Nº 24.240 de Defensa del Consumidor.

- Desconocimiento de las Operaciones y Contratos realizados: Se han registrado reclamos de clientes que afirman no haber solicitado ni autorizado operaciones crediticias, y en algunos casos, no haber recibido nunca el dinero correspondiente a los créditos que dicen haber sido otorgados. Actualmente esta problemática está vinculada a las estafas virtuales de la que son víctimas los usuarios de servicios bancarios.

- Débitos No Autorizados: Además, se han recibido quejas sobre débitos automáticos que los clientes aseguran no haber autorizado. Estos casos al igual que en el caso arriba descripto suelen estar relacionados con las estafas, por compras no realizadas o servicios no autorizados.

- Reclamos por registro de deudas: Otra preocupación recurrente es la falta de actualización en las bases de datos de las entidades financieras, lo que provoca que los deudores queden registrados como morosos incluso después de haber cancelado sus deudas. Esta situación afecta negativamente el historial crediticio de los clientes y su capacidad de acceder a futuros créditos.

La intervención de la Defensoría del Pueblo se lleva a cabo en varias etapas:

. Redacción de la Nota de Reclamo: En primer lugar, se asiste a los consumidores en la redacción de las notas de reclamo dirigidas a las entidades financieras.

. Solicitud de Información: A continuación, se realiza un pedido de informe a las entidades financieras con el objetivo de obtener una respuesta fundamentada respecto a los reclamos presentados. Esto permite que las instituciones financieras se pronuncien sobre la existencia de las operaciones reclamadas y la documentación asociada y se solicita a las financieras que arbitren acciones correctivas para garantizar el cumplimiento de las

normativas aplicables.

TELEVISIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

Los reclamos relacionados con la utilización del servicio de televisión pública y privada en el transcurso del año, en general, se vinculan con solicitudes de baja y este tema hay que hacer un paréntesis y destacar que la oferta de televisión privada es considerablemente mayor hoy en día, impulsada por la convergencia tecnológica, la competencia, la proliferación de plataformas de streaming, y la diversificación de contenidos, aunque la televisión abierta tradicional sigue existiendo; el panorama actual es una mezcla de canales privados tradicionales y una enorme oferta de TV paga y servicios bajo demanda, generando más opciones para el espectador.

En este sentido los usuarios solicitan la baja del servicio motivados por quien ofrece cargos menores y un mejor servicio. Sin embargo, las empresas, lejos de proceder a la baja solicitada, exigen el pago de las sumas supuestamente adeudadas y continúan facturando los períodos posteriores hasta tanto no se concrete la baja del servicio. Otro supuesto frecuente es el requerimiento, por parte de determinadas empresas de televisión por cable, de que el pedido de baja sea presentado en fechas específicas, que, de no hacerlo, no es aceptada.

La intervención de la Defensoría se centra en la redacción de nota a las Empresas solicitando la baja del servicio fundamentada en normas protectoras del consumidor. Posteriormente se realizan gestiones ya sea telefónicas o bien personales, que en su mayoría a respuesta es satisfactoria hacia el actuante.

SEGURO DE VIDA

En el marco de las actuaciones de esta institución, se registran reclamos vinculados al desconocimiento del alcance de las coberturas contratadas y las condiciones de las pólizas o bien encuentran dificultades para ejercer sus derechos frente a las compañías aseguradoras.

. Reclamos en seguros de vida colectivos

Los seguros de vida colectivos concentran una gran cantidad de reclamos, debido a que los asegurados suelen desconocer los términos de la cobertura. Entre los principales reclamos se destacan:

- Falta de cobertura al momento de producirse el siniestro.
- Desconocimiento del capital asegurado y de las condiciones de la póliza.
- Falta de entrega de la póliza o del certificado individual al asegurado.

. Reclamos por baja del seguro

Otro grupo importante de reclamos se vincula con la imposibilidad de dar de baja seguros de vida cobrados a través de tarjetas de crédito o productos financieros, los cuales no habrían sido convenidos expresamente por el usuario. Los consumidores manifiestan haber realizado reiterados reclamos ante las entidades financieras y compañías aseguradoras sin obtener respuestas favorables.

La intervención de esta Institución se realiza a través de los organismos institorios de los seguros, a saber, las entidades financieras, a quienes se requiere la baja de los servicios no autorizados y el cese de los descuentos realizados en su concepto. Casos que en su mayoría las entidades, realizan un ofrecimiento, cancelando todo vínculo y deuda que existiera.

Finalmente, se registran otros reclamos frecuentes, tales como:

- Demoras injustificadas en el pago de siniestros.
- Conflictos en la aplicación de la cláusula de "destrucción total".
- Falta de respuesta por parte de las aseguradoras.

En tales casos, se brinda información al actuante referido a la póliza en concreto, y se deriva a la superintendencia de Seguro en alguno de los casos de demora o falta de la Aseguradora.

TELEFONÍA MÓVIL

a) Reclamos por falta o deficiente prestación del servicio

Se reciben numerosos reclamos vinculados a la deficiente prestación del servicio de telefonía móvil, los cuales afectan la comunicación cotidianade los usuarios pues actualmente la vida está profundamente entrelazada con la comunicación digital, haciendo que dispositivos e internet sean esenciales para las actividades cotidianas como trabajar, estudiar, socializar, acceder a información, realizar las operaciones de comercio, consumo, pago de servicios etc. Entre los principales inconvenientes se destacan:

- Falta total o intermitente de señal.
- Cobertura insuficiente en zonas donde el
- servicio debería estar disponible.
- Deficiencias en la conexión a internet móvil.
- Baja velocidad o imposibilidad de acceso a datos móviles.

Los usuarios manifiestan que, pese a haber realizado reiterados reclamos a los canales de

atención de las empresas, no obtienen soluciones en plazos razonables, recibiendo respuestas genéricas o números de gestión sin resultados concretos, por lo que desde la Institucion procedemos a colaborar con la redacción de nota, comunicaciones telefónicas y/o gestiones personales a los fines de brindar solución al problema planteado.

b) Reclamos por baja del servicio

Se registran consultas vinculadas a la imposibilidad de efectivizar la baja del servicio de telefonía móvil, especialmente cuando esta se solicita a raíz de la deficiente prestación. Entre las principales problemáticas se observan:

- Trabas administrativas para procesar la baja.
- Continuidad en la facturación posterior a la solicitud de baja.
- Exigencia de pagos por períodos en los que el servicio no fue prestado adecuadamente.
- Falta de constancia de la solicitud de baja.

De acuerdo con la normativa vigente y la Ley de Defensa del Consumidor Nº 24.240, la rescisión del servicio puede realizarse por el mismo medio utilizado para la contratación. No obstante, se recomienda efectuar la solicitud de baja por escrito y conservar la constancia correspondiente.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN Nº 12822/2025, S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE BANCO SANTANDER RIO S.A. POR DESCONOCIMIENTO DE DEUDA E INTIMACIÓN INDEBIDA". En su relato, el interesado refiere que, en ocasión de solicitar la apertura de una cuenta en dólares, el banco le exigió la contratación de un paquete de servicios que incluía una caja de ahorro en pesos y una tarjeta de crédito. Si bien aceptó la apertura de dichas cuentas, nunca recibió los plásticos correspondientes (ni de débito, ni de crédito), a pesar de haber concurrido en reiteradas oportunidades a la entidad, desde donde se le indicó que los plásticos le serían enviados a su domicilio, lo que nunca ocurrió.

Refiere que posteriormente solicitó la baja de todas las cuentas, en dicha ocasión se le informó que, para proceder con la cancelación y cierre debía abonar cualquier deuda pendiente, lo que efectivamente realizó. Posteriormente recibió una intimación de pago por una deuda derivada de la tarjeta de crédito, que –según afirma– nunca recibió ni utilizó y por la que se encontraba afectado en el Veraz.

En ese estado de cosas el interesado presentó reclamo formal y ante la falta de respuesta de la entidad, se gestionó desde esta institución un

pedido de informe. Finalmente, el Banco responde favorablemente, y ofrece al actuante la condonación de la deuda y la rectificación del informe en VERAZ BCRA, lo cual fue aceptado por el éste.

ACTUACIÓN 409356- S/ INTERVENCIÓN ANTE BANCO MACRO S.A. POR BAJA DE SEGUROS. En la misma, la actuante solicitó la intervención de esta Institución a fin de que interceda ante el Banco Macro S.A. por la baja de seguros correspondientes a la aseguradora LIFE SEGUROS, que se registran en su tarjeta de crédito VISA.

El actuante manifiesta que desconoce los seguros por no haberlos contratado, y que no pudo tramitar la baja de los seguros cuestionados a través del centro de Atención al Cliente de la entidad bancaria; motivo por el cual requiere la intervención de esta institución.

La defensoría remitió al Banco un pedido de informe, requiriendo que se expida sobre la situación mencionada. Posteriormente, la oficina de Resolución de Reclamos de la entidad bancaria, informa entre otras consideraciones que procedieron a la baja de los seguros contratados.

ACTUACIÓN N° 410143/2025, S/ INTERVENCION ANTE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR. En el caso el actuante refiere haber adquirido un producto (zapatillas) en casa de comercio local, el cual presenta fallas ya que al corto tiempo y pese a habérsele dado un uso normal, sufrió un deterioro más allá de lo previsible quedando inutilizable para su finalidad.

En el supuesto se informa al requirente sobre canales de reclamo administrativo por ante defensa del consumidor de la provincia. Se brinda colaboración en el armado de la denuncia y se indica a resguardar prueba pertinente al reclamo: ticket de compra/factura, producto, etc.

ACTUACIÓN N° 410427/2025, A INTERVENCIÓN ANTE DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR. En el caso el actuante refiere haber adquirido un moto vehículo el cual al corto tiempo de uso debió ser ingresado a servicio técnico oficial del vendedor por fallas en su funcionamiento, donde permanece hace más de un mes por falta de repuesto necesario para la reparación.

En el supuesto se informa al requirente sobre canales de reclamo administrativo por ante la oficina de defensa del consumidor de la provincia. Se brinda colaboración en el armado de la denuncia, indicando documentación a presentar y pertinente como prueba que funda su reclamo: presupuesto/diagnóstico de reparación con fecha cierta de ingreso del moto vehículo, documentación respaldatoria por gastos de transporte por tiempo sin poder hacer uso del mismo. Se asesora sobre

posibilidad de requerir al concesionario vehículo de cortesía durante tiempo de reparación y/o solicitar la indemnización correspondiente por tiempo sin poder hacer uso del bien.

ACTUACIÓN N° 416536/2025, INTERVENCION ANTE DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR. En el caso el actuante refiere haber sido víctima de una estafa, maniobra de psicología social, mediante la cual lo engañaron para sustraer dinero de sus cuentas bancarias. Además de generar un crédito para también sustraer dichos importes.

En el supuesto se informa al requirente sobre vía administrativa por ante la autoridad de aplicación en la materia, oficina de defensa del consumidor de la provincia. Se brinda especial colaboración en el armado y confección de la denuncia atento al grupo etario y la híper-vulnerabilidad del actuante. Se asesora a fin de brindar contención sobre derecho del consumidor, falta de consentimiento del acto, y responsabilidad objetiva bancaria por infracción al deber de seguridad.

ACTUACIÓN N° 420112/2025, INTERVENCION ANTE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR. En el caso el actuante refiere que el proveedor denunciado no se presentó a audiencia de conciliación dispuesto por la autoridad de aplicación en la materia, oficina de defensa del consumidor de la provincia de Jujuy, estando debidamente notificado sobre la misma. Indaga sobre formas de continuar el proceso.

En el supuesto se informa al requirente sobre procedimiento Ley Provincial 5992/16. Se indica posibilidad de solicitar segunda fecha de audiencia hasta agotar la vía administrativa. Asimismo se asesora sobre derecho que le asiste para interponer formal demanda por acción emergente de la ley de defensa del consumidor en caso de fracaso de la conciliación. Finalmente se asesora sobre facultades sancionatoria que posee oficina de defensa del consumidor por incomparecencia a audiencia de conciliación y/o fracaso de conciliación en caso de constatarse infracciones a la Ley 24.240.

SERVICIOS PÚBLICOS | ENTES REGULADORES

De la distribución general por tema, el 11,54% corresponde a las consultas sobre servicios públicos.



De la distribución por problemática, el 57,5% corresponde a consultas y reclamos sobre servicios publicos provinciales.

SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES

1- ENERGIA ELECTRICA

En los casos de consultas por facturación del servicio de energía eléctrica, por parte de la empresa prestadora (EJESA) se le brinda asesoramiento a los usuarios con respecto a la composición de las facturas, es decir datos del servicio, periodos facturados, consumo de energía y conceptos facturados (impuestos y tasas), los cuales determinan el total a abonar por dicho servicio. Asimismo se le informaba si contaban con segmentación energética y tarifa social, en caso de no contar con dichos subsidios se le indicaba la documentación necesaria a los fines de su inscripción en dichos subsidios.

Por otra parte, en caso de manifestar haber recibido facturas con incrementos excesivos, se le indicaba que se debía al consumo registrado sumado a la aplicación del cuadro tarifario vigente que incidía en monto final a abonar.

Para los supuestos casos, que los usuarios señalaban que el medidor no estaba funcionando correctamente, se les indicaba solicitar a la empresa la verificación del aparato de medición, a fin de constatar su correcto funcionamiento y su eventual incidencia en la facturación de periodos a reclamar.

En los casos de inconvenientes en las líneas de distribución de la empresa y que afectaban la calidad del servicio (baja o alta tensión) produciendo daños en los artefactos eléctricos, se les informo a los usuarios afectados el procedimiento del reclamo a efectuar ante la empresa prestataria tendientes al reconocimiento y/o reparación de los artefactos eléctricos daños; en caso de negativa se les indico el trámite a realizar ante la SU.SE.PU.

En relación al cambio de titularidad y/o conexión del servicio de energía eléctrica, se informó los requisitos y documentación a cumplimentar para acceder al mismo, es decir, las condiciones requeridas por la empresa prestataria a tales efectos.

En cuanto al estado de deuda por la prestación del servicio de energía eléctrica, se requería que el usuario conozca de manera cierta y detallada el estado de la cuenta del servicio a fin de poder solicitar la financiación de la deuda, así como los planes y medios de pago habilitados.

2- AGUA POTABLE

En los casos de consultas relacionadas por la facturación del servicio, inicialmente se determinaba los cargos (tanto fijos como variables) facturados; señalándoles en cada caso su incidencia

en el consumo registrado y la aplicación del cuadro tarifario vigente.

En los casos, que los usuarios señalaron que el consumo registrado no se condice con el uso que hacen del servicio, se les indicaba solicitar a la empresa prestataria (Agua Potable S.E.) la verificación del medidor de caudal domiciliario, de manera de constatar su correcto funcionamiento, descartando la existencia de pérdidas internas que pudieran incidir en la facturación del servicio.

Las consultas relacionadas con el estado de cuenta o deudas del servicio, se le indico a los usuarios solicitar el estado de la cuenta y planes tendientes a financiar las deudas.

SERVICIO PÚBLICO MUNICIPAL

1- ALUMBRADO PUBLICO

En los casos de consultas por facturación de tasa municipal de alumbrado público en la factura del servicio de energía eléctrica, por parte de la empresa prestadora (EJESA), se le informa que por Resoluciones de la Secretaría de Comercio de la Nación (como la 267/2024 y 708/2024), que prohibió a municipios y provincias incluir tasas e impuestos locales en las facturas de servicios públicos (luz, gas, agua).

A tal efecto se le indicaba que deberían realizar la respectiva denuncia por cobro indebido de tasa municipal de alumbrado público ante la Secretaria de Comercio e Industria del Ministerio de Economía de la Nación.

Asimismo la institución se ofrecía en aquellos casos donde los usuarios que por inconvenientes de conectividad, a colaborar con el envió de la respectiva denuncia.

SERVICIOS PUBLICOS NACIONALES

1- GAS

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

En los casos de estado de deuda del servicio de gas, se solicitó a la prestataria del servicio información relacionada con el estado de la cuenta y deudas existentes a fin de que el usuario pueda regularizar la misma.

La prestación del servicio estuvo relacionada con pérdidas en el medidor lo que derivó en la suspensión del servicio de manera preventiva, así

como la intervención de un matriculado a los fines de modificar las instalaciones de las conexiones internas y de los artefactos para el supuesto caso de constatarse alguna irregularidad.

ENTE REGULADORES

Las consultas a nivel provincial, relacionadas con la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos y otras Concesiones (SUSEPU), estaban relacionadas con el estado de expedientes con motivo de denuncias efectuadas por los usuarios del servicio de energía eléctrica y agua potable, ya sea en general por la prestación y/o calidad del servicio, facturación, tarifa social, etc., que tenían como objeto resolver los reclamos y determinar el alcance de la resolución adoptada por el Ente Regulador en cada caso.

La Tarifa Social del servicio de energía eléctrica y su accesibilidad estaba sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones y requisitos de orden socioeconómico, con el objeto de posibilitar su posterior acceso mediante resolución por parte del ente regulador. Dicho trámite se efectúa de forma online, a través de la página web de la SUSEPU; facilitando el mismo a través de la colaboración de la institución en aquellos caso de usuarios carentes de conectividad.

Los incrementos en las facturas del servicio de energía eléctrica relacionados con la aplicación del cuadro tarifario vigente, derivaron en un reclamo generalizado por parte de los usuarios; lo que determino la intervención del ente a los fines de analizar la situación particular, resolviendo la procedencia del reclamo y en consecuencia facturar nuevamente los periodos cuestionados.

A nivel nacional, la Secretaria de Energía de la Nación en su carácter de autoridad de aplicación, estableció un régimen de segmentación de subsidios a usuarios residenciales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red; el cual está compuesto por los siguientes Niveles: Nivel 1 - Mayores Ingresos, Nivel 2 - Menores Ingresos y Nivel 3 - Ingresos Medios, determinando para cada nivel los requisitos y condiciones para su consideración.

A tales efectos se creó el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), siendo Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) y el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), ambos organismos descentralizados en el ámbito de la Secretaría De Energía, se constituyen en Unidades Operativas de Implementación respecto de los servicios que regulan, demás entes reguladores, autoridades provinciales y/o a las empresas prestadoras de los servicios públicos de distribución de energía eléctrica y gas natural por red, y su comunicación a

los usuarios.

De esta manera se implementó la inscripción online de los usuarios de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red, según corresponda; a tales efectos la Institución colaboro con los usuarios de los servicios señalados para su inscripción en aquellos casos que no contaren con conectividad.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN Nº 403888/25: S/ INTERVENCIÓN ANTE SU.SE.PU. POR TARIFA SOCIAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA. Un usuario del servicio de energía eléctrica solicito la colaboración de esta Institución a fin de tramitar su inscripción en la tarifa social de dicho servicio en razón de carecer de tal beneficio y la falta de conectividad.

Requerida la documentación necesaria para gestionar la inscripción en la página web de la SUSEPU, se efectuó dicho trámite obteniendo la constancia respectiva para efectuar con posterioridad la debida consulta de su resultado.

Con posterioridad se requirió información al Ente Regulador informado que la usuaria del servicio de energía eléctrica se encuentra registrada como beneficiaria del servicio, debiendo corroborar tal situación en las próximas facturas del servicio.

ACTUACIÓN Nº 410873/25: S/ INTERVENCIÓN ANTE EJESA POR PLAN DE FINANCIACIÓN. Un usuario del servicio de energía eléctrica solicito la colaboración de esta Institución a los fines de tramitar facilidad de pago por una deuda, por cuanto se había presentado en la oficina comercial de EJESA en la ciudad de San Pedro de Jujuy y no le daban solución.

Por lo que desde esta institución se tomó contacto vía telefónica con Ejesa y se gestionó un plan de facilidades de pago conforme a la situación económica de Usuario.

Logrando obtener de manera excepcional un plan de pago acorde a la capacidad económica del usuario.

ACTUACIÓN Nº 401329/25: S/ INTERVENCIÓN ANTE DE SECRETARIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA DE LA NACIÓN POR COBRO INDEBIDO DE TASA MUNICIPAL DE ALUMBRADO PÚBLICO. Teniendo en cuenta las Resoluciones de la Secretaría de Comercio de la Nación (como la 267/2024 y 708/2024), que prohibió a municipios y provincias incluir tasas e impuestos locales en las facturas de servicios públicos (luz, gas, agua), la institución colaboro con la redacción y el envió de

la respectiva denuncia.

Requerida la documentación necesaria se procedió a colaborar con el envio de la respectiva denuncia por cobro indebido de la tasa municipal de alumbrado público por parte de la empresa EJESA, prestataria del servicio de energía eléctrica en nuestra Provincia; vía mail a la Secretaria de Comercio e Industria del Ministerio de Economía de la Nación.

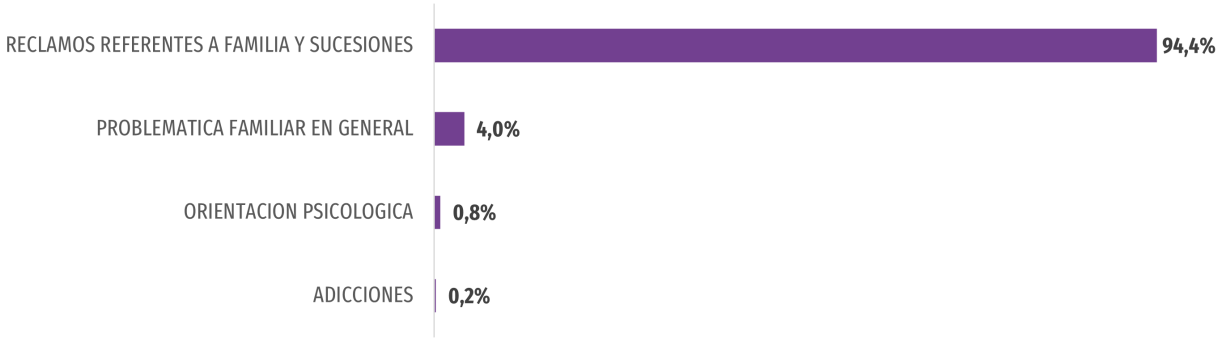
ACTUACIÓN Nº 41853/25: S/ INTERVENCIÓN POR MEDIACIÓN POR PAGO ERRÓNEO BOLETA DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA – EJESA. Un usuario del servicio de energía eléctrica solicito la colaboración de esta Institución a los fines de obtener el reembolso por pago erróneo del servicio.

Requerida la documentación necesaria y con la colaboración con el Departamento de Mediación se logró llegar a una solución entre las partes involucradas.

Con posterioridad se requirió información al usuario, quien confirmo haber recibido el reembolso.

PROBLEMÁTICA FAMILIAR EN GENERAL

De la distribución general por tema, el 10,96% corresponde a las consultas sobre problemática familiar en general.



De la distribución por problemática, el 94,4% corresponde a consultas y reclamos sobre a familia y sucesiones.

En las cuestiones de alimentos, filiación, régimen comunicacional, divorcio, sucesiones, violencia interfamiliar, adicciones y orientación psicológica, menores en riesgo y demás cuestiones referidas a las relaciones de familia son las problemáticas más consultadas, es así que en 2025 las mismas ascienden a la suma de 848 actuaciones y consultas en total.

El asesoramiento refiere principalmente a brindarles herramientas con que cuenta el actuante a fin de hacer valer su derecho dentro de las relaciones de familia conforme al Código Civil y Comercial de la Nación. Asimismo se le explica respecto del procedimiento judicial dependiendo de cada caso en particular.

Las problemáticas más comunes refieren a asesoramiento por juicio de divorcio, sucesorio y cuota alimentaria.

También cabe destacar en este ítem, que hemos recibido casos de adultos mayores en estado de abandono y descuido por parte de los hijos y/o familiares. Por lo que en estos casos, se les ofrece la mediación como medio alternativo para resolver en el tema del cuidado, y atención, en otras oportunidades se da a conocer directamente a la Secretaria de Protección del Adulto Mayor. En dicha situación se inicia el trámite de mediación, ya sea que lo inicie la persona la cual está en situación de abandono o algún integrante del grupo familiar. En la audiencia tratamos principalmente de resguardad su integridad psicofísica y coordinar modalidades de cuidado y visita, pese a que en oportunidades no se logra llegar a un acuerdo, se tiene hincapié en lo antes mencionado.

ALIMENTOS- CUOTA ALIMENTARIA

La mayoría de las consultas se vinculan fundamentalmente al inicio del juicio de alimentos contra el padre del menor, frente a la falta de colaboración económica al respecto. En primer lugar, se explica derechos y deberes de ambos padres para con sus hijos menores según la disposición del CCYCN y se le informa que los alimentos comprenden, no solo la comida, sino también todo aquello que resulta indispensable para el sustento de la persona (el alojamiento, el vestido, la asistencia médica, la educación e instrucción). Se explica el juicio por alimento (demanda, traslado, audiencia, sentencia.) y se explica que una vez pasada la demanda el juez emite un primer decreto donde reconoce la participación, fija una cuota de alimentos provisoria a la par de fecha de audiencia a los fines de acordar cuota definitiva, que de no arribar a un acuerdo en dicha audiencia, será el juez que determinara la cuota definitiva en función de la prueba ofrecida. Se le informa las etapas procesales del juicio

referente en el marco del código de procedimiento Civil y Comercial de la Provincia de Jujuy. Se indica que en caso de no contar con recurso para afrontar el pago de un letrado particular, podrá dirigirse a la Defensoría Regional, a fin de que un defensor la represente de manera gratuita.

Es importante resaltarle a los consultantes que en caso de divorcio vincular, separación de hecho, o nulidad de matrimonio, ambos padres tienen el deber de dar alimentos a sus hijos y educarlos, aunque la tenencia sea ejercida por uno de ellos. Respecto a este derecho, las consultas versan en torno a las obligaciones de prestar alimentos, aclarándose que solo puede ser exigido a través de una demanda judicial. Los hijos menores de edad están bajo la autoridad y cuidado de sus padres, y los alimentos dirigidos a hijos deben satisfacer hasta la mayoría de edad, salvo que se encuentre estudiando una carrera o tecnicatura hasta la edad de 25 años, como así también situaciones particulares.

SUCESORIO

Son reiteradas las consultas vinculadas a la distribución de bienes de una persona fallecida, los familiares suelen recurrir a la defensoría cuando el causante no dispuso en vida de los mismos, por lo cual solicitan información vinculada a la distribución respectiva. Se le explica, que en su carácter de herederos, se encuentran habilitados para dar inicio al juicio sucesorio del causante, a tal fin se los pone en conocimiento de las diversas etapas procesales (apertura, publicación de edictos, declaratoria de herederos, inventario, evaluó, designación de perito partidario, evaluador y tasador, partición, sentencia). Así mismo se le informa que una vez otorgada la hijuela deberá proceder a inscribirse la misma en el registro de inmuebles de la Provincia a efecto de la publicidad y oponibilidad respecto a terceros, se le explica además, que al momento de emitir la sentencia, el juez regulara los honorarios de los letrados intervinientes en el proceso en razón de la ley de aranceles, teniendo en cuenta fundamentalmente, en este caso, el monto total de los bienes que componen el acervo hereditario.

Finalmente le informamos que en virtud de la ley, esta institución no se encuentra habilitado para iniciar dicho proceso, por lo que se informa que deberá contratar los servicios de un abogado particular o si no cuenta con los recursos económicos suficientes podrá presentarse ante la defensoría regional a los fines de la designación de un letrado de oficio.

DIVORCIO- DIVISIÓN DE BIENES

A partir de la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, muchos fueron las consultas formuladas por particulares, respecto a los requisitos actuales para poder divorciarse.

Se procede a explicar en primer término, que no se requiere alegar causal alguna para solicitar el divorcio, basando solo en la intención de hacerlo. Así también se informa que el divorcio puede solicitarse de común acuerdo (los conyugues de manera conjunta desean divorciarse) o en forma unilateral (uno de los conyugues demanda al otro). En ambos casos será necesario la presentación de una propuesta, la cual deberá ser aprobada por el juez.

Será necesario presentar la demanda de divorcio ante el Tribunal de Familia de la Provincia, la cual indefectiblemente debe acompañar la propuesta que tendrá cuestiones relativas a la atribución de vivienda familiar, la distribución de los bienes, y las eventuales compensaciones económicas entre los conyugues, el ejercicio de la responsabilidad parental, en especial prestación de alimentos, lo cual no impide que se proponga otras cuestiones.

Para dar inicio al juicio en cuestión será necesario contratar servicio de un abogado particular que represente a las partes, que en caso de no contar con los recursos económicos suficientes podrá presentarse ante la defensoría regional a los fines de la asignación de un letrado de oficio.

VIOLENCIA INTERFAMILIAR

Las consultas sobre violencia familiar comprenden todas aquellas situaciones en que existe un ejercicio desigual de poder que conlleva conductas que atentan contra la integridad y los derechos de los miembros del grupo. Esto incluye tanto la violencia física, como cualquier tipo de hostigamientos, intimidación o ataque psicológicos o moral. Esta categoría de problemas, contempla la violencia conyugal, hacia la mujer y hacia los niños y adolescentes. Sin embargo, la situación socio histórica, cultural y económica actual, configura modelos de familia, distintos al modelo de la modernidad, que por su compleja configuración implica un mayor nivel de conflicto de la convivencia diaria. Ante esta situación la defensoría asesora en realizar la denuncia por la violencia existente.

ADICCIONES

Las consultas realizadas en la defensoría suelen ser de familiares que no saben cómo ayudar a un ser querido que sufre adicción, se les asesora sobre los centros de contención y las líneas gratuitas a las

que puede llamar en caso de que la persona atente contra su vida, se les explica el Art. 20 de la Ley 26.657 (sobre la internación como último recurso) y el criterio de "Riesgo Cierto e Inminente" establece que la internación involuntaria es un recurso terapéutico excepcional, solo aplicable si no hay alternativas ambulatorias y existe un riesgo cierto e inminente para la persona o terceros, debiendo ser fundado por un equipo interdisciplinario con dos profesionales (uno médico/psicólogo) y notificado a un juez. Se explica que el "riesgo cierto e inminente" se define como un daño verdadero, seguro e indubitable que amenaza la vida o integridad física, un peligro actual y concreto, no una mera sospecha o diagnóstico, requiriendo una situación de daño presente y continuado que solo la internación puede detener. Si la persona se encuentra desbordada psicológicamente se la deriva con la psicología de la defensoría para su contención.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

Algunas consultas son referentes a crisis que sufren en raíz de la problemática que sufren, son asesorados y derivados al equipo interdisciplinario que cuenta la defensoría, se le brinda una contención y escucha activa, que busca reducir la angustia y permitir que la persona exprese su situación, lo cual tiene un efecto calmante inmediato en momentos de desesperación.

Identificar factores de riesgo: Evaluar si la persona o su familia están en peligro inminente (por ejemplo, por violencia física o ideación suicida).

Comprender la crisis: Ayudar al consultante a poner en palabras lo que sucede para que pueda tomar decisiones más clara.

Prevención del Suicidio: se brinda orientación a familias sobre cómo detectar señales de alerta y cómo activar los protocolos de salud mental.

Derechos de la Mujer: se brinda contención específica para víctimas de violencia de género, ayudándolas a fortalecer su autonomía antes de realizar pasos legales.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N° 416071/25. S/ SOLICITUD DE ASESORAMIENTO RESPECTO DE MENORES EN RIESGO. Teniendo en cuenta la complejidad de la situación de esta actuación, ya que existe un expediente en tribunales y donde las instituciones O.P.D, se encuentran al tanto de la situación, el actuante plantea que su abogada no está realizando las diligencias oportunas y que no cuenta con los medios económicos para contratar los servicios de otro profesional, ante esta situación se lo derivó a la

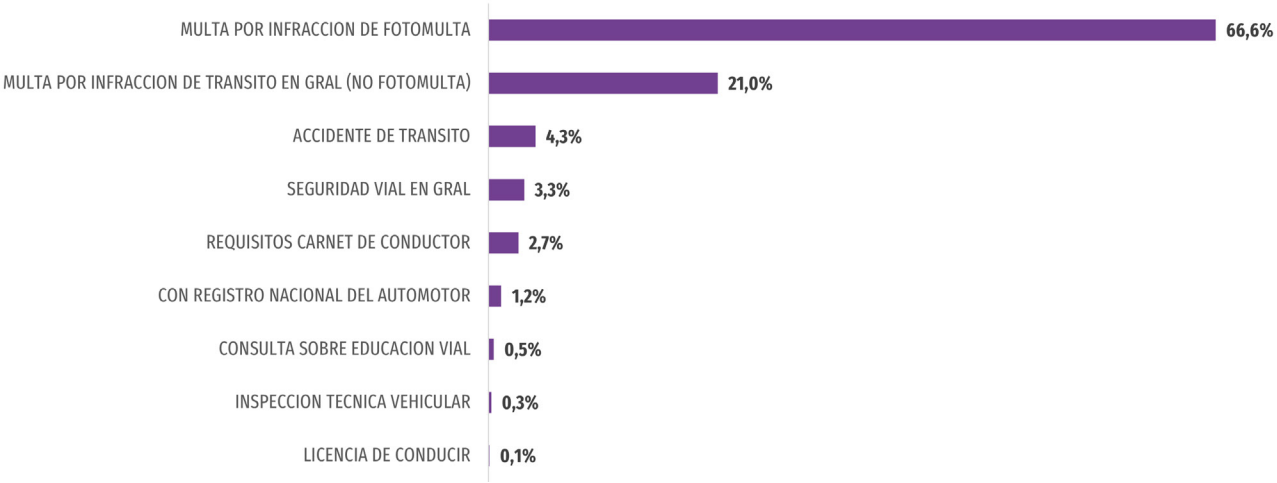
Defensoría Regional con el fin de tener una defensa apropiada, asesorándole en realizar la denuncia del profesional en el colegio de abogados de la Provincia de Jujuy por las negligencias observadas en su desempeño. En dicha actuación se trató de brindar contención y tranquilidad al padre.

ACTUACIÓN N° 400492/25. S/ DISTRIBUCIÓN DE BIENES FAMILIARES- MEDIACIÓN. En el presente caso, se procede a realizar una mediación entre los hermanos del consultante con el fin de llegar a una propuesta en la distribución de los bienes. Se asesoró a los recurrentes sobre la importancia de la composición de intereses. Se les informó que la Defensoría puede actuar como facilitador del diálogo para lograr un Convenio y evitar el quiebre del vínculo familiar.

ACTUACIÓN N° 416082/25. S/ MEDIACIÓN EN SITUACIÓN FAMILIAR. En la actuación se planteó la falta de comunicación de la pareja y el desacuerdo en algunas decisiones referente a la crianza de los niños. Se realiza una mediación donde ambos padres con las herramientas brindas de la escucha activa las preguntas retoricas y la validación ayudaron a que ambos puedan proponer soluciones y llegar a un acuerdo.

SEGURIDAD VIAL

De la distribución general por tema, el 8,49% corresponde a las consultas sobre Seguridad Vial.



De la distribución por problemática, el 66,6% corresponde a consultas y reclamos sobre fotomultas.

La Seguridad vial constituye una problemática de alto impacto social que atraviesa de manera directa el derecho a la vida, a la integridad física, a la salud y a la seguridad de las personas. En nuestra Provincia, las condiciones de circulación, el incremento del parque automotor, la utilización de nuevas tecnologías de control y la complejidad del entramado normativo generan situaciones que requieren una intervención activa del Estado y de los organismos de control institucional.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy ha recibido durante el período 2025 un número significativo de consultas, reclamos y presentaciones vinculadas al tránsito, las sanciones por infracciones viales, la validez y notificación de multas, los trámites antes el Registro Nacional del Automotor y las licencias de conducir, evidenciando la necesidad de garantizar procedimientos administrativos legales, razonables, proporcionales y respetuoso del debido proceso.

La competencia de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy para intervenir en cuestiones vinculadas a la Seguridad Vial se encuentra debidamente fundada en las disposiciones de la Ley N° 6380, en tanto dicha temática involucra hechos, ac- tos u omisiones de la Administración Pública que pueden afectar derechos fundamentales y el interés general de la comunidad. En efecto, conforme lo dispuesto por el artículo 14 de la citada ley, el Defensor del Pueblo se en- cuentra facultado para iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte interesada, investigaciones tendientes al esclarecimiento de actos, hechos u omisiones de cualquier funcionario o agente de la Administración Pública Provincial o Municipal com- prendidos dentro del ámbito de su competencia. Las políticas públicas vinculadas al tránsito, la mo- vilidad, la infraestructura vial, la señalización, los controles y la prevención de siniestros viales se ins- criben claramente dentro de dicho marco.

Asimismo, el artículo 15 establece que el Defensor del Pueblo debe prestar especial atención a aquellos comportamientos que denoten la existencia de fallas sistemáticas o generales en la Administración Pública Provincial o Municipal, procurando la implementación de mecanismos que permitan su eliminación o disminución. La problemática de la Seguridad vial, caracterizada por elevados índices de siniestralidad y consecuencias graves para la vida y la integridad física de las personas, reviste un claro carácter estructural que habilita la intervención preventiva y correctiva de esta institución

Por su parte, el artículo 16 delimita el concepto de Administración Pública a los fines de la ley, comprendiendo a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, empresas

del Estado, sociedades con participación estatal mayoritaria y todo otro organismo en que el Estado Provincial o los Municipios tengan participación. En consecuencia, los organismos de la planificación, ejecución y control de las políticas de tránsito y seguridad vial se encuentran sujetos al control y supervisión de la Defensoría del Pueblo.

A su vez, el artículo 17 amplía el ámbito de competencia al incluir a las personas jurídicas públicas provinciales no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y a las personas privadas prestadoras de servicios públicos, facultando al Defensor del Pueblo a instar a las autoridades competentes para el ejercicio de las facultades correspondientes. Esta previsión resulta particularmente relevante en materia de transporte y movilidad, donde confluyen actores estatales y privados.

Finalmente, el artículo 18 reconoce una amplia legitimación para dirigirse al Defensor del Pueblo a toda persona que invoque un interés legítimo, económico o moral, lo que refuerza la intervención del organismo frente a reclamos individuales o colectivos relacionados con la seguridad vial, en tanto derecho que impacta de manera directa en la vida cotidiana de la población.

En virtud de lo expuesto, y conforme a los artículos mencionados de la Ley N° 6380, se encuentra plenamente fundada la competencia de la Defenso- ría del Pueblo de la Provincia de Jujuy para interve- nir en la temática de Seguridad vial, en ejercicio de su mandato legal de defensa de derechos, control de la Administración Pública y protección del inte- rés colectivo.

MULTA POR INFRACCIÓN DE FOTOMULTA

Uno de los ejes recurrentes de intervención de la Defensoría del Pueblo se vincula con las multas labradas a través de sistemas automatizados de detección de infracciones (fotomultas). Los reclamos suelen referirse a la falta de notificación fehaciente, demoras excesivas en la comunicación de la infracción, inconsistencias en los datos del vehículo o del presunto infractor, y dificultades para ejercer el derecho de defensa.

En estos casos, la Defensoría ha intervenido verificando la legalidad del procedimiento, la correcta identificación del organismo competente, el respeto de los plazos razonables y la existencia de instancias administrativas efectivas para el descargo, instando a las autoridades correspondientes a garantizar el cumplimiento de los principios de debido proceso, razonabilidad y transparencia administrativa.

Una de los reclamos relevantes que se recibieron durante este período, fueron respecto al Municipio

de Calilegua, quien realiza intimaciones a los ciudadanos de la Provincia, por una supuesta infracción sobre la Ruta Nacional 34, altura ingreso del ejido municipal. Al respecto la Defensoría del Pueblo solicitó a la Agencia Nacional de la Seguridad Vial información sobre la autorización del radar en la ruta nacional N°34, a efectos de establecer la validez de las multas labradas por el municipio de Calilegua. La respuesta recepcionada por dicho organismo fue que la jurisdicción de Calilegua carece de autorización vigente para el uso de controladores de velocidad otorgadas por la Agencia, quien en su carácter de Autoridad de Aplicación de las Políticas y Medidas de Seguridad Vial Nacionales, es el único Organismo que autoriza su uso. En este sentido se puede deducir que el método desarrollado por el referido Municipio pone de manifiesto la ilegalidad, arbitrariedad y mala fe de su obrar, el cual fue informado a los actuantes y ciudadanos de la Provincia respecto a la intervención por parte de la Defensoría del Pueblo, conforme ley 6380.

MULTA POR INFRACCIÓN DE TRANSITO

Asimismo, se han registrado numerosas consultas vinculadas a infracciones de tránsito en general, tales como actas labradas en controles viales, sanciones por estacionamiento indebido, circulación sin documentación obligatoria o presuntas irregularidades en la confección de las actas.

La Defensoría del Pueblo ha actuado orientando a las personas reclamantes respecto de los procedimientos vigentes, promoviendo la revisión de sanciones cuando se advierten posibles vulneraciones a derechos, y requiriendo informes a los organismos intervinientes cuando se detectan fallas administrativas, falta de información clara o aplicación desproporcionada de sanciones.

Así también, se informa a los ciudadanos respecto a las normas de tránsito, alcance de la Ley Nacional de Tránsito N°24.449.

También existieron 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.

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

Se le informa 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.

CON REGISTRO NACIONAL DEL AUTOMOTOR

Otro tema relevante se relaciona con situaciones derivadas de trámites ante el Registro Nacional del Automotor, especialmente en lo referido a transferencias de dominio, inscripción de multas, bloqueos registrales por infracciones de tránsito y errores en la carga datos.

En estos supuestos, la Defensoría ha intervenido frente a reclamos por imposibilidad de disponer del vehículo, afectación del derecho de propiedad o demoras injustificadas, brindando un asesoramiento pormenorizado respecto a las gestiones que debían realizar ante los organismos competentes y promoviendo soluciones administrativas que permitan restablecer el ejercicio de los derechos afectados, sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran corresponder.

LICENCIA DE CONDUCIR

Se han abordado múltiples consultas y reclamos relacionados con la licencia de conducir, incluyendo dificultades en la renovación, suspensión o retención del carnet, exigencias administrativas consideradas irrazonables, y falta de criterios uniformes en la aplicación de la normativa vigente.

La defensoría del Pueblo ha actuado como instancia de orientación, mediación y control, procurando que los procedimientos vinculados a la emisión y renovación de licencias se desarrollen con criterios de legalidad, igualdad y accesibilidad, y que las restricciones impuestas sean debidamente fundadas y proporcionales.

La Agencia Nacional de Seguridad Vial tiene la función de reducir los incidentes viales mediante la coordinación y seguimiento de políticas de seguridad vial, nacionales e internacionales.

Uno de los instrumentos fundamentales que permite lograr este objetivo es el desarrollo y la implementación en todo el país del Sistema Nacional de Administración de Infracciones (SINAI).

Desde la Dirección del Sistema Nacional de In-

fracciones se gestionan convenios con las jurisdicciones del país a fin de implementar el SINAI, trabajando en forma conjunta y coordinada con las jurisdicciones provinciales y municipales que componen el territorio nacional.

A través de la suscripción de convenios con la ANSV, las jurisdicciones acceden a una herramienta informática que les permite administrar y gestionar en forma centralizada todas las infracciones de tránsito que se cometan dentro de su territorio.

Es importante destacar que todo el circuito administrativo está a cargo de cada municipio, siendo el responsable de cargar las actas de infracción y de su juzgamiento. Además, el SINAI brinda información acerca de los antecedentes de tránsito que posee una persona dentro del ámbito nacional.

Desde la Defensoría del Pueblo se colaboró con la averiguación de tales antecedentes solicitados por los actuantes, los cuales fueron realizados conforme el marco de la Ley 6380.

Las actuaciones desarrolladas en materia de Seguridad Vial reflejan el rol de la Defensoría del Pueblo como organismo de protección de derechos, control de la Administración Pública y canal institucional de los reclamos ciudadanos, contribuyendo al fortalecimiento de políticas públicas orientadas a una movilidad más segura, justa y respetuosa de los derechos fundamentales.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N°401086/2025 S/SOLICITUD DE INTERVENCION ANTE LA DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL POR FOTOMULTA DEL MUNICIPIO DE CALILEGUA. Se remitió, a solicitud del recurrente, un email a la Agencia Nacional de Seguridad Vial consultando la legalidad de fotomulta del municipio de Calilegua. Dicho requerimiento fue contestado por el centro de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Seguridad Vial informando que a la fecha no existe autorización vigente por parte de esa Agencia Nacional que autorice el uso de cinemómetros controladores de velocidad en rutas nacionales por parte del Municipio de Calilegua, Provincia de Jujuy; por lo que se entregó copia de la respuesta para su conocimiento.

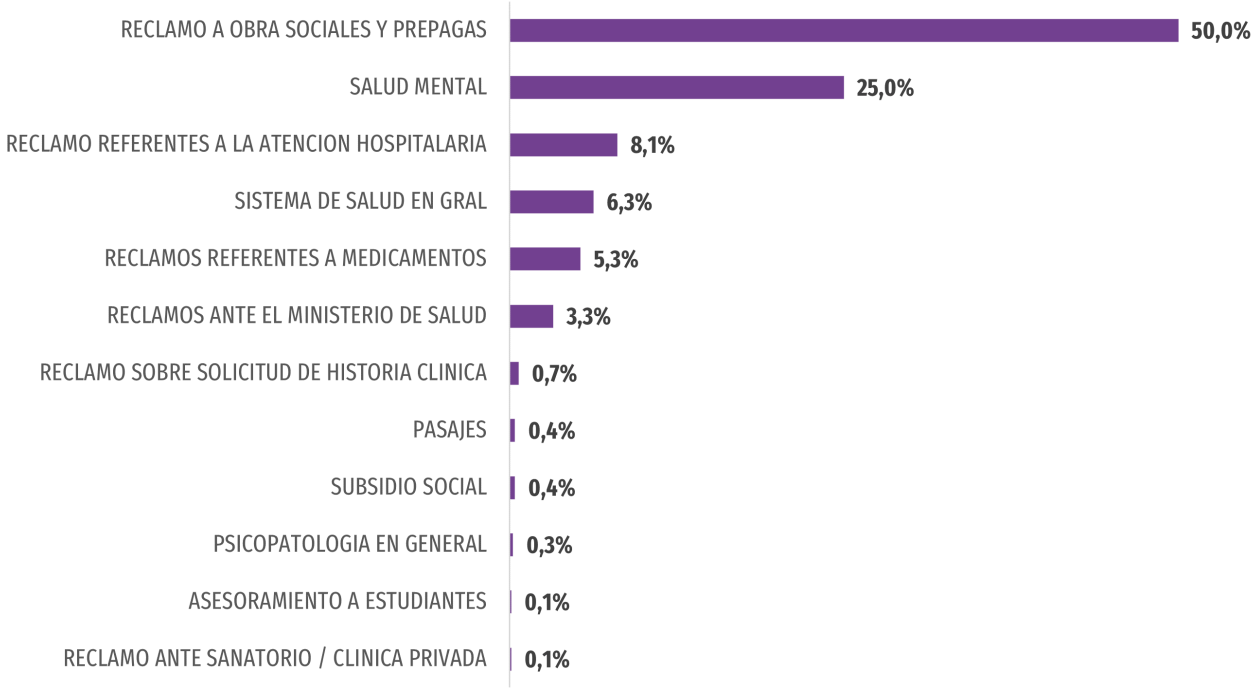
ACTUACIÓN N°413821/2025 S/ SOLICITA INTERVENCION ANTE GOB. DE LA PROVINCIA DE MISIONES POR DESCARGO DE FOTOMULTA. Se hace entrega del descargo solicitado al actuante a fin de remitir al gobierno de la Provincia de Misiones. Se informó sobre la modalidad de presentar el mismo a través de la página monitoreovialmisiones.info.

ACTUACIÓN N° 416731/2025 SOLICITA INTERVENCION ANTE A.S.N.V POR INFORME DE INFRACCIONES SINAI. Se le informa al actuante informa que registra infracciones a la fecha. Se descarga constancia del Sistema Nacional de Administración de Infraccio- nes.

ACTUACIÓN N° 403158/2025 S/ SOLICITUD DE INTERVENCION ANTE LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL - MUNICIPALIDAD DE SALTA. Se remItió a solicitud del actuante un email a la Agencia Nacional de Seguridad Vial respecto a la legalidad de fotomulta del Municipio de Salta. Dicho requerimiento fue contestado por el Centro de Atención al Ciudadano - Agencia Nacional de Seguridad Vial informando que el dispositivo utilizado no se encuentra en el listado de radares fijos y móviles autorizado para operar en Rutas Nacionales; por lo que entregó copia de la respuesta para su conocimiento.

SISTEMA DE SALUD

De la distribución general por tema, el 3,35% corresponde a las consultas sobre Salud.



De la distribución por problemática, el 50% corresponde a consultas y reclamos sobre obras sociales y prepagas.

El sistema de salud es una esfera importante de competencia de la Defensoría del Pueblo, ello encuentra su fundamento en la reciente reforma de la Constitución Provincial, disponiendo 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...". Ahora bien, el sistema de salud "... engloba la totalidad de acciones que la sociedad y el Estado desarrollan en salud. Se trata de la respuesta social organizada para los problemas de salud de la población..."[1], constituyendo la Defensoría un organismo de control dentro de este sistema que tiene como función garantizar el cumplimiento del Derecho a la Salud.

Este derecho 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.

Para la Organización Mundial de la Salud, la Salud es aquel "estado completo de bienestar físico, mental y excepcional y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades", parte integrante de un sistema, constituido por 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.

De esta manera, teniendo en cuenta el bien jurídico a proteger y los organismos cuya misión es garantizar la protección del mismo, la Defensoría debe desplegar su rol de contralor y de garante de conformidad a lo dispuesto por la reciente Ley N° 6.380 determinando, esta última, como misión de la Defensoría del Pueblo "...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

[1] TOBBAR, Federico. Breve historia del sistema argentino de salud. En: GARAY, O (Coordinador) "Responsabilidad Profesional de los Médicos. Ética, Bioética y Jurídica. Civil y Penal". Buenos Aires. La Editorial La Ley. 2012.

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. 1°, 2do. Párrafo, Ley N° 6.380), constituyendo su actuar e intervención un rol de suma importancia en nuestra Provincia.

Por último, 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, debe ser protegido y ser respetado por todos los organismos e Instituciones garantes de Derechos Humanos, por lo que la Defensoría no hace caso omiso a situaciones que vulneren este Derecho por parte de Obras Sociales y/o Prepagas ampliando así la competencia de la Institución, cuyo objetivo fundamental es brindar solución inmediata a los reclamos formulados por quienes consideran vulnerados sus derechos esenciales.

SALUD MENTAL

Nuestra institución cuenta con un equipo interdisciplinario constituido por abogados, licenciada en trabajo social y licenciada en psicología, recepcionando consultas relacionadas a situaciones de angustia por relaciones familiares conflictivas y conflictos entre particulares, efectuando contención psicológica y el asesoramiento jurídico en los casos necesarios. También son frecuentes las consultas por imposibilidad o dificultad en la obtención de turnos con psiquiatra en hospitales públicos, efectuando gestiones telefónicas a fin de obtener los mismos.

Así como concurren a la Defensoría pacientes psiquiátricos a quienes se les brinda escucha activa, contención y orientación, también asisten personas a quienes a partir de la entrevista efectuada el equipo puede detectar sintomatología por posibles patologías, conteniendo y orientando al actuante para iniciar eventuales tratamientos.

Cada entrevista efectuada con el consultante requiere de especial atención y análisis, pues existen situaciones que merecen de intervención de nuestra Institución siempre que pueda determinarse la existencia de una vulnerabilidad extrema.

RECLAMOS REFERENTES A MEDICAMENTOS

Las reformas en el sistema de salud y los consecuentes cambios en las prestaciones médicas han generado numerosas consultas en relación a la demora y negativa en la cobertura de medicamentos.

Respecto a las demoras en el otorgamiento de medicamentos se brinda asesoramiento, se

recepciona la queja y documentación a fin de efectuar una presentación ante la obra social y/o prepaga y/o sistema público de salud a fin de agilizar la entrega de los mismos. A más de ello, es dable efectuar como aclaración que previo a recibir la queja se analiza la situación y/o urgencia del paciente, puesto que de mediar urgencia se brinda, al actuante, el asesoramiento jurídico tendiente a iniciar las acciones judiciales.

Ahora bien, frente a la negativa en la cobertura de medicamentos, se solicita al actuante indique si posee rechazo o no de parte de la prestadora, pues de acuerdo a lo informado se analiza el inicio de las gestiones.

Para el caso de no contar con la negativa se inicia las gestiones tendientes a obtener la misma, con el objetivo de analizar y brindar el asesoramiento correspondiente.

De esta manera, obtenido el rechazo se analiza el fundamento del mismo, y se sugiere que también sea considerado con el médico tratante, toda vez que es menester contar con la opinión y fundamento médico para poder realizar el respectivo asesoramiento.

Una vez obtenido el rechazo a la cobertura de la medicación, mediante gestiones de nuestra Institución, o habiéndose apersonado el actuante con el mismo, y analizado el rechazo, se brinda asesoramiento jurídico a fin de que inicie la acción de amparo mediante un abogado particular o a través de la Defensoría Oficial Nacional o el Ministerio Publico de la Defensa Civil.

Por último, a lo largo del año 2025 se han recepcionado consultas por el subsidio social de medicamento otorgado por PAMI, al respecto, se brinda los requisitos para obtenerlo y se informa que dicho subsidio es para aquellos afiliados que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

RECLAMO SOBRE SOLICITUD DE HISTORIA CLÍNICA

La Defensoría recepciona reclamos que tienen que ver con la dificultad o negativa de los pacientes de obtener copia de historia clínica y/o copia de informes de estudios médicos efectuados en Hospitales y/o Clínicas y/o Sanatorios.

Recepcionada la consulta, 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 una vez recepcionada la nota dar inicio a la actuación y a los trámites

pertinentes con el fin de obtener la documentación solicitada.

PASAJES

Uno de los beneficios de presentar Certificado Único de Discapacidad es la posibilidad de efectuar, sin costo alguno, viajes de mediana y larga distancia, recepcionando consultas relacionadas al trámite para solicitar los mismos colaborando con la gestión online mediante la página web de la Comisión Nacional de Regulación Transporte (CNRT) y brindando constancia del tramites efectuado.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N° 1566/2025 CARATULADA: "S/ INTERVENCIÓN ANTE ORGANISMOS COMPETENTES POR PERSONA CON DISCAPACIDAD EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD. Se presenta en la Defensoría una persona que presenta Certificado Único de Discapacidad, por diagnóstico de esquizofrenia, percibiendo una pensión no contributiva, siendo primeramente atendido por la licenciada en psicología del equipo interdisciplinario para luego requerir la intervención de un asesor legal ante la consulta por intimaciones de estudios de cobranzas por créditos solicitados. De dicha entrevista surge también la existencia de problemas con un hermano que reside en el mismo inmueble que le corta los servicios y que deja suelto a su perro quien ya lo había mordido.

Ante dicha situación y la información brindada por el actuante, quien refería tener otros hermanos, es que el equipo interdisciplinario decide intervenir ante la situación de vulnerabilidad que presentaba.

Se corrobora la situación crediticia del actuante mediante informe en el Banco Central de la República Argentina y se acompaña al mismo al Ministerio Publico de la Defensa Civil a fin de que este último pueda intervenir ante la situación de violencia que sufría de parte de su hermano y para iniciar la determinación de capacidad a fin de evitar la mala administración de sus ingresos, manifestando los asesores que debe apersonarse con quien pueda ser de apoyo.

Asimismo, y ante el informe bancario es que esta Institución decide remitir Pedido de Informe a las diferentes entidades bancarias donde se habría solicitado créditos brindando las mismas la información requerida.

También, se remite nota al Ministerio Publico de la Defensa informando la situación de vulnerabilidad del actuante para su consideración, recepcionando respuesta del mismo informando que existe una

acción de determinación de capacidad jurídica iniciada en el año 2.017 sin haber concluido la misma, ya que el hermano quien sería designado apoyo no asumió el cargo de apoyo previsional.

A más de ello, refirieron que el actuante registraba numerosas atenciones en la Asistencia Jurídico Social y que no se encontraba debidamente medicado de su padecimiento, por lo que se lo citaría a fin de consultar al respecto, informarle el estado del juicio de determinación de capacidad y consultar sobre su voluntad o no de continuar con el mismo.

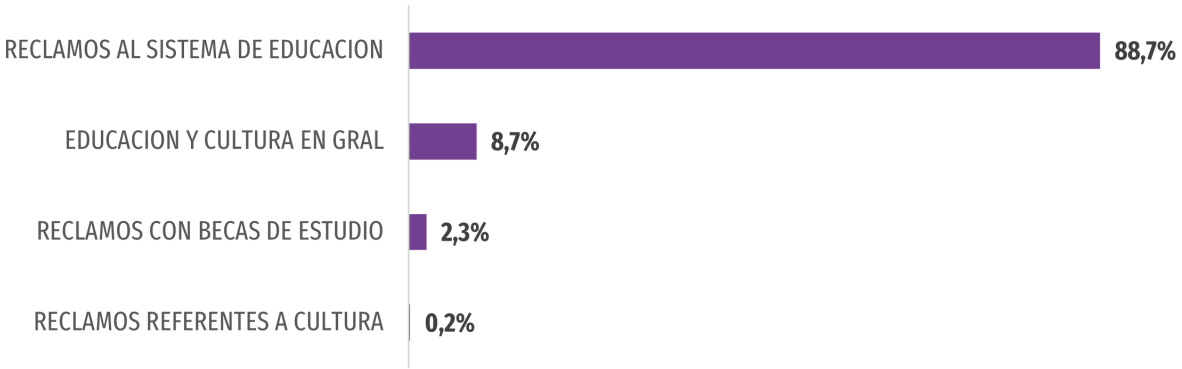
Frente a las gestiones y respuesta obtenida es que se procede al cierre de la actuación.

ACTUACIÓN N° 8778/2025 CARATULADA: "S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE EL HOSPITAL WENCESLAO GALLARDO POR PEDIDO DE HISTORIA CLINICA Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS." La actuación de referencia se ha iniciado ante la imposibilidad física del actuante para solicitar su historia clínica y estudios complementarios por su ingreso al Hospital Wenceslao Gallardo en el año 2.024 mediante el servicio de guardia.

Frente a dicho reclamo se ha remitido nota solicitando la remisión de la Historia Clínica y estudios complementarios, siendo ello cumplimentado por el Hospital e informado a la actuante, procediendo al cierre de la actuación.

EDUCACIÓN Y CULTURA

De la distribución general por tema, el 2,14% corresponde a consultas sobre Educación y Cultura.



De la distribución por problemática, el 88,7% corresponde a consultas y reclamos sobre el Sistema de Educación.

En Argentina, la educación es un derecho humano fundamental y una política de Estado.

Es la vía fundamental para acceder a otros derechos, como el trabajo y la seguridad social. Un derecho humano que debe ser garantizado universalmente, por comprender, no solo la instrucción, sino distintas facetas del desarrollo humano y social, en tanto se relaciona con el ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales, como al de los derechos civiles y políticos.

En todos los casos, el Estado resulta el principal garante del cumplimiento de este derecho, asignando los recursos necesarios y adecuando el marco legal y su planificación política para tal fin. Por ser un derecho en sí y por ser condición para el cumplimiento de otros derechos humanos el rol del Estado es garantizar la inclusión, gratuidad y equidad a través del Sistema Educativo en todos sus niveles y modalidades.

La educación como derecho implica la capacidad de ser exigible y judicializable frente al incumplimiento por parte del Estado, goza de la protección de las leyes y de normas de carácter internacional, nacional y provincial.

La Ley de Educación Nacional (Nº 26.206) enuncia este derecho de forma general al establecer que “la educación brindará las oportunidades necesarias para desarrollar y fortalecer la formación integral de las personas a lo largo de toda la vida”, establece la responsabilidad del Estado de garantizar condiciones educativas adecuadas que permitan la igualdad de oportunidades en el acceso y los resultados educativos, a través de políticas de provisión de recursos (económicos, materiales, culturales, pedagógicos y tecnológicos) a alumnos, familias y escuelas en situación económica desfavorable (Art. 80).

En ejercicio de la misión esencial que le ha sido otorgada por Ley N° 6380 la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy resulta garante de derechos humanos y en tal sentido facultada para abocarse al control e investigación de los casos en los cuales el derecho a la educación como derecho humano, no resulta garantizado efectivamente o se presente restringido por el Sistema Educativo Provincial en tanto y en cuanto es deber del Estado asegurar la educación pública, gratuita, de calidad y con igualdad de oportunidades para todos.

La Ley N° 5807 de Educación de nuestra Provincia Instituye las normas del sistema educativo en el marco de la Ley Nacional 26.206, estableciendo la organización, funcionamiento y sostenimiento del sistema educativo de la Provincia, definiendo roles, niveles (Inicial, Primaria, Secundaria, etc.),

modalidades (como Educación Hospitalaria y Domiciliaria) y la autoridad de aplicación (Ministerio de Educación provincial).

En tal sentido debe garantizar condiciones de financiamiento para la asistencia de los alumnos en todas sus necesidades básicas, invirtiendo estratégicamente sus recursos en los aspectos más urgentes y estructurantes.

DEMORA EN EL TRÁMITE DE TÍTULOS

En el transcurso del año 2025 la Institución recibió, en su mayoría, consultas y reclamos por la demora en el inicio, tramitación y entrega de los títulos habilitantes, tanto del nivel secundario, como del nivel terciario, por parte de establecimientos educativos de gestión pública como privada.

Se pudo constatar de acuerdo a lo manifestado por ex alumnos damnificados de la provincia, que los retrasos generados en la certificación de la terminalidad educativa, les implica un impedimento para el acceso a oportunidades laborales o la posibilidad de seguir estudiando en la universidad. Si bien las entidades educativas, con conocimiento de las demoras extendían prorrogas, en algunos casos donde el retraso superaba el tiempo prudencial, afectaba directamente la continuidad del cursado.

La Ley de Educación Nacional N° 26.206 establece que el Sistema Educativo deberá tener una estructura unificada en todo el país que asegure el ordenamiento, organización y articulación de los niveles y modalidades de la educación y la validez nacional de los títulos y certificados que se expidan, a fin de evitar que los trámites administrativos se conviertan en interminables y en el primer escollo para los adolescentes que terminan su ciclo educativo obligatorio.

DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

En lo que respecta a la resolución de expedientes por parte del Ministerio de Educación, se registraron reclamos por la demora en la resolución de expedientes sobre movilidad estudiantil y pedido de vacancia en el nivel secundario.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN Nº 6530/2025. S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO TITULOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION POR DEMORA EN LA TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN INSTRUMENTACIÓN QUIRURGICA". El actuante con domicilio en barrio Norte de esta ciudad, solicitó la intervención de ésta Institución ante el Departamento Títulos del Ministerio de

Educación por demora en la tramitación y entrega de título de Técnico Superior en Instrumentación Quirúrgica, cohorte 2019.

Manifestó que había egresado de la carrera en el mes de diciembre 2023, momento a partir del cual presumiblemente se inicia la correspondiente tramitación del certificado final, sin embargo a la fecha no se le ha brindado una información cierta al respecto.

Expresó que le resultaba imperiosa la entrega del título respectivo, toda vez que no contar con el mismo le significa perder oportunidades laborales, concursar o cubrir cargos provisorios.

En tal sentido, mediante reiterados requerimientos realizados al Departamento de Títulos del Ministerio de Educación, el actuante obtuvo que el título habilitante le fuera emitido y legalizado con fecha 08/07/2025.

ACTUACIÓN Nº 6806/2025. S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO TITULOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION POR DEMORA EN LA TRAMITACIÓN Y ENTREGA DE TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN REGIMEN ADUANERO Y COMERCIO EXTERIOR. El actuante con domicilio en el barrio Alto Gorriti de nuestra ciudad capital, solicitó la intervención de esta institución ante el Departamento Títulos del Ministerio de Educación de la provincia por demora en la tramitación y entrega de título de Técnico Superior en Régimen Aduanero y Comercio Exterior Resolución de Cohorte N° 10898-E/18.

Manifestó que había egresado de la carrera en el mes de agosto 2022, momento a partir del cual el Instituto Superior de Capacitación Aduanera Jujuy “Guillermo Eugenio Snopek” habría iniciado la correspondiente tramitación del certificado final. Sin embargo, habiendo cumplido todos los requisitos académicos y administrativos y transcurrido un tiempo prudencial de espera, a la fecha no dispone del título correspondiente.

Después de reiterados requerimientos realizados al Departamento de Títulos del Ministerio de Educación, comunicó “...ésta Dirección continúa a la espera de la carga de datos de la documentación corregida por parte de la institución educativa correspondiente, a fin de poder continuar con el trámite de Título”.

A través de reiteradas notas se insistió al Instituto Superior de Capacitación Aduanera “Dr. Guillermo Eugenio Snopek” para que procediera en tal sentido, sin respuesta.

En fecha 15/09/2025 el actuante recibió

respuesta de la Dirección de Títulos del Ministerio de Educación según la cual "...el Título fue aprobado con fecha 09 de setiembre del corriente año, por lo que el interesado deberá presentarse en la Institución Educativa donde egresó para gestionar la entrega del mismo".

ACTUACIÓN Nº 14458/2025. "S/ SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE LA DIRECCION DE EDUCACION SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEEDUCACIÓN POR DEMORA EN RESOLUCION DE MOVILIDADESTUDIANTIL. La actuante con domicilio en el barrio Tupac Amaru de Alto Comedero de esta ciudad, solicitó la intervención de la institución ante la Dirección de Educación Secundaria del Ministerio de Educación de la Provincia con motivo de la considerable demora en emitir la Resolución de Movilidad Estudiantil.

Manifestó que inició los estudios secundarios en el Colegio Secundario N° 59 "Olga M. de Aredez", finalizándolos en el año 2022 en el CENS 43.

Que, mediante Nota 139 CS59/2024 de fecha 30/04/24 las autoridades del Colegio N° 59 elevaron a Supervisión para su consideración y efectos, entre otras, la Resolución de Movilidad Estudiantil 85/17 de la alumna, la cual a la fecha no se encuentra resuelta, obstaculizando el inicio y tramitación del título respectivo, afectando derechos fundamentales personales y laborales.

Recibida la Queja, a través de Nota N°974-DPJUJ-2025 de fecha 24/09/2025 se realizó el requerimiento correspondiente a la Dirección de Educación Secundaria del Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy, que con fecha 25/09/2025 informo que, "...la señorita inició sus estudios secundarios en el Colegio Polimodal N°1 de la localidad de Cussi Cussi, desde donde solicitó el pase al Colegio Secundario N°59 Olga Aredez, por el cual fue necesario realizar una resolución de movilidad estudiantil; dicho pase fue aprobado el 25/09/2025, por lo que corresponde al Colegio Secundario N°59 confeccionar la nueva movilidad estudiantil, a fin de ser aprobada por la Dirección de Educación Secundaria, para así el CENS N°43 pueda proceder a la confección de la nueva movilidad estudiantil, la que una vez aprobada podrá proceder a la confección del título de nivel secundario para su legalización".

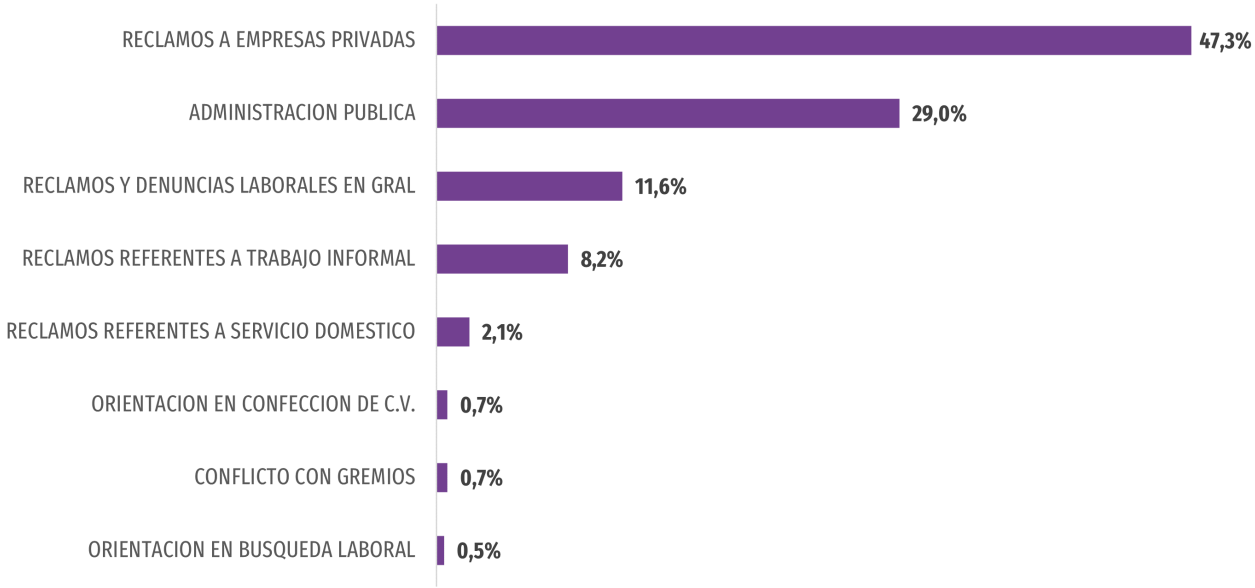
ACTUACIÓN Nº 5768/2025. S/ INTERVENCIÓN ANTE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN A FIN DE QUE GARANTICE VACANCIA EN ESCUELA SECUNDARIA. La actuante con domicilio en el barrio Mariano Moreno de la ciudad de San Salvador de Jujuy, departamento Dr. Manuel Belgrano de esta Provincia; solicitó intervención de la Defensoría del Pueblo ante el Ministerio de Educación de la Provincia a fin de que

se garantice la vacancia en una escuela secundaria para su hijo.

Realizados los requerimientos correspondientes ante la Dirección de Educación Secundaria del Ministerio de Educación, informo sobre la propuesta de cinco instituciones educativas con vacantes disponibles.

RECLAMOS Y DENUNCIAS LABORALES

De la distribución general por tema, el 2% corresponde a consultas Laborales.



De la distribución por problemática, el 47,3% corresponde a consultas y reclamos empresas privadas.

La intervención de esta Defensoría en la órbita de los reclamos y denuncias laborales se fundamenta en el mandato constitucional de defensa de los derechos y garantías tutelados por la Constitución Nacional (art. 14 bis) y por la Constitución Provincial (Art. 51).

Específicamente, nuestra actuación se encuadra en las facultades otorgadas por la Ley Nº 6380 (Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy), que nos habilita a proteger los derechos e intereses de los ciudadanos frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública o de prestadores de servicios, y a brindar asesoramiento ante situaciones de vulnerabilidad.

Si bien este organismo no sustituye la competencia de los órganos administrativos o judiciales naturales, su rol es esencial como garante del acceso a la información y orientación jurídica primaria. Actuamos para sanear la asimetría que suele padecer el trabajador, exigiendo respuestas a la Administración en el empleo público y brindando herramientas legales en el ámbito privado para que el ciudadano pueda ejercer eficazmente su derecho de defensa.

RECLAMOS A EMPRESAS PRIVADAS

Representa el mayor volumen de consultas.

La problemática se centra en incumplimientos patronales como falta de pago de haberes, negativas de tareas y despidos verbales sin causa. También es frecuente la falta de entrega de certificaciones de servicios (Art. 80 LCT). La intervención se enfoca en el asesoramiento para la redacción de telegramas obreros y el cálculo de liquidaciones, pasos indispensables para constituir en mora al empleador.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EMPLEO ESTATAL)

Abarca reclamos contra el Estado Provincial o Municipal por demoras en expedientes de pago, pases a planta o recategorizaciones. En estos casos, la Defensoría interviene solicitando informes para instar el debido procedimiento administrativo y evitar que el silencio de la administración vulnere derechos.

TRABAJO INFORMAL (NO REGISTRADO)

Se mantiene un alto nivel de consultas de trabajadores “en negro”, quienes carecen de aportes y cobertura de ART. La vulnerabilidad es crítica ante accidentes o despidos. El abordaje consiste en instruir sobre la normativa laboral que los protege y dar a conocer los mecanismos para intimar la correcta registración, derivando a la autoridad de control cuando corresponde.

SERVICIO DOMÉSTICO

Las consultas en este sector refieren a escalas salariales, registración en ARCA y licencias. A pesar del régimen especial, persiste un gran desconocimiento de derechos y obligaciones tanto en trabajadoras como en empleadores. La labor del área es fuertemente pedagógica para fomentar la regularización del vínculo y evitar litigiosidad.

Para determinar la actuación de la Defensoría, se aplican los siguientes criterios:

Intervención Directa (Asesoramiento y Gestión): Se interviene cuando el ciudadano requiere orientación legal para comprender sus derechos, confeccionar intimaciones o liquidaciones. En el empleo público, se gestiona activamente ante la falta de respuesta de los organismos estatales.

Criterio de Derivación: Se deriva a los organismos competentes cuando:

- El caso requiere resolución judicial o debate de pruebas (Juicios).
- Es necesaria la fiscalización in situ o existe conflicto colectivo (Ministerio de Trabajo).
- Existen discrepancias médicas sobre incapacidades (Comisiones Médicas SRT).

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N° 406439/2025. Se presenta una agente contratada dependiente del Ministerio de Educación, quien solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta a su pedido de cambio de turno laboral. La actuante prestaba servicios administrativos en un Instituto de Educación Superior y requería su traslado al turno mañana por razones de organización familiar.

Esta Institución procedió a la apertura de la actuación, librando pedidos de informe simultáneos dirigidos tanto a las autoridades del Instituto educativo donde prestaba servicios como al Ministerio de Educación. Se instó a la pronta resolución del pedido fundado en derechos del trabajador. Como resultado de la gestión defensorial ante ambos organismos, se logró destrabar el expediente administrativo, notificándose posteriormente la disposición favorable. Se autorizó el traslado de la agente a un establecimiento de Educación Técnica en el turno solicitado, regularizando su situación. Se notificó a la interesada y se procedió al cierre exitoso de la actuación.

ACTUACIÓN N°408464/2025. Se presenta un agente dependiente de la Policía de la Provincia de

Jujuy, solicitando intervención ante la persistencia de un descuento desconocido en sus haberes identificado bajo el código "A.P.E.P.". El ciudadano manifiesta que, pese a haber presentado un reclamo formal ante la Dirección de Administración y Finanzas de la fuerza, la respuesta obtenida fue insuficiente, limitándose a informar el movimiento contable sin explicar la causa origen, lo que vulneraba su derecho de acceso a la información y la integridad de su salario.

Ante la consulta se procedió a cursar nota formal dirigida al titular de la Dirección de Administración y Finanzas de la Policía, emplazándolo a brindar explicaciones detalladas. Como resultado de la gestión, se logró la intervención de la entidad mutual involucrada, confirmándose que el descuento se debió a un error material involuntario (error de tipeo) en la carga del número de legajo efectuado por la administración, imputándosele erróneamente al actuante una obligación ajena.

Dicha información, junto con la documentación probatoria del error subsanado, fue notificada al agente, logrando el esclarecimiento total del hecho.

ACTUACIÓN N° 411745/2025. Se presenta una agente que presta servicios en la Regional de Odontología de la localidad de Abra Pampa, quien manifiesta sufrir situaciones de hostigamiento y violencia laboral en su ámbito de trabajo.

La ciudadana solicita la colaboración técnica de la Defensoría para la redacción de una nota formal de informe/denuncia, a fin de poner en conocimiento de la superioridad los hechos padecidos, ya que carecía de los conocimientos técnicos para estructurar el escrito administrativo correctamente.

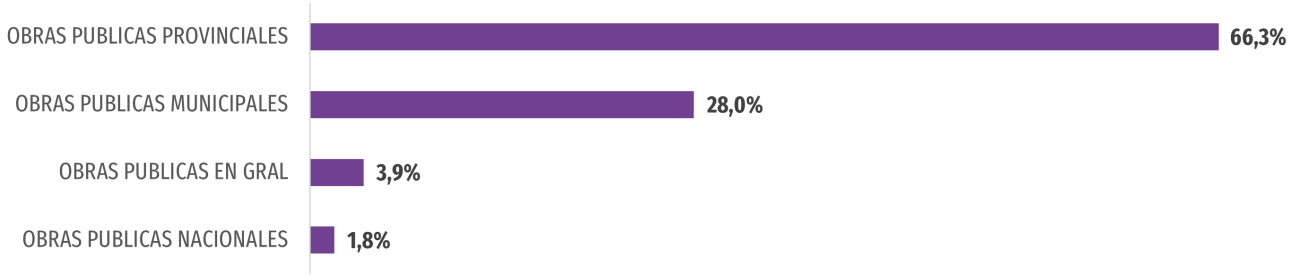
Se procedió a brindar contención y asistencia técnica inmediata, redactando la nota formal dirigida al Jefe de la Regional de Odontología. En la misma se detallaron los hechos relatados con el encuadre jurídico pertinente para activar los protocolos de violencia laboral. El documento fue entregado a la actuante para su presentación por mesa de entrada, brindándole las herramientas necesarias para ejercer su defensa. Se procedió al cierre de la actuación tras la entrega de la documental.

ACTUACIÓN N° 413468/2025. Se presenta una ciudadana solicitando asistencia para la confección de su Curriculum Vitae (CV). La misma manifiesta la necesidad de postularse a una búsqueda laboral activa en la región, careciendo de recursos informáticos y conocimientos de redacción para elaborar su perfil profesional, lo que constituía una barrera para su acceso al empleo.

En cumplimiento de la función social de la Defensoría de promover la inserción laboral y remover obstáculos, se procedió a entrevistar a la ciudadana para relevar sus datos y antecedentes. Se elaboró y diseño el Curriculum Vitae, entregándosele dos ejemplares impresos listos para ser presentados ante las autoridades pertinentes. Se asesoró a la actuante sobre la presentación y se procedió al cierre de la gestión.

OBRAS PÚBLICAS

De la distribución general por tema, el 1,29% corresponde a consultas sobre Obras Públicas.



De la distribución por problemática, el 66,3% corresponde a consultas y reclamos referentes a obras públicas provinciales.

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy atendió, asesoró y gestionó consultas y reclamos vinculados a obras públicas de carácter provincial y municipal, en el marco de las competencias atribuidas por los artículos 16, 17 y 24 de la Ley N° 6.380, "De la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy", y el artículo 230 de la Constitución Provincial.

En los casos relacionados con obras públicas de jurisdicción nacional, se brindó orientación a los ciudadanos respecto de las vías administrativas y judiciales correspondientes para la formulación de los reclamos, atento a que dichas cuestiones exceden el ámbito de competencia de esta Institución. Sin perjuicio de ello, y a título de colaboración, se efectuaron gestiones complementarias tales como la redacción de modelos de notas, gestiones telefónicas, derivaciones a los organismos competentes y la coordinación de acciones tendientes a facilitar respuestas a los denunciantes

En términos generales, las consultas recibidas durante el período informado estuvieron referidas, principalmente, a la ejecución de obras municipales, tales como enripiado y pavimentación de calles, construcción de cordón cuneta, nivelación de calles de tierra, así como a la celebración de convenios entre centros vecinales, municipios y empresas prestatarias de servicios públicos para la colocación o remoción de postes de alumbrado y la instalación de redes de agua potable y cloacales. Asimismo, se registraron reclamos vinculados a la necesidad de extracción o poda de árboles de gran porte que representaban un riesgo potencial para personas o bienes.

Del mismo modo, se intervino en consultas relacionadas con problemáticas vinculadas a recursos hídricos, infraestructura y obras viales de competencia provincial.

En el marco de estas actuaciones, la Defensoría del Pueblo brindó asesoramiento general a los ciudadanos, colaboró en la redacción de presentaciones dirigidas a los organismos competentes y realizó diversas gestiones, tales como comunicaciones telefónicas, presentaciones formales, pedidos de informes y labrado de actas, con el objeto de obtener información y dar seguimiento a los reclamos formulados.

Por otra parte, se atendieron consultas vinculadas a la adjudicación de viviendas correspondientes a programas provinciales implementados por el Instituto de Vivienda y Urbanismo de Jujuy y la Secretaría de Ordenamiento Territorial de la Provincia. En estos casos, se requirió información sobre los trámites iniciados por los consultantes mediante gestiones personales, telefónicas, notas,

actas y pedidos de informe. Asimismo, cuando las situaciones involucraron a personas en condición de vulnerabilidad, se dispuso una intervención interdisciplinaria de esta Defensoría, con la participación de las áreas legal y psicosocial, a fin de realizar evaluaciones integrales y elaborar informes socioambientales destinados a su consideración por parte de los organismos competentes al momento de la determinación de beneficiarios.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN Nº 16229/2025. S/INTERVENCIÓN ANTE LA SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN SALVADOR DE JUJUY POR FALTA DE RESPUESTA A RECLAMO. La denunciante solicitó la intervención de esta Institución a fin de que intercediera ante la Secretaría de Servicios Públicos de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy, ante la falta de respuesta a un reclamo presentado por el Centro Vecinal del barrio Campo Verde, del cual forma parte.

Manifestó que dicho centro vecinal había presentado una nota ante el municipio solicitando solución a la problemática generada por la excesiva colocación de postes para el tendido de cables de diversas empresas, así como por el riesgo que representa el cableado mal distribuido en la zona

Se intervino ante el organismo municipal mediante la presentación de notas, obteniéndose respuesta formal, la cual fue oportunamente informada a la requirente.

ACTUACIÓN Nº 410110/2025. S/ INTERVENCIÓN ANTE DIRECCIÓN DE VIALIDAD DE LA PROVINCIA DE JUJUY POR FALTA DE RESPUESTA A NOTAS PRESENTADAS. El actuante manifestó que, como consecuencia del inicio de las obras de ampliación del puente sobre el arroyo Huaico Grande, ubicado en el barrio Huaico, se produjo la interrupción del acceso desde Avenida Bolivia hacia el Pasaje Gerónimo Carrillo, lo que generó perjuicios a los vecinos de la zona, incluyendo personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Ante la falta de respuesta a las notas presentadas, solicitó la intervención de esta Defensoría, logrando obtener una respuesta de la Dirección de Vialidad Provincial, la cual informó que se trabajaría de manera conjunta con el municipio capitalino a fin de encontrar una solución adecuada a la problemática planteada.

ACTUACIÓN N° 404574/2025. S/ INTERVENCIÓN ANTE LA MUNICIPALIDAD DE LA QUIACA, POR LA DEMORA EN LA INSPECCIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO. La denunciante manifestó haber solicitado a la Municipalidad de La Quiaca la realización de una

inspección del sistema eléctrico, requisito necesario para concretar la conexión del servicio de energía eléctrica, sin haber obtenido respuesta a las notas presentadas.

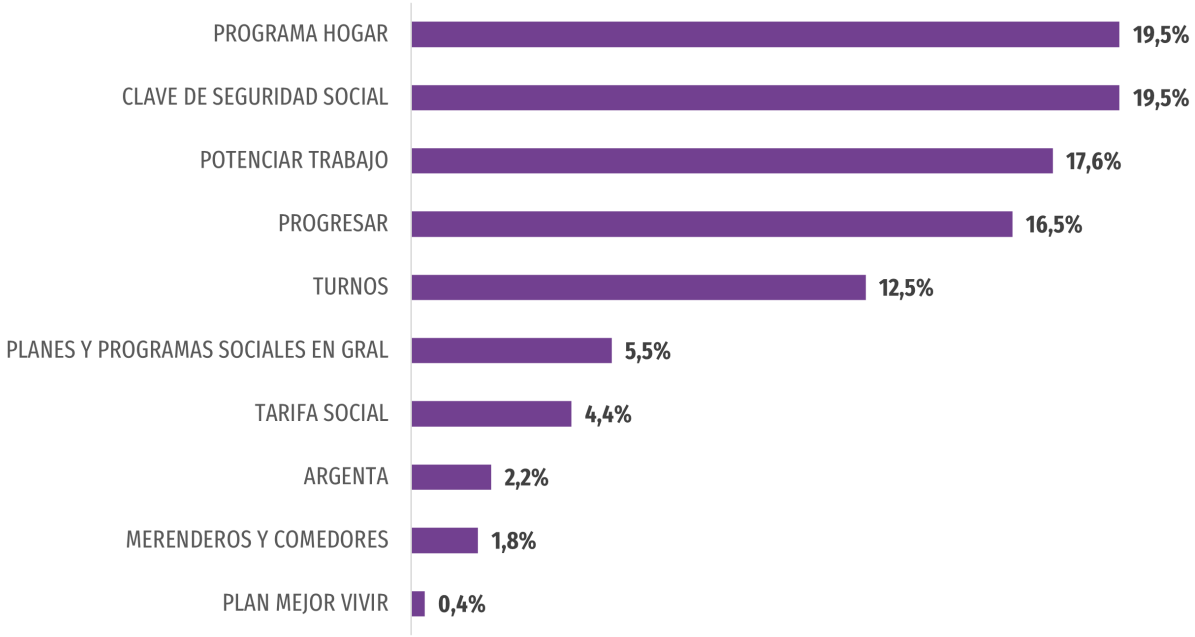
A través de gestiones personales y labrado de actas, se obtuvo una respuesta formal por parte del municipio, mediante la cual se otorgó una habilitación provisoria hasta la ratificación del plano eléctrico, informándose además las modificaciones que debían realizarse en el domicilio.

ACTUACIÓN Nº 406601/25. S/ INTERVENCIÓN ANTE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PUBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN SALVADOR DE JUJUY.
El actuante solicitó la intervención de esta Institución a fin de obtener respuesta a su pedido de reconstrucción del cordón cuneta frente a su domicilio, manifestando que el mismo no contaba con la altura adecuada y que, como consecuencia de las lluvias, se producía la acumulación de agua, tornando la zona intransitable.

Se realizaron gestiones mediante notas y presentaciones personales, obteniéndose una respuesta favorable al reclamo efectuado.

PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES

De la distribución general por tema, el 1,24% corresponde a consultas sobre Planes y Programas Sociales.



De la distribución por problemática, el 19,5% corresponde a consultas y reclamos sobre el Programa Hogar.

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Jujuy es un órgano unipersonal e independiente, con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Su misión es defender, proteger y promover los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial o municipal.

En el marco de los planes y programas sociales, su competencia se configura a partir de:

- La protección de derechos fundamentales, especialmente de grupos en situación de vulnerabilidad.
- La supervisión del accionar de organismos públicos responsables de la gestión de programas sociales.
- La recepción y el tratamiento de quejas y consultas vinculadas con dificultades en el acceso, suspensión del beneficio, errores administrativos o vulneración de derechos.
- La emisión de recomendaciones y gestiones ante organismos provinciales cuando se verifican irregularidades o afectación de derechos.

En este sentido, la Defensoría actúa como garante del acceso justo, transparente y equitativo a los programas sociales, promoviendo la igualdad de oportunidades y la protección de los beneficiarios frente a fallas administrativas o restricciones indebidas.

PROGRAMA HO.GAR – GARRAFA SOCIAL (GLP)

El Programa Hogar es una política nacional destinada a hogares que no cuentan con acceso a la red de gas natural. Mediante un subsidio directo mensual administrado por ANSES, se compensa parcialmente el costo de las garrafas de 10 kg, garantizando el acceso a una fuente básica de energía.

El beneficio alcanza a familias de bajos ingresos, titulares de programas sociales, adultos mayores, personas con discapacidad y hogares ubicados en zonas sin red domiciliaria de gas.

Durante el año 2025, la Defensoría recibió consultas relacionadas con:

- Falta de acreditación del subsidio mensual.
- Suspensiones injustificadas.
- Requisitos para obtener el beneficio.
- Trámites de inscripción o actualización de datos.
- Demoras o denegación del subsidio.
- Bajas automáticas por inconsistencias en
- ANSES.

- Montos no acreditados.
- Falta de stock o precios superiores a los valores de referencia.
- Dudas sobre compatibilidades con otras prestaciones sociales o categorías de monotributo.

PROGRAMA HO.GAR – TARIFA SOCIAL DE GAS NATURAL

La Tarifa Social de Gas Natural constituye una herramienta esencial para garantizar el acceso a este servicio básico en hogares de menores ingresos. A través del Programa Hogar, el Estado Nacional otorga un subsidio destinado a disminuir el impacto económico de la factura de gas, priorizando a familias en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

El beneficio se asigna en función de:

- Condiciones socioeconómicas verificadas en ANSES.
- Presencia de personas con discapacidad, adultos mayores o niños/as en el hogar.
- Titularidad de programas sociales, Monotributo Social o ingresos inferiores a los umbrales establecidos.
- Localización del hogar en zonas frías o de difícil acceso energético.
- Las consultas recibidas en 2025 se refirieron principalmente a:
- Solicitud del beneficio a través de Mi ANSES.
- Denegación o baja del beneficio por inconsistencias en bases de datos.
- Dificultad para comprender la facturación del servicio.
- Actualización de datos personales y del grupo familiar.
- Dudas sobre compatibilidad con otros programas sociales.

CLAVE DE LA SEGURIDAD SOCIAL – ANSES

La Clave de la Seguridad Social (CSS) es indispensable para tramitar beneficios y acceder a información en ANSES. Su incorrecto uso o emisión genera dificultades frecuentes.

Las consultas más recurrentes durante 2025 incluyen:

Problemas para obtener, activar o recuperar la clave.

- Desconocimiento sobre su uso o función.
- Inconvenientes por errores registrales o conflictos de identidad.
- Necesidad de actualizar datos personales.
- Asistencia para generar correos electrónicos requeridos para validar la CSS.

La Defensoría brinda asistencia mediante gestiones en la página de ANSES, orientación personalizada, actualización de datos y derivaciones cuando corresponde.

TARIFA SOCIAL PROVINCIAL DE ELECTRICIDAD – SUSEPU

La Tarifa Social Provincial busca garantizar el acceso al servicio eléctrico para sectores vulnerables, incluidos jubilados, pensionados, personas con discapacidad y familias de bajos ingresos.

Durante 2025, las consultas se centraron en:

- Información sobre la naturaleza del beneficio y su aplicación.
- Colaboración para la inscripción mediante el formulario digital de SUSEPU.
- Falta de incorporación al padrón de beneficiarios.
- Requisitos, plazos y condiciones para mantener el beneficio.
- Dificultad para comprender la factura del servicio.
- Falta de acreditación del descuento por exceder los topes establecidos.

La Defensoría asiste en la acreditación de requisitos, carga de datos, actualización de información socioeconómica y provisión de documentación. Se gestionan intermediaciones ante SUSEPU para verificar solicitudes, corregir errores y solicitar la incorporación de beneficiarios que cumplen con los requisitos.

La Defensoría del Pueblo interviene de manera directa cuando se verifica una vulneración de derechos fundamentales, especialmente en ámbitos sociales, administrativos o vinculados con la suspensión injustificada de beneficios.

Sin embargo, por sus competencias territoriales y funcionales, existen trámites que deben ser resueltos exclusivamente por organismos nacionales o por entidades técnicas. En esos casos, corresponde la derivación formal, manteniendo el acompañamiento institucional.

El trámite es de competencia exclusiva de otro organismo: incluye gestiones ante ANSES, SUSEPU, ENARGAS, ARCA, Migraciones, Ministerio de Energía u organismos reguladores.

Se requieren gestiones personales que solo puede realizar el titular: actualización de datos en ANSES, cambio de domicilio, actualización del grupo familiar.

Falta documentación indispensable: persona

debe regularizar previamente su situación para continuar el trámite.

El trámite está regulado por un procedimiento técnico específico: Ej.: revisiones de medidores, recategorizaciones tarifarias, auditorías técnicas.

El reclamo involucra cuestiones judiciales o patrimoniales fuera de la competencia.

El beneficio depende de políticas públicas administradas exclusivamente por organismos nacionales.

En todos los casos de derivación, la Defensoría orienta, informa y asiste al ciudadano en la preparación de la documentación necesaria y en la identificación del organismo competente, garantizando un acceso adecuado a la resolución de su situación.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

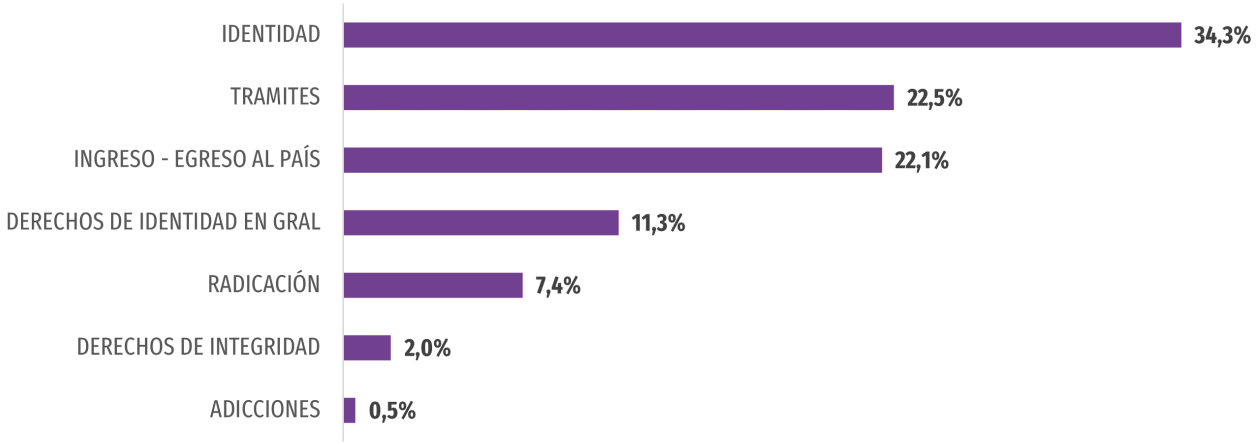
ACTUACIÓN N° 1271/2025. S/ COBRO DE BENEFICIO SOCIAL. Se entrevista a la actuante a fin de conocer motivo de su consulta. Se realiza el trámite a través de la página web de la ANSES que confirma que cuenta con el beneficio pero que no tiene asignada fecha de pago. Atento a esto situación se resuelve la solicitud de forma favorable.

ACTUACIÓN N° 7674/2025. S/ SOLICITUD DE ASISTENCIA POR CLAVE DE SEGURIDAD SOCIAL DE ANSES. La actuante manifiesta que no recuerda la contraseña y solicita generar una nueva. Se verifica la identidad de la consultante para realizar el trámite online correspondiente brindando además orientación sobre el uso de claves en estas plataformas y la importancia de resguardarla adecuadamente. Se informa que la gestión se efectuó con éxito y se hace entrega de la nueva clave.

ACTUACIÓN 9000/2025. S/ ASESORAMIENTO POR TARIFA SOCIAL DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. Se le informa al actuante que cuenta con el beneficio pero que su en su facturación se determina que durante el periodo consultado exedió el límite de consumo establecido.

DERECHOS DE IDENTIDAD

De la distribución general por tema, el 10,93% corresponde a consultas sobre el derecho a la identidad.



De la distribución por problemática, el 34,3% corresponde a consultas y reclamos sobre la identidad.

En el marco de las competencias conferidas por la Ley N° 6380 a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy, esta Institución interviene frente a actos u omisiones de la administración pública provincial y municipal que puedan afectar derechos fundamentales de las personas, entre ellos, el derecho a la identidad.

En materia de derecho a la identidad, las consultas recibidas durante el período analizado se vinculan, en su mayoría, a situaciones en las que se advierten errores, inconsistencias o imputaciones incorrectas en registros administrativos, que impactan directamente sobre la correcta identificación de la persona, sus datos personales o su vinculación con hechos que no le resultan atribuibles.

En este sentido, la intervención de la Defensoría se ha orientado principalmente a brindar asesoramiento jurídico, efectuar gestiones de averiguación y realizar intervenciones administrativas ante organismos provinciales tales como la Dirección General del Registro Civil y otros entes públicos, dentro del ámbito de su competencia.

Distinto es el tratamiento cuando las gestiones involucran organismos nacionales, registros de otras provincias o jurisdicciones federales, tales como la Dirección Nacional de Migraciones, Juzgados Federales o autoridades administrativas de otras provincias, supuestos en los cuales esta Defensoría carece de competencia directa. En dichos casos, se procede a orientar y derivar a los consultantes hacia los organismos o defensorías competentes, sin perjuicio de colaborar de manera complementaria cuando ello resulta posible.

IDENTIDAD PERSONAL Y ERRORES EN REGISTROS ADMINISTRATIVOS

Un número significativo de consultas estuvo vinculado a infracciones de tránsito erróneamente imputadas, en las cuales la persona afectada manifestó no haber estado en el lugar de comisión del hecho, o bien que los datos consignados en el acta (dominio del vehículo, fotografía, identificación del rodado) no coincidían con los suyos.

Estas situaciones configuran una afectación indirecta al derecho a la identidad, en tanto se atribuyen conductas o infracciones a personas ajenas al hecho, generando consecuencias patrimoniales, administrativas y personales relevantes.

En estos casos, la defensoría ha intervenido brindando información sobre los requisitos de validez de las actas, asesorando sobre los mecanismos de descargo administrativo, colaborando en la redacción de presentaciones, y

realizando gestiones ante plataformas oficiales de los organismos intervinientes.

Como resultado de dichas intervenciones, en numerosos casos se logró la baja de infracciones erróneamente imputadas, especialmente en actuaciones provenientes de la ciudad Autónoma de Buenos Aires y de distintas provincias, donde se constató la inexistencia de correspondencia entre el vehículo fotografiado y el del consultante, o bien la prescripción de la sanción.

Límites de la competencia institucional

Cuando las infracciones o registros cuestionados corresponden a otras provincias o municipios fuera del ámbito territorial de Jujuy, esta Defensoría no cuenta con facultades para intervenir de manera directa. No obstante ello, se actuó de manera colaborativa, brindando orientación, modelos de descargo y asistencia en la utilización de plataformas digitales habilitadas por los organismos respectivos.

Asimismo, se informó de manera clara a los consultantes sobre las consecuencias de optar por la presentación de descargos, en particular la pérdida del beneficio del pago voluntario previsto en el artículo 85 de la Ley Nacional de Tránsito N° 24.449, cuando correspondía.

REGISTRO NACIONAL DE LA PROPIEDAD AUTOMOTOR

También se registraron consultas relacionadas con trámites ante el Registro Nacional de la Propiedad del Automotor, tales como rectificación de datos, transferencias, inhibiciones o inconsistencias registrales. En estos casos, si bien se explicó el alcance de la competencia de esta Defensoría, se colaboró con la verificación de requisitos, consultas ante registros locales y orientación general a través de la información oficial provista por la DNRPA.

ACTAS DE NACIMIENTO, DEFUNCIÓN, MATRIMONIO

Es recurrente la consulta vinculada a la rectificación de actas. En este sentido, numerosas personas solicitan asesoramiento ante la necesidad de rectificar alguna partida, generalmente a partir de observaciones formuladas en distintos trámites, como por ejemplo en procesos sucesorios.

En tales supuestos, se brinda a los consultantes la debida orientación respecto del procedimiento local de rectificación de partidas, informándoseles que dicho trámite requiere la intervención de un/a abogado/a particular para su inicio.

Asimismo, se hace saber que el Ministerio Público de la Defensa Civil cuenta con competencia para

asumir la representación en estos casos, siempre que se cumplan los requisitos internos establecidos por dicho organismo.

Otra problemática planteada tuvo que ver con ciudadanos bolivianos que buscaban asesoramiento para tramitar un ejemplar de un acta radicada en Bolivia. En este aspecto se informó la competencia del Consulado de Bolivia quien actúa como intermediario para solicitar este tipo de trámites en apoyo a sus nacionales radicados en la Argentina.

Algunos de los asesoramientos brindados fueron en las siguientes actuaciones:

ACTUACIÓN N° 419016/25. S/ ASESORAMIENTO POR RECTIFICACIÓN DE ACTA DE NACIMIENTO.

ACTUACIÓN N° 406503. S/ ASESORAMIENTO POR ACTA DE NACIMIENTO EN BOLIVIA.

ACTUACIÓN N° 403338/25. S/ SOLICITA INTERVENCION ANTE EL REGISTRO DE ESTADO CIVIL DE LAS PERSONAS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES POR REMISION DE ACTA DE NACIMIENTO.

RADICACIÓN - DIRECCIÓN NACIONAl DE MIGRACIONES

También ha sido frecuente la consulta vinculad a trámites de radicación y nacionalidad.

En el caso de la radicación, el trámite se realiza ante la Dirección Nacional de Migraciones. Desde esta Defensoría se brinda asesoramiento general respecto de los requisitos exigidos por dicho organismo. Asimismo, se colabora mediante la realización de llamadas al organismo local a fin de efectuar consultas vinculadas a casos particulares, como así también para requerir información sobre el estado de trámite de expedientes en curso.

NACIONALIDAD - JUZGADO FEDERAL

Por otra parte, se han recibido consultas relacionadas con el trámite de nacionalidad argentina, el cual se gestiona ante los Juzgados Federales. En estos casos, se proporciona asesoramiento general sobre los requisitos necesarios para su obtención y se deriva a la Defensoría Pública Federal, informando que dicho organismo es el competente para intervenir y gestionar el trámite correspondiente.

Algunos de los asesoramientos brindados fueron en las siguientes actuaciones:

ACTUACIÓN N° 401284/25. S/ ASESORAMIENTO PARA TRAMITES DE RADICACIÓN EN MIGRACIONES.

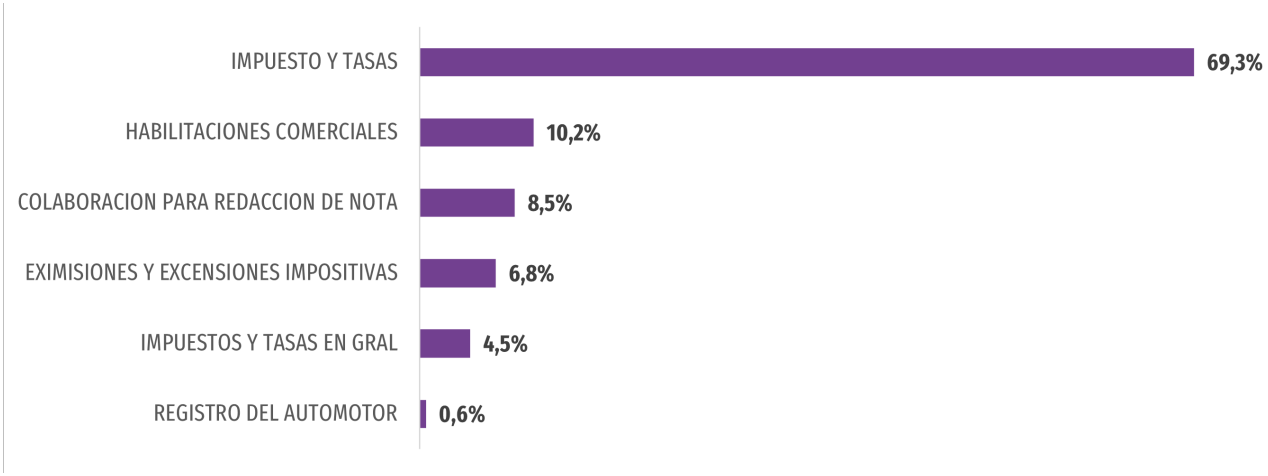
ACTUACIÓN N° 411619. S/ SOLICITUD DE ASESORAMIENTO. TRAMITE DE LA CIUDADANÍA ARGENTINA.

En todos los supuestos abordados, la intervención de la Defensoría del Pueblo tuvo como finalidad garantizar el adecuado ejercicio del derecho a la identidad, brindando información clara, asesoramiento jurídico accesible y acompañamiento institucional, dentro de los límites de su competencia legal, promoviendo soluciones administrativas eficaces y evitando, en la medida de lo posible, la judicialización innecesaria de los conflictos

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.

IMPUESTOS Y TASAS

De la distribución general por tema, el 0,81% corresponde a consultas sobre Impuestos y Tasas.



De la distribución por problemática, el 69,3% corresponde a consultas y reclamos sobre Impuestos y Tasas.

Los tributos pueden clasificarse como impuestos, tasas y contribuciones. La diferencia fundamental entre un impuesto y una tasa o contribución específica, es que en los primeros se grava una manifestación de capacidad contributiva que no precisa ser acompañada de una contraprestación específica por parte del Estado, en tanto que en el caso de tasas y contribuciones la obligación de pago se origina en la prestación estatal de un bien, obra o servicio que beneficia de manera focalizada al contribuyente.

Los impuestos son un tipo de tributo que se establece por ley y se exige de manera obligatoria al contribuyente y sin contraprestación, es decir, sin recibir ningún beneficio a cambio Los impuestos financian servicios generales y no tienen contraprestación directa. .Ejemplos: impuesto a las Ganancias, IVA, etc. de orden nacional, Ingresos Brutos, Inmobiliario, etc. en el orden provincial.

Las tasas se pagan por servicios específicos solicitados o utilizados. Las contribuciones especiales se aplican a quienes se beneficien de obras públicas concretas. Son ejemplo de tasas, generalmente por servicios a cargo de los municipios: Alumbrado Público, Barrido y Limpieza, entre otras y como contribución especial podemos citar pago por pavimento

En Argentina tienen potestades tributarias los distintos niveles de gobierno, es decir, nacional, provincial y municipal. En efecto, cada uno de estos establece, dentro de su marco legal, distintos tipos de tributos que se determinan según el hecho imponible especifico. la Defensoría del Pueblo carece de competencia legislativa y/o judicial , su función, es de carácter de intermediación entre los ciudadanos y las instituciones públicas o sus funcionarios, protegiendo de los derechos de los ciudadanos frente a cargos excesivos o injustos especialmente en servicios públicos, gestionando quejas por aumentos o cobros indebidos, garantizando así el acceso a derechos básicos. Es un canal para denunciar incumplimientos, malas prácticas o abusos por parte del Estado o entes recaudadores.

La actuación de la Defensoría del Pueblo se encuentra reglada en los artículo 14 y 15 de la Ley 6380: Su actuación puede ser de oficio o a petición de parte interesada o de quien acredite su representación. Debe prestar especial atención a las fallas sistemáticas generales en el quehacer de la Administración Pública Provincial o Municipal a fin de eliminarlas o disminuirlas.

La actuación de la Defensoría del Pueblo en materia de impuestos, tasas y contribuciones es cualquier gestión, investigación o intervención que

realiza este organismo, para proteger los derechos de los ciudadanos frente a actos, omisiones, actos abusivos o irregulares de la administración tributaria, u organismos públicos o privados.

Puede actuar a petición de parte o de oficio, investigando, solicitando informes a las autoridades competentes, efectuando quejas sobre aumentos indebidos o desmedidos por parte del Estado, mala atención o vulneración de garantías y derechos, y mediando para que se corrijan o subsanen las fallas o irregularidades o abusos y deficiencias en la prestación de servicios o cumplimiento de la ley, asegurando así un trato justo y legal en la relación contribuyente-Estado , de forma gratuita e informal.

La Defensoría del Pueblo de Jujuy gestiona consultas sobre tasas e impuestos cuando el problema involucra una violación de derechos fundamentales, abusos o discriminación por parte de funcionarios. Si la situación requiere una intervención judicial o penal (como presuntos delitos fiscales), deriva el caso a la Fiscalía o Poder Judicial. El rol de la Defensoría del Pueblo es mediar o intervenir ante la administración pública cuando hay incumplimiento de leyes o maltrato. No resuelve el planteo fiscal en sí mismo, derivándolo a áreas especializadas o judiciales cuando excede su competencia administrativa y de mediación.

La Defensoría actúa como un mediador entre el ciudadano y el Estado, derivando a la instancia correcta (judicial o administrativa) cuando la consulta excede su ámbito de competencia (que es la protección de derechos y la buena administración) y se convierte en un litigio judicial.

Consultas recepcionadas :

- Mala Administración: por negligencia, omisión maltrato por parte de un funcionario en el cobro o la gestión de trámites tributarios.
- Violación de Derechos Colectivos: por cobros indebidos generalizados (como tasas no autorizadas en facturas de servicios, tema recurrente en Jujuy).
- Falta de Respuesta o Respuesta Inadecuada

En todos estos casos el Defensor del pueblo interviene a los fines de obtener información, sobre las denuncias recepcionadas, defender el interés de los ciudadanos y exigir cumplimiento a la ley.

Investigaciones de Oficio:

El Defensor del Pueblo puede iniciar y proseguir de oficio, 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.

Consultas que son derivadas por la Defensoría del Pueblo en virtud de nuestra competencia:

Posibles Delitos Fiscales: por indicios de fraude fiscal, evasión o falsedad en declaraciones juradas (como menciona la Ley 4493).

Conflictos Judicializables: cuando el ciudadano necesita discutir la legalidad de una deuda tributaria, la prescripción de la misma o impugnar un ajuste fiscal, debe acudir al Poder Ejecutivo (Dirección General de Rentas, Auditoria de la Provincia, etc.).

Exceso de Competencia: cuando la consulta es estrictamente técnica sobre liquidaciones y no hay vulneración de derechos, se deriva a la autoridad fiscal competente (Dirección Provincial de Rentas) para el asesoramiento y/o la liquidación correcta.

Ante las diferentes consultas efectuadas por los contribuyentes referentes a deudas o falta de emisión de facturas o de información por parte de los organismos recaudadores en virtud de los distintos tributos en primer lugar se les informa:

Sobre el hecho imponible y se indica que deben poseer la factura a los efectos de saber exactamente el importe a pagar y si los rubros y cuotas son las efectivamente debidas. Según el caso se realiza una gestión administrativa a los efectos de recabar información a través de pedidos de informe o notas a los organismos respectivos desde la Defensoría

En caso de existir moratorias vigentes, se informa y explica la modalidad de acceder a las mismas.

También se informa del régimen de exenciones reguladas por el Código Tributario Municipal y Provincial destinado a personas con escasos recursos, aplicables estos al impuesto inmobiliario, patente y tasas de recolección (Limsa), los requisitos con los que deben cumplir a los fines de obtener dicho beneficio, colaborando en la confección de notas para su solicitud en caso de corresponder.

IMPUESTO DEL AUTOMOTOR

Se recepcionan consultas por deudas por falta de baja de radicación del vehiculó, intimando el municipio al anterior titular registral del vehiculó a abonar la deuda existente. Frente a dichas situaciones se indica al recurrente que conforme lo dispuesto por el Código Fiscal Provincial deberá abonar la deuda generada hasta la fecha de la efectiva baja, debiendo concurrir al municipio para conocer el detalle de deuda.

RECLAMO ANTE ARCA

Se hacen consultas referidas a monotributo en general y Monotributo Social, otorgando asesoramiento referido a inscripción y requisitos, se explica que el Monotributo Social es un impuesto diseñado para personas en situación de vulnerabilidad económica, trabajadores independientes y pequeños productores. Respecto a consultas por habilitación de clave fiscal, se informa que podrá efectuarse mediante la página web de ARCA o bien concurriendo personalmente a dicho organismo, informando la documentación con la que deberá contar.

COBROS INDEBIDOS

Se reciben denuncias donde el contribuyente manifiesta haber recepcionado, en su domicilio, notificación del fisco por el cobro de períodos que ya fueron abonados. En estos casos, se analiza que el período reclamado haya sido debidamente cancelado y que el comprobante de pago se encuentre en poder del contribuyente, en consecuencia se colabora con la confección de nota a los efectos de que el contribuyente ponga en conocimiento del organismo que corresponde el pago en término del período reclamado.

INCREMENTO DE TASAS

Ante el incremento de tasas visualizados por los contribuyentes se observa disconformidad respecto de los mismos, razón por la cual se informa que el incremento es proporcional al aumento de tarifas, sólo para aquellos casos de encontrarse incorporados en las facturas de servicios públicos. Respecto a las restantes tasas se indica que las mismas son creadas por ley y de carácter obligatorio fijadas de manera discrecional por el órgano competente debiendo respetar los principios de razonabilidad para su determinación.

HABILITACIONES COMERCIALES

Las habilitaciones comerciales en Jujuy corresponden a la competencia municipal y se trata de tasas municipales.

Objeto: Autorizar el funcionamiento de locales y lugares donde se realicen actividades comerciales, colectivas, de servicios o agropecuarias a fin de que las medidas de seguridad, salubridad, higiene y otros requisitos técnicos se cumplan, en beneficio no solo de quienes ejercen estas actividades sino también de los ciudadanos que concurren a los mismos.

NATURALEZA JURÍDICA

En Jujuy la habilitación comercial es una tasa municipal (no un impuesto) que se paga por el servicio de autorización para ejercer una actividad, no por el ejercicio en sí. Permite al municipio controlar la actividad y garantizar el cumplimiento de normativas de seguridad e higiene, siendo un acto administrativo de contralor que se paga anualmente o por trámite y su cálculo varía (fijo, por superficie, etc.), según la comuna y el tipo de actividad, como un derecho por el servicio prestado por el Estado. Puede concluirse que la habilitación comercial en Jujuy es una tasa por un servicio de contralor y autorización prestado por el municipio, no un impuesto, y su pago es un requisito indispensable para operar legalmente, según la normativa municipal vigente. En San Salvador de Jujuy se rigen por la Ordenanza 8139/2025.

Ante consultas respecto a habilitaciones comerciales se explican requisitos según el caso. En los supuestos de multas por falta de habilitaciones comerciales se indica que deberá abonar la misma y regularizar su situación, en caso de contar con la debida habilitación se indica que deberá formular el descargo correspondiente y acreditar la documentación respaldatoria.

EXCENCIONES

Las exenciones impositivas y por tasas son el monto de ingresos que el fisco deja de percibir al otorgar un tratamiento impositivo preferencial, con el objetivo de beneficiar o favorecer el desarrollo de determinadas actividades, zonas, contribuyentes o consumos. Se encuentran previstas en los Código Fiscal de la Provincia – Ley 5791 y en distintas ordenanzas municipales. En cuanto a los impuestos nacionales se encuentran contenidas en cada uno de los impuestos de que se trate.

En Jujuy, existen exenciones en tasas municipales para casos específicos como jubilados y pensionados (única vivienda familiar), personas con discapacidad (descuento del 50% en algunas tasas), e inmuebles protegidos (bien de familia, electrodomésticos), además de la exención del Impuesto Automotor para vehículos antiguos (más de 25 años, antes del 2000). También hay beneficios por pago anticipado y buen contribuyente para tasas como alumbrado, barrido y limpieza. En cuanto a las consultas que se recibe, me remito al punto 3 desarrollado en el título.

En todos los casos se orienta a las personas a distinguir entre exenciones y actividades no comprendidas en las normativas sobre impuestos o tasas.

En caso de corresponder se interviene ante el organismo.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N°409395/2025. Se efectuó un reclamo mediante nota de queja ante oficina de Rentas de la municipalidad de San Salvador de Jujuy solicitando exención del pago de la tasa por recolección de residuos y limpieza de calzada.

ACTUACIÓN N° 401266/2025. Se efectuó reclamo por el cobro de la tasa municipal de alumbrado público en la boleta de energía eléctrica de la provincia. El reclamo se gestionó vía mail con la documentación correspondiente ante la Secretaria de Comercio de la Nación.

ACTUACIÓN N° 400051/2025. Se efectuó intervención a traves de un pedido de informe por queja de cobro de tributo no detallado en la boleta ante la Dirección General de Rentas de la municipalidad capitalina.

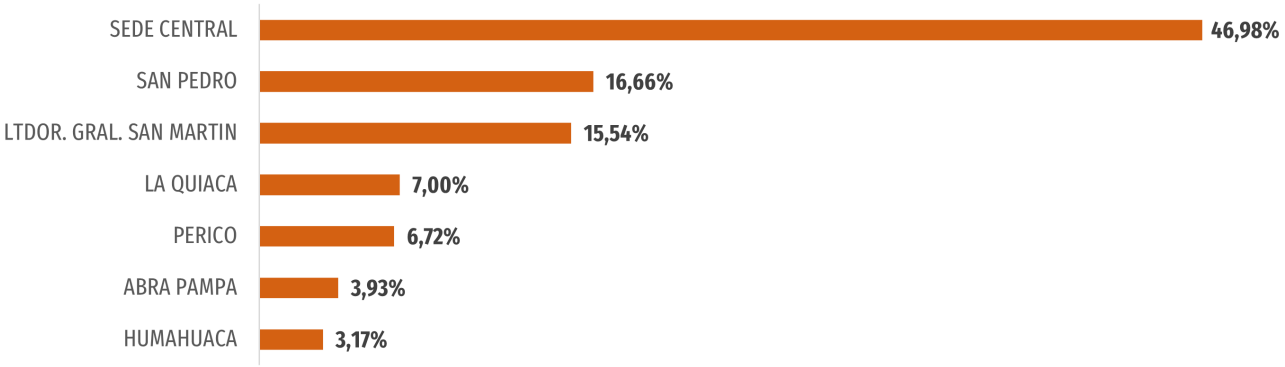
SEDE CENTRAL
Y DELEGACIONES

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

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

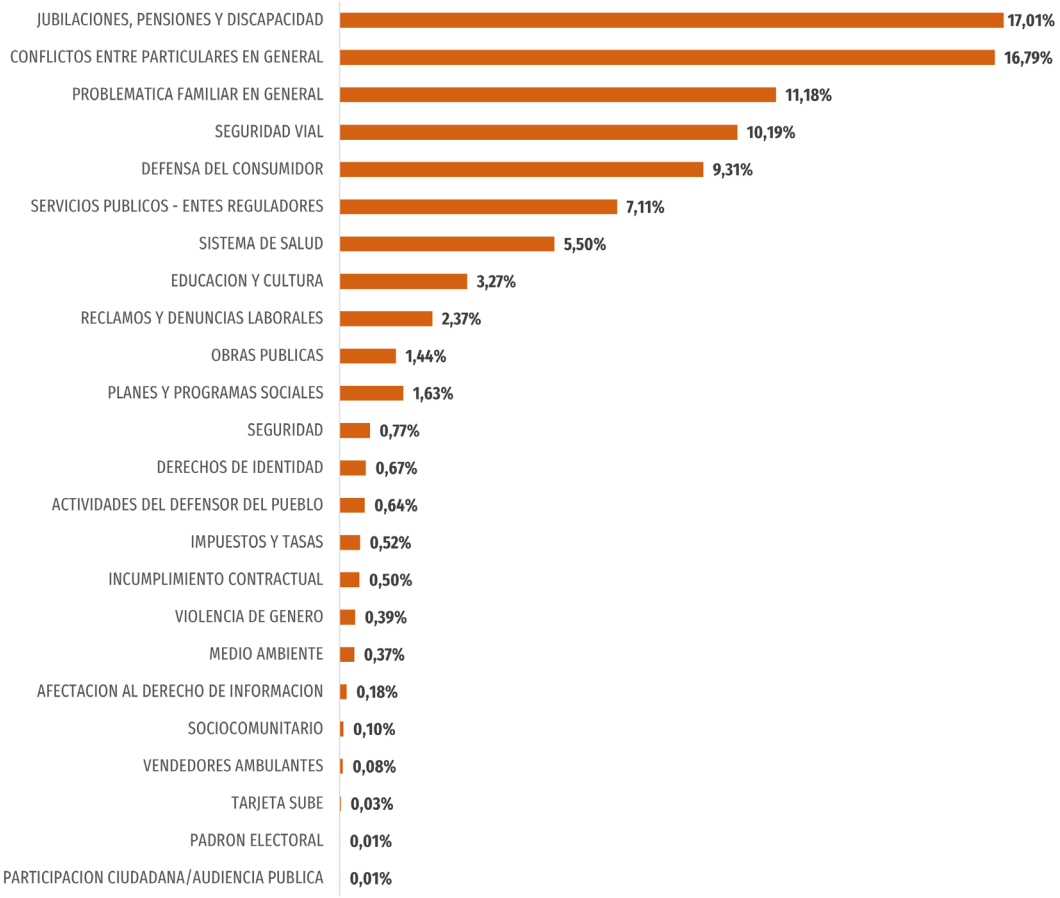
La importancia de contar con Delegaciones en el interior de la Provincia, radica en la posibilidad de brindar la atención y los servicios de nuestra Institución de manera descentralizada, contemplando a su vez distintas estrategias de acción concordantes con las características de las poblaciones de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

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS POR DELEGACIONES



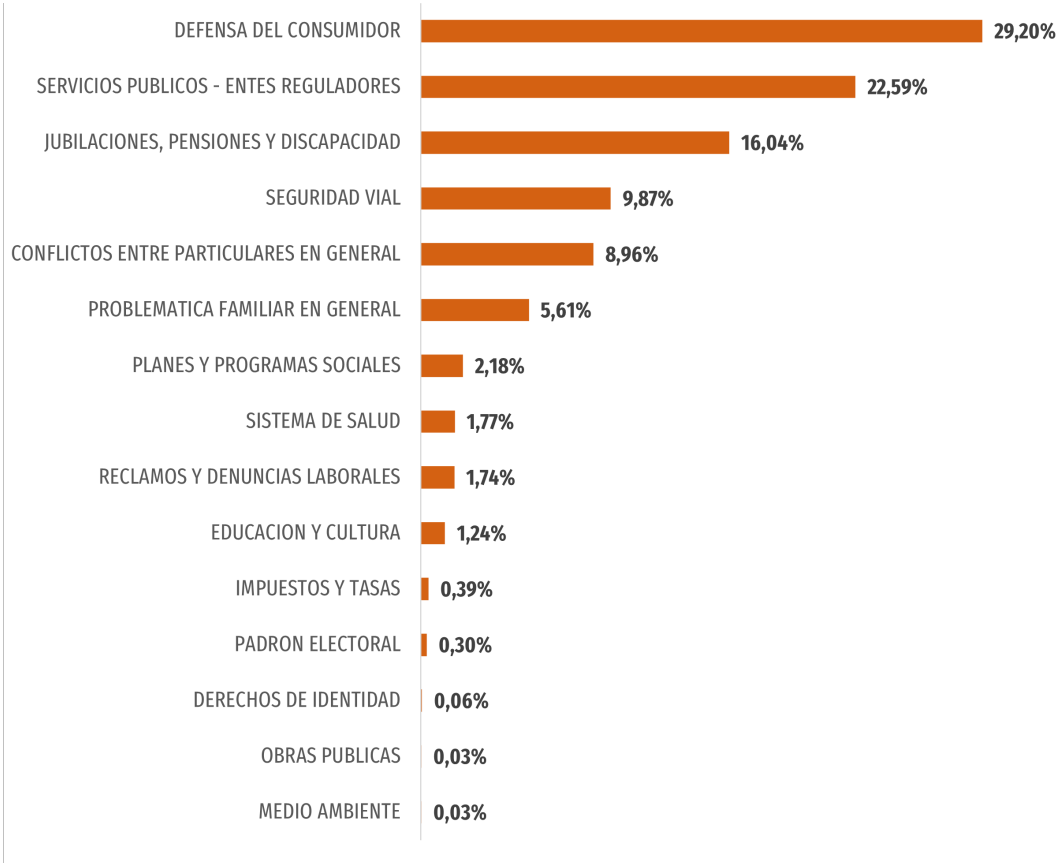
Distribución de reclamos, quejas y denuncias por Delegaciones durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

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



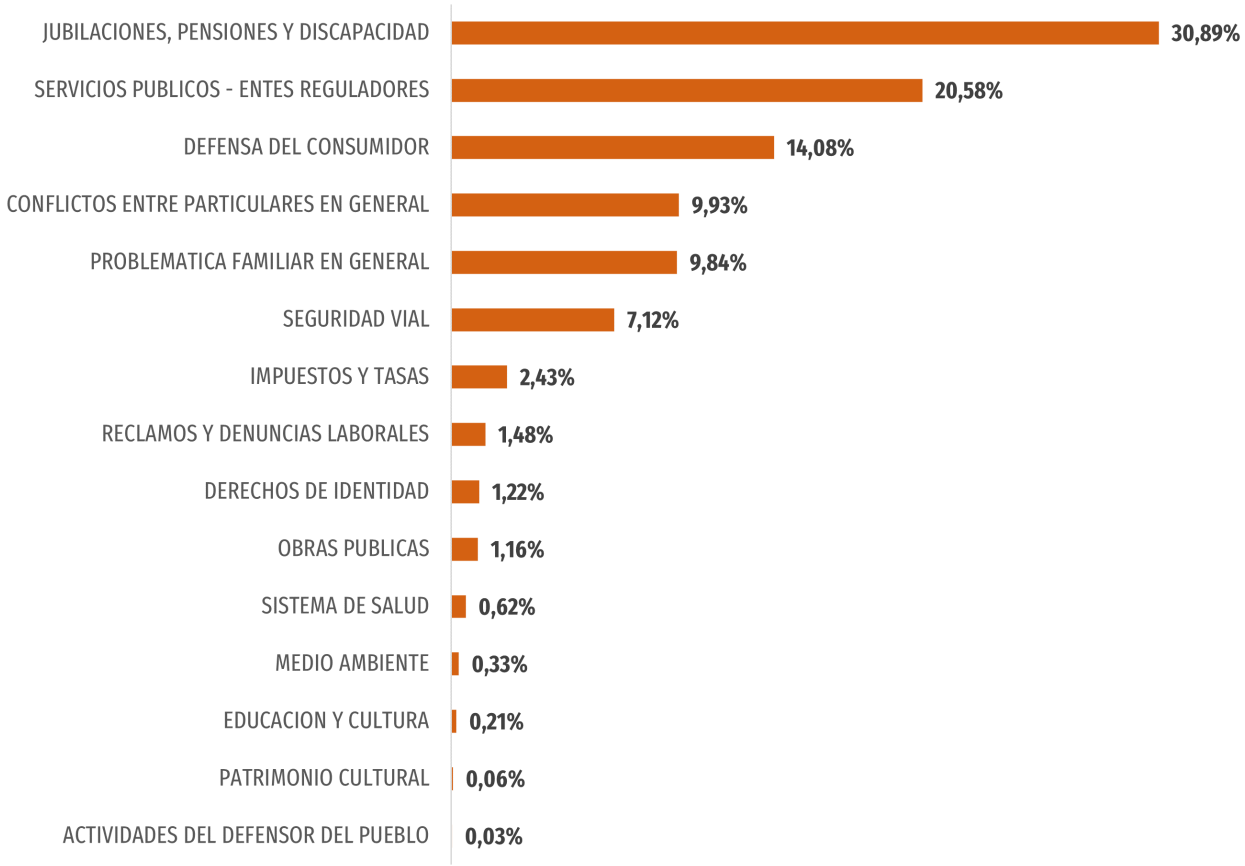
Distribución de reclamos, quejas y denuncias en Sede Central de las distintas áreas durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

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



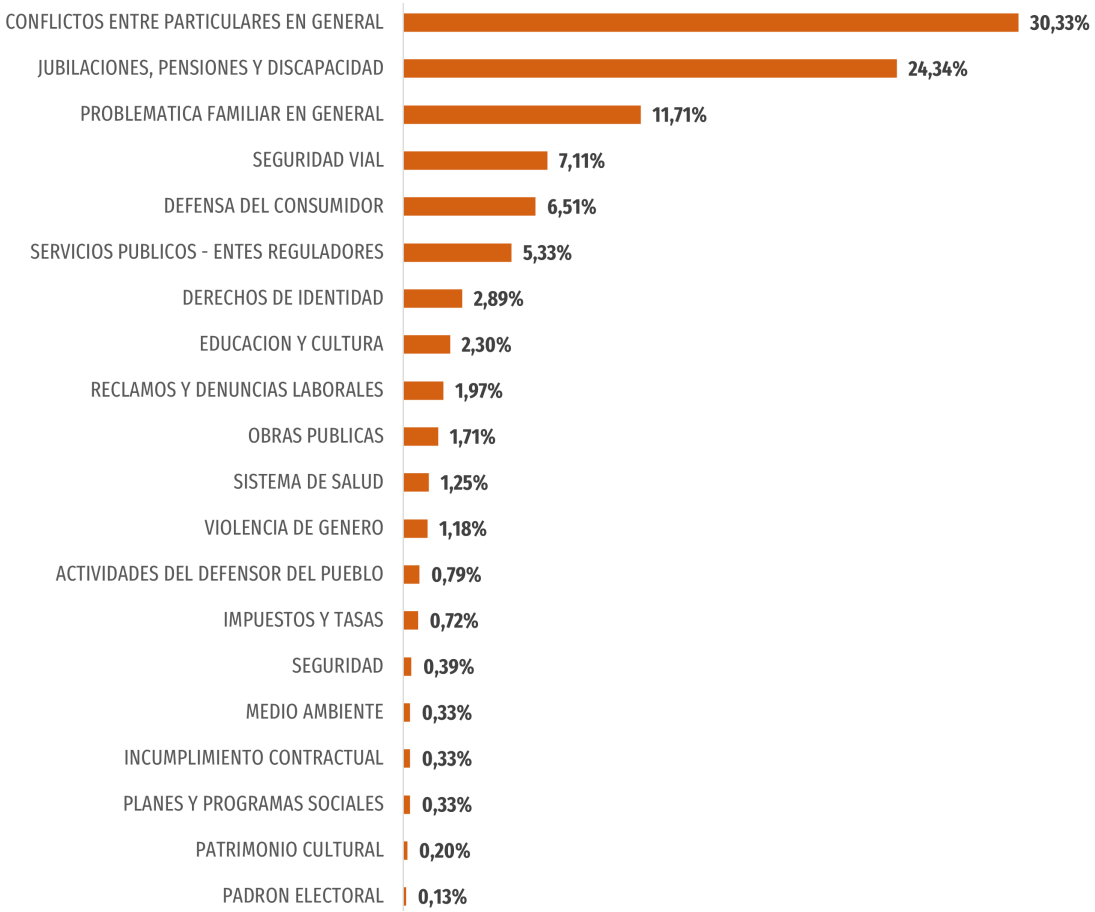
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de San Pedro de Jujuy, durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN | LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN



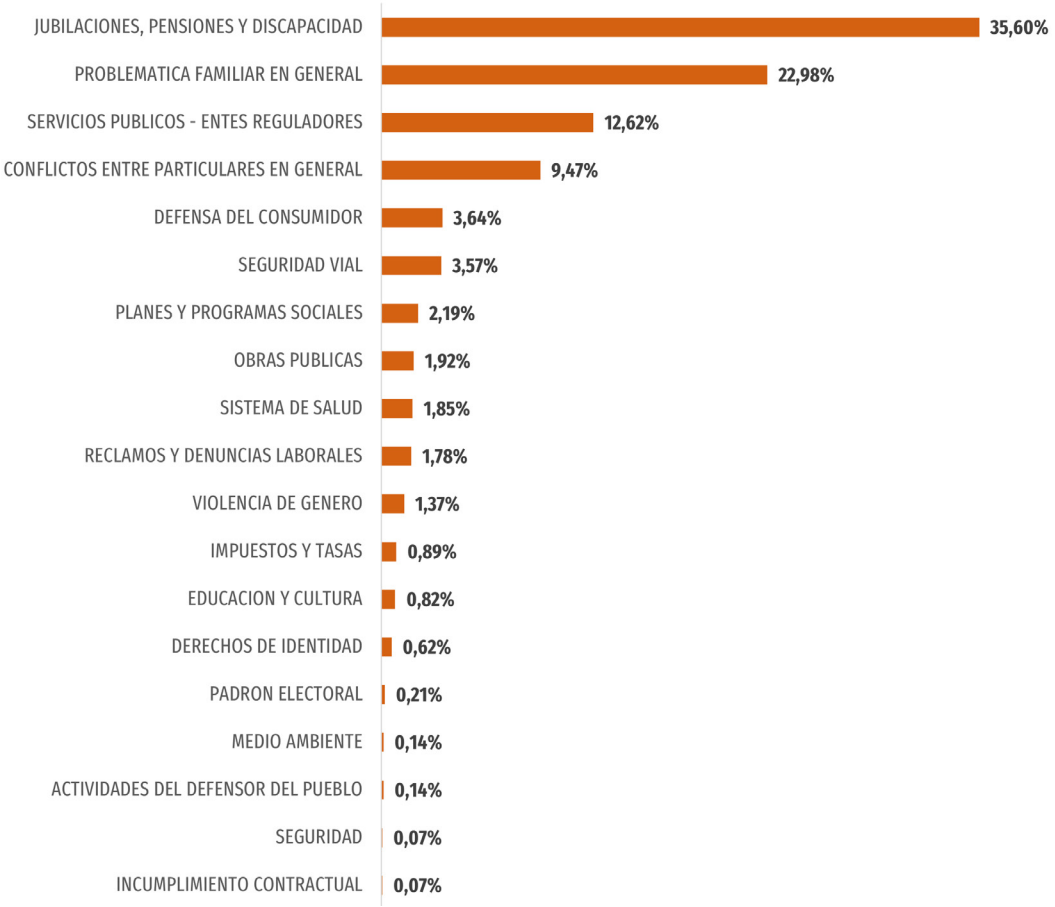
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Libertador General San Martín, durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN | LA QUIACA



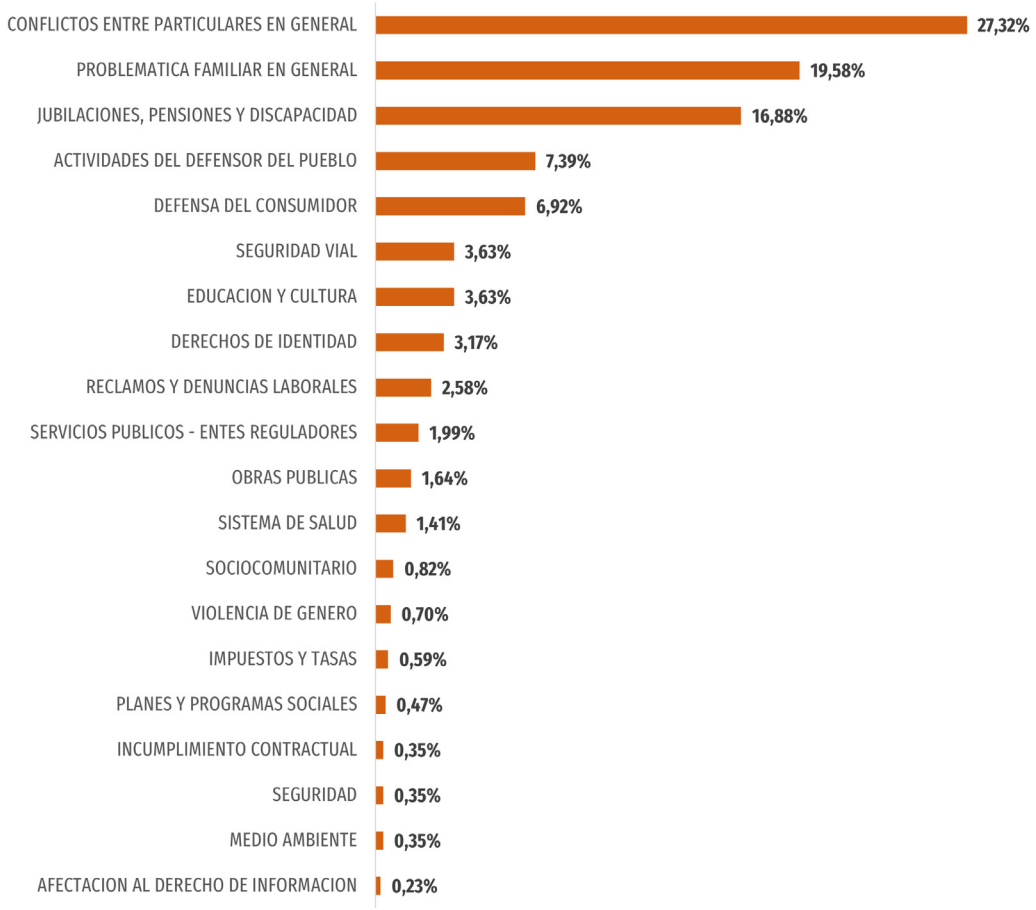
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de La Quiaca, durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN | PERICO



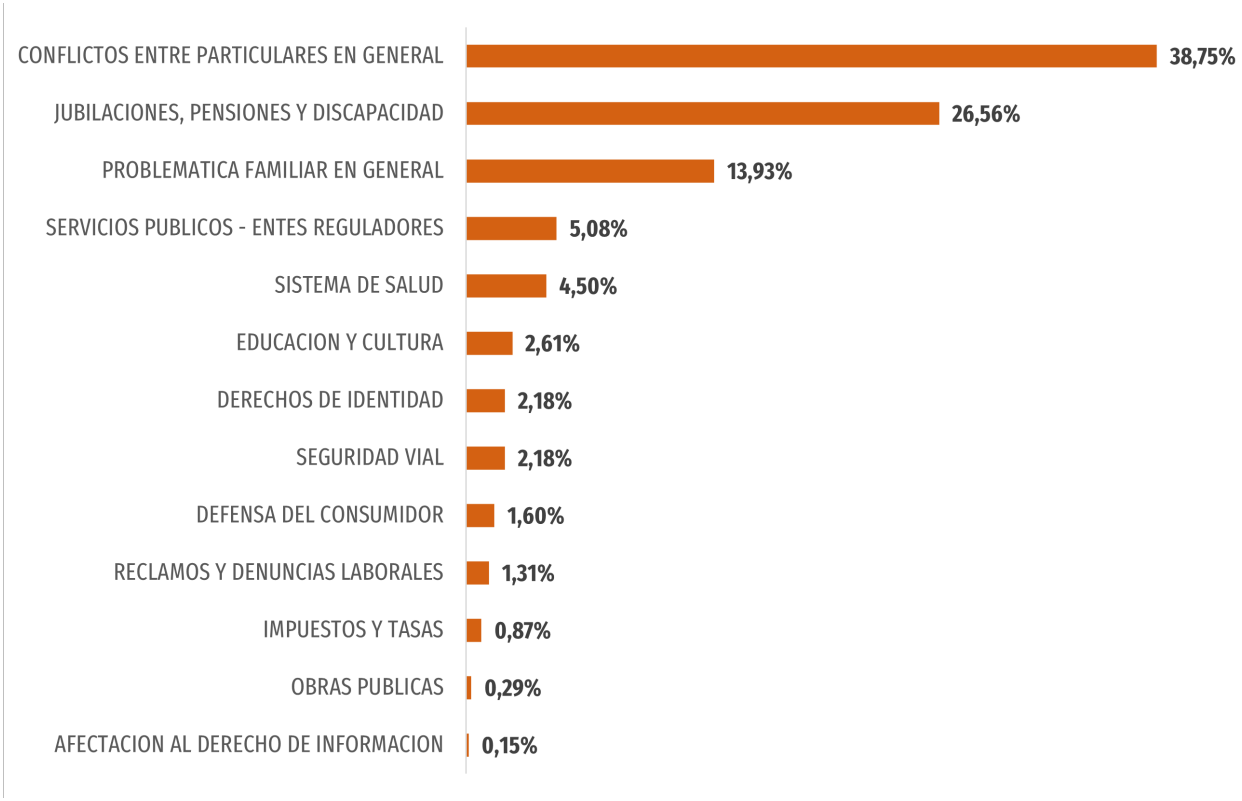
Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Perico, durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN | ABRA PAMPA



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Abra Pampa, durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y DENUNCIAS
DELEGACIÓN | HUMAHUACA



Distribución porcentual de reclamos, quejas y denuncias por tema de la Delegación de Humahuaca, durante el período 01/01/2025 al 31/12/2025.

DELEGACIONES ADMNISTRATIVAS

La Defensoría del Pueblo de Jujuy cuenta con seis delegaciones administrativas ubicadas estratégicamente y con representación territorial en las ciudades de San Pedro de Jujuy, Libertador General San Martín, Perico, Humahuaca, Abra Pampa y La Quiaca. Cada sede dispone de instalaciones propias y de equipos de trabajo especializados, lo que permite mantener un vínculo permanente con la ciudadanía de las distintas regiones de la provincia y abordar sus problemáticas considerando las particularidades de cada territorio.

La presencia de delegaciones en el interior resulta fundamental para ofrecer atención y servicios de forma descentralizada, incorporando estrategias de intervención acordes con las características de cada comunidad, las situaciones que se presentan en ellas y las soluciones que se promueven para su resolución.

SEDE CENTRAL - SAN SALVADOR DE JUJUY

La Oficina Central de la Defensoría del Pueblo en San Salvador de Jujuy concentró durante el último año el 46,98% del total de reclamos, quejas y denuncias de toda la provincia, reafirmando su rol como principal punto de atención ciudadana y referencia institucional en la provincia.

En cuanto a la distribución de los tipos de consultas o denuncias recibidas, las vinculadas a Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad, se ubicaron en primer lugar con un 17.01%, seguido por Conflicto entre particulares en general con 16, 79%, Problemática familiar 11.18% y Seguridad vial 10.19%. (Ver gráfico)

Cabe destacar que esta tendencia se suscitó a partir de los anuncios realizados por el Gobierno Nacional el 5 febrero de 2025, en referencia a las auditorias de pensiones no contributivas por invalidez y la posterior disolución de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)

En este contexto, el equipo profesional de la sede central sostuvo una alta capacidad de respuesta frente a consultas brindando asesoramiento gratuito, personalizado y con derivaciones institucionales.

DELEGACIÓN LIBERTADOR

La delegación Libertador Gral. San Martín concentró el 15,54% del total de reclamos, quejas y denuncias, posicionándose como la tercera sede con mayor volumen de consultas en la provincia, detrás de la Sede Central (46,98%) y San Pedro (16,66%).

Este desempeño reflejó la importancia territorial de la delegación en la cobertura de la región

de Yungas, brindando atención a vecinos de Caimancito, Yuto, Calilegua, Fraile Pintado, Valle Grande y comunidades rurales.

En cuanto a los tipos de tramites gestionados, los referidos a Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad, resultaron con 30.89%, los más requeridos, seguido por Servicios Públicos 20.58% y Defensa del Consumidor 14,08% (ver gráfico)

Cabe destacar que ante esta demanda de la comunidad, el equipo profesional de la delegación fortaleció la presencia institucional y el acceso a derechos de ciudadano en toda la zona Yungas.

DELEGACION SAN PEDRO

Durante 2025, la Delegación San Pedro concentró el 16,66% del total de reclamos, quejas y denuncias, posicionándose como la segunda sede con mayor volumen de consultas en la provincia, superada por la Sede Central de San Salvador de Jujuy que alcanzó el 46,98%.

En cuanto al tipo de consultas, denuncias o quejas más recurrentes, las vinculadas a Defensa del Consumidor alcanzaron el 29.20%, dejando en segundo y tercer lugar a las actuaciones sobre Servicios Públicos con 22.59% y Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad 16.04% (ver gráfico)

Estos datos reflejan una alta demanda de atención en la zona, donde el equipo profesional trabajó de manera articulada con instituciones intermedias, vecinales y asociaciones civiles, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y promoviendo soluciones efectivas a los conflictos planteados.

DELEGACION PERICO

En el último año, la Delegación Perico registró el 6,72% del total de reclamos, quejas y denuncias registradas en la provincia.

En cuanto a las gestiones realizadas, es bueno precisar que los casos referidos a Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad, se ubicó en primer con un porcentaje cercano a los 35.60%, alejados de los apartados; Problemática Familiar en General con (%822.98) y Servicio Públicos -Ente Regulares, 12.62%

Las demandas de consultas en Perico continúan concentrándose principalmente en espacios cercanos a la ciudad, extendiéndose también a zonas rurales y localidades cercanas como Puesto Viejo, Aguas Calientes y Las Pampitas.

Es bueno señalar que el equipo profesional sostuvo una atención permanente y cercana, fortaleciendo el acceso a derechos y la presencia institucional en el territorio.

DELEGACIÓN HUMAHUACA

La Delegación Humahuaca registró el 3,17% del total de reclamos, quejas y denuncias de la provincia, diferenciándose de otras delegaciones a partir de un creciente número de actuaciones concentradas en; Conflictos entre Particulares en general (38.75%), Jubilaciones, Pensiones, y Discapacidad (256.56%) y Problemática Familiar (13.93%) (ver gráfico)

Este volumen de atenciones consolidó la presencia institucional sostenida en la región, donde el equipo profesional brinda asesoramiento a pobladores de la ciudad, localidades cercanas y parajes rurales, fortaleciendo el acceso a derechos en una zona de alta relevancia turística y territorial.

DELEGACION LA QUIACA

La Delegación La Quiaca concentró el 7% del total de reclamos, quejas y denuncias de la provincia. En comparación con otras sedes, el mayor volumen se registró en la Sede Central (46,98%), seguida por San Pedro (16,66%) y Libertador Gral. San Martín (15,54%), mientras que Perico (6,72%), Abra Pampa (3,93%) y Humahuaca (3,17%) presentaron porcentajes menores.

Con respecto a las temáticas abordadas, se visibilizó una mayor cantidad de actuaciones en temas vinculados a Conflictos entre Particulares con un 30.33%, seguido por Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad (24.30%) y Problemática Familiar (11.71%).

DELEGACIÓN ABRA PAMPA

La Delegación Abra Pampa registró el 3,93% del total de reclamos, quejas y denuncias de la provincia.

En cuanto al tipo de consultas, denuncias o quejas más recurrentes, las vinculadas a casos de Conflictos entre Particulares en general se ubicaron en el primer lugar con el 27.32%, seguido por Problemática Familiar en General (19.58%) y Jubilaciones, Pensiones y Discapacidad (16.88%)

El equipo profesional brindó durante el último año, atención diaria a vecinos de la ciudad, zonas rurales y comunidades originarias, en un contexto marcado por las particularidades de una ciudad fronteriza, donde las dinámicas comerciales y la compleja situación económica, son determinantes.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES



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, es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Regida por la Ley N° 6380.

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.

El Defensor del Pueblo ejercerá las funciones que se establecen en la mencionada Ley sin recibir instrucciones de ninguna autoridad y con independencia funcional e institucional de todo Poder del Estado.

El Defensor del Pueblo puede 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.

El Defensor del Pueblo, sin perjuicios de las facultades de la Ley 6380, debe prestar especial atención a aquellos comportamientos que denoten la existencia de fallas sistemáticas generales en la Administración Pública Provincial o Municipal, procurando prever los mecanismos que permitan eliminarlas o disminuirlas.

A los fines de la mencionada Ley, en el concepto de Administración Pública Provincial o Municipal quedan comprendidas la Administración Centralizada y Descentralizada, Entidades Autárquicas, Empresas del Estado Provincial o Municipal, Sociedades del Estado Provincial o Municipal, Sociedades de Economías Mixta, Sociedades con participación estatal mayoritaria y de otro organismo, cualquiera fu ere su naturaleza o denominación, en que el Estado Provincial o los Municipios tengan participación mayoritaria o formen la voluntad del órgano.

También quedan comprendidas dentro de las competencias del Defensor del Pueblo, las personas jurídicas públicas provinciales no estatales que ejerzan prerrogativas públicas y las privadas prestadoras de servicios públicos y servicios de salud. En este caso y sin perjuicio de las restantes atribuciones conferidas por la mencionada Ley, el Defensor del Pueblo puede instar a las autoridades competentes para que ejerzan las facultades y

prerrogativas consagradas en el ordenamiento jurídico vigente. Receptar todo tipo de denuncias ambientales, de maltrato animal, de acciones u omisiones que redunden en prejuicio del patrimonio cultural y del patrimonio natural de la Provincia.

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 en la Ley 6380. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, residencia, internación en centro penitenciario o reformatorio o cualquier relación de dependencia con el Estado Provincial y Municipal.

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 con una media de 30 consultas, con máximos de 60 consultas en días y lugares específicos.

Según los lugares recorridos podemos analizar que en el año 2025 la mayor cantidad de consultas que efectuó la gente fue por Pensiones no contributivas por discapacidad, debido a las medidas tomadas por el gobierno. De menor medida, pero relacionada con la cuestión económica que atraviesa el país hubo consultas por Jubilación, tarifas y planes sociales.

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 "La Muni Junto a vos".

Recorrimos toda la zona de Alto comedero y otros sitios dispuestos por un convenio con la Delegación de Reyes.

Concretamos el Convenio con la Dirección de Relaciones Institucionales de la Municipalidad de Palpalá.

Se realizaron visitas a las localidades de León, Lozano, Guerrero, Forestal, Perico, Termas de Reyes, Villa Jardín de Reyes, Santa Bárbara, Aguas Calientes, El Carmen, Pampa Blanca y San Pedro.

Detalle de los lugares y las problemáticas relevantes de cada uno:

- 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" La Muni junto a vos"

- 30 hectáreas, Alto Comedero.
- B° Primavera, Alto Comedero.
- Bachillerato N° 2 B° San Pedrito.
- C.P.V. B° Belgrano.
- C.P.V. B° Chijra.
- C.P.V. B° Malvinas.
- C.P.V. B Santa Ana.
- Centro Vecinal Unidad y trabajo B° Alto Comedero.
- Cancha "la olla" B° Campo Verde.
- Multiespacio Mariano Moreno.
- Parque Alberdi, B° Alberdi.
- Plaza Constitución, B° Cuyaya.
- Plaza La Mora, B° San Francisco de Alava.
- Polideportivo, B° Punta Diamante.
- Polideportivo, B° Sargento Cabral.

Las problemáticas más relevantes de estos lugares, como principal fueron por Servicios Públicos, Entes Reguladores y Pensión por discapacidad. 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 estas, 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.
- Seguridad Vial.
- Reclamos a la Muinicipalidad.
- Consultas sobre Defensa del Consumidor.
- Consultas previsionales en Gral.

- Detalle de los lugares visitados con el convenio con la Delegación de Reyes:

- Espacio primera infancia, San Pablo de Reyes.
- Centro Vecinal Guerrero.
- Delegación municipal de León
- Delegación municipal de Reyes.
- Villa jardín de Reyes.
- Salon Comunitario Jall Chasca Unay, Reyes.
- Los Molinos, sectores I y II.
- C.A.P.S. Los Molinos.

- Alto Comedero sectores:

  - Centro vecinal 18 Hectáreas.
  - S.U.M. Barrio Éxodo.
  - S.U.M. Barrio Calsina.
  - Domicilio Particular, 200 viviendas.
  - S.U.M Barrio Industrial.
  - Domicilio Particular, Sector 10 Hectáreas.
  - Domicilio Particular, Remanente 1.
  - Domicilio Particular, El Imperio
  - S.U.M. 30 Hectáreas.
  - Domicilio Particular, Remanente 3.
  - Domicilio Particular, 240 viviendas.
  - S.U.M. ATSA Alto Comedero.
  - Domicílio Particular, Decima Etapa Tupac Amaru.
  - Domicílio Particular, Doseava Etapa Tupac Amaru.
  - Domicílio Particular, La Loma.
  - C.E.C. sector 110 viviendas.
  - Centro Vecinal, 18 Hectáreas.

Las problemáticas más relevantes de estos lugares, como principal fueron por Pensión por discapacidad, Problemáticas entre vecinos y . En todo el ámbito provincial, específicamente:

- 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.
- Problemáticas Familiares.
- Reclamos a la municipalidad.
- 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.
- Asistencia psicológica.

- Detalle de los lugares visitados con el convenio con la Dirección General de Descentralización y Calidad de Gestión Secretaría de Desarrollo:

- S.U.M. Barrio Sarmiento, Pálpala
- S.U.M. Barrio General Savio, Pálpala
- S.U.M. Barrio San José, Pálpala
- S.U.M. Barrio 9 de Julio, Pálpala
- S.U.M. Barrio Canal de Beagle, Pálpala
- S.U.M. Barrio Palma Sola, Pálpala
- S.U.M. Barrio San Ignacio de Loyola, Pálpala
- S.U.M. Barrio Güemes, Pálpala
- S.U.M. Barrio Belgrano, Pálpala
- S.U.M. Barrio Santa Barbara, Pálpala
- S.U.M. Barrio Raúl Galán, Pálpala
- S.U.M. Barrio 25 de Mayo, Pálpala
- S.U.M. Barrio Ciudadela, Pálpala
- S.U.M. Constitución, Palpalá.
- S.U.M. Barrio Alto Palpalá, Pálpala
- S.U.M. Centro Forestal, Pálpala
- S.U.M. Barrio 18 de Noviembre, Pálpala

Las problemáticas más relevantes de estos lugares, como principal fue por Servicios públicos y entes reguladores, reclamos ante la municipalidad y Pensiones no contributivas por discapacidad:

- 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 las siguientes localidades: León, Lozano, Guerrero, Forestal, Perico, Termas de Reyes, Villa Jardín de Reyes, Santa Barbara, Aguas Calientes, El Carmen, Pampa Blanca y San Pedro.

Temáticas abordadas

En todas las localidades mencionadas, la temática principal de consulta estuvo vinculada a las pensiones no contributivas, particularmente en relación con la necesidad de constatación mediante estudios médicos recientes, requisitos, plazos y continuidad de los trámites.

En segunda instancia, se atendieron consultas relacionadas con: Trámites jubilatorios y previsionales, Problemáticas familiares, Conflictos entre particulares y Reclamos ante la Municipalidad.

Intervención y seguimiento

En relación con las pensiones no contributivas, se realizó un seguimiento sostenido y personalizado de los casos, brindando tranquilidad a las personas atendidas. Se informó de manera clara y detallada sobre los pasos a seguir, la documentación

requerida y, posteriormente, se comunicó el estado de cada trámite, fortaleciendo el acompañamiento institucional y el acceso efectivo a derechos.

Respecto de las demás temáticas abordadas, la atención se desarrolló de forma ordenada, correcta y eficaz, garantizando asesoramiento adecuado y orientación en todos los ámbitos consultados.

Evaluación general

La recepción por parte de la comunidad fue altamente positiva. Las personas atendidas en cada una de las localidades manifestaron su agradecimiento por la presencia territorial de la Defensoría Móvil, destacando la claridad de la información brindada y el acompañamiento recibido. Asimismo, en reiteradas oportunidades solicitaron la continuidad y mayor frecuencia de las visitas, evidenciando la importancia del dispositivo como herramienta de cercanía y acceso a derechos.










DEFENSORIA DEL PUEBLO
SUBE




FENSORIA DEL PUEBLO




DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY




Depto. El Carmen y zona Valles




Depto. El Carmen y
DEFENSORÍA MÓVIL
Llegamos has
Consultas y Asesoramiento so
Previsional
Discapacidad
Tarifa social
Programas sociales
Defensa del consumidor
Servicios publicos
Salud
Seguridad
Educación
Violencia de género


Baby Company

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.

Desde la creación del Departamento de Mediación con sus Centros de Mediación Comunitaria y Escolar, en el año 2016 a través de la Resolución Nro. 22/2016, la demanda del mismo viene creciendo año a año, debido a la respuesta eficaz que presenta la misma y ello se ve reflejado en el incremento de solicitudes por parte de los actuantes, que ven al proceso como un mecanismo de acceso a Justicia entendida ésta en su aspecto más amplio.

Competencia de la Defensoría del Pueblo

Los métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación comunitaria y escolar son una herramienta directa para cumplir con el mandato constitucional de preservar la paz social y garantizar el acceso a la justicia.

El Defensor del Pueblo tiene como misión principal la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la administración o de particulares que presten servicios públicos, según la Ley orgánica, 6380/24.

En su rol de protector de derechos humanos, y siendo el acceso a justicia un derecho humano de raigambre constitucional, y la provisión y promoción de servicios como la mediación comunitaria y escolar herramientas de acceso a justicia, fundamentan su competencia.

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Ofrece a los vecinos un espacio de diálogo para gestionar situaciones o conflictos que afectan a la vida cotidiana es decir en el ámbito comunitario, relaciones de vecindad. 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.

El Centro de Mediación Comunitaria registró durante el 2025, un total de 155 mediaciones hasta la fecha. Las solicitudes 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, y demora en la entrega de productos de parte de pequeños comercios.

MEDIACIONES POR DELEGACIÓN Y CASA CENTRAL

San Salvador de Jujuy	82 mediaciones
La Quiaca	34 mediaciones
Humahuaca	16 mediaciones
Abra Pampa	16 mediaciones
Perico	6 mediaciones
San Pedro	1 mediación
TOTAL	**155 mediaciones**

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 Salvador de Jujuy, por reclamo referente a la realización de obra pública (construcción de la vereda), la que concluyó con acuerdo. Actuación N° 419396/2025, Mediación N° 1.132.-

Asimismo se medió entre vecinos del loteo Gallardo, quienes solicitaban conclusión de obras de infraestructura para alumbrado público, y servicio de agua potable, concluyó con acuerdo de parte. Actuación 415972/2025, Mediación N° 1.116.

En la delegación de Humahuaca se llevó adelante mediación solicitada por un grupo de vecinos, que convocaban a un proveedor de sublimaciones, a quien le habían encargado la realización de un trabajo que no fue entregado. La misma concluyo con acuerdo. Actuación 412333/2025, Mediación N° 1.100.

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.

JORNADAS DE MEDIACIÓN

Se realizaron jornadas de mediación comunitaria, en las delegaciones de Humahuaca y Perico. Las mismas consisten en la coordinación con el asesor o encargado de delegación, para la realización de audiencias programadas para un día determinado, en el que las mediadoras se trasladan hasta la delegación a fin de tomar las mediaciones durante toda una jornada.

Durante el presente año, en la delegación de Humahuaca se llevaron adelante tres jornadas de mediación en distintas fechas, dos de ellas con un número importante de solicitudes, por lo que se extiende toda la jornada de la mañana haciendo un receso después del mediodía y se continúa durante la tarde.

En Perico se llevó adelante dos jornadas de mediación de forma presencial, y en distintas fechas, mediaciones virtuales.

Particularmente en la delegación de Abra Pampa y San Pedro, se han realizado mediaciones solamente de forma virtual, las que han tenido buena aceptación por parte de los convocados, quienes asistieron a las audiencias.

TALLERES DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Se han desarrollado en distintas escuelas secundarias, talleres de promoción y sensibilización sobre herramientas básicas de métodos de resolución de conflictos, y particularmente sobre mediación escolar; a fin de promover métodos pacíficos de resolución de disputas tanto en ámbitos escolares como en la vida en general. Lo que contribuye a prevenir la escalada de conflictos que puedan derivar en violencia escolar o procesos judiciales. Generar espacios de escucha activa, respeto y equidad. Asimismo formar conciencia en los alumnos desde temprana edad sobre formas pacíficas de solución de conflictos.

En fecha 23/06/2025, se realizó el primer taller de mediación escolar, destinado a los alumnos de 5to. Año, en la Escuela Secundaria de Yala y en fecha 24/10/2025 un segundo taller para los alumnos de 4to. Año.

En fecha 24/10/2025, se realizó el taller de mediación escolar en la Escuela Secundaria de Artes, Escuela Provincial de Artes N1 “Medardo Pantoja”.

En fecha 10/11/2025, se realizó el taller de mediación escolar en el Colegio del Salvador, destinado a los delegados y subdelegados de los

distintos cursos de nivel secundario", el que se dio en dos jornadas, la primer jornada de parte teórica y en fecha 14/11/2025 con una parte práctica donde se volcaron los conceptos aprendidos, a través de simulación de resolución de casos aportados por los mismos alumnos.







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.



El área de Psicología del Departamento Psicosocial es un espacio de escucha, contención, orientación y asesoramiento destinado a personas que acuden a esta institución atravesando momentos de crisis emocional. Se brinda atención a quienes han sido víctimas de vulneraciones de derechos, situaciones de violencia, discriminación, conflictos personales, familiares u otras situaciones difíciles.

La intervención del profesional de la psicología se orienta a la contención en situaciones de crisis, la identificación de los factores desencadenantes y la creación de un clima de confianza que facilite la expresión emocional. Se prioriza un trato respetuoso, empático y libre de juicios, fomentando que la persona pueda hablar de aquello que le sucede, respetando sus tiempos y silencios, evitando 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.

El objetivo de cada intervención es favorecer un reposicionamiento subjetivo frente a la problemática que genera sufrimiento, atendiendo a la singularidad de cada caso. A partir del análisis de la situación, se busca delimitar estrategias a seguir, lo que muchas veces implica derivaciones y articulaciones interinstitucionales con organismos del Ministerio de salud, Ministerio Público de la Defensa Civil y dispositivos sociales para garantizar el acompañamiento integral que la persona requiera.

Dado que la institución brinda asistencia y orientación, y no tratamiento psicológico, la construcción de redes interinstitucionales resulta indispensable para asegurar la continuidad del abordaje en los casos que así lo ameritan.

Problemáticas más recurrentes registradas durante el año 2025. Entre los motivos que se presentaron con mayor frecuencia se destacan:

- Consultas vinculadas a problemáticas de salud mental: Se atendieron personas en estados de profunda desorganización emocional, crisis de angustia y descompensaciones psicóticas caracterizadas por pensamientos delirantes de tipo persecutorio, místico o de grandeza. En estas situaciones se brindó acompañamiento inmediato, psico educación y, cuando fue necesario, articulación con el SAME para evaluación y posible traslado a Guardia de Salud Mental.

- Conflictos familiares y de convivencia: Persistieron casos relacionados con discusiones

entre miembros del grupo familiar, separaciones, disputas por cuidado de hijos o sobrinos, conflictos por bienes y tensiones asociadas a condiciones socioeconómicas adversas. La intervención se centró en la escucha activa, la contención y la orientación, así como en la recomendación de iniciar tratamiento psicológico en Centros de Salud cercanos al domicilio, gestionando turnos programados cuando fue necesario, o generar articulaciones con los diferentes organismos públicos como por ejemplo la Dirección Provincial de Protección Integral a la Persona Mayor. Además, en ocasiones se derivó al centro de mediación comunitaria de la Defensoría del Pueblo.

• Consultas por consumo problemático de sustancias: Se recibieron consultas de familiares o allegados de personas que se encuentran atravesando consumos problemáticos. Las demandas se orientaron a estrategias de afrontamiento, orientación sobre recursos disponibles y acompañamiento emocional. Nuevamente se observa que quienes cursan la problemática rara vez concurren por iniciativa propia por lo que la intervención suele dirigirse a su entorno cercano.

• Situaciones de violencia de género y violencia familiar: En las consultas asistidas por violencia de género se brinda asesoramiento, contención y orientación psicológica, se informa sobre cómo hacer una denuncia y en que consiste el proceso. La intención es brindar información pertinente sobre la violencia de género y sus formas de expresión en las diversas áreas de la vida social. Por ello, se cree conveniente concientizar sobre los tipos de violencia, la manera circular en la que se desarrolla, con el fin de brindar estrategias de afrontamiento y evitación junto con factores protectores y las herramientas institucionales necesarias para comprender y superar la situación de violencia por la cual consultaron. Se brindó contención emocional, información y asesoramiento, articulando con el Consejo Provincial de la Mujer, el Departamento de Violencia y Atención Integral a la Violencia Familiar y de Género de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy y los Centros de Atención Primaria de la Salud, procurando siempre respetar el entorno territorial de la persona afectada. Además de que en ocasiones se realizó acompañamiento a la comisaría más cercana a realizar la denuncia correspondiente brindando apoyo emocional.

• Consultas de personas denunciadas por violencia de género: Se atendieron casos de personas angustiadas o desorientadas tras haber sido denunciadas. Se trabajó desde la escucha psicológica y el asesoramiento integral, en coordinación con el área legal de la institución.

Ante estas situaciones, en el año 2025 se realizaron derivaciones y seguimientos a diferentes organismos públicos con el objetivo de que continuaran tratamiento psicológico, legal o social según lo requieran.

Durante el período 2025 se pueden destacar las siguientes actuaciones elaboradas por el Área:

ACTUACIÓN N° 414067/2025. "CONTENCIÓN PSICOLÓGICA POR PROBLEMÁTICA DE SALUD MENTAL". Se realiza entrevista psicológica a mujer de 50 años, quien se presenta en estado de angustia. Refiere conflictos con una sobrina vinculados a una situación de deuda, lo que motivó la realización de una denuncia policial. Durante la entrevista se brinda asesoramiento, contención y orientación psicológica ante una marcada crisis de angustia, en la que la consultante manifiesta ideación suicida. Frente a esta situación, se procede a solicitar la intervención del S.A.M.E. para asistencia psicológica y psiquiátrica inmediata.

ACTUACIÓN N° 416461/2025. "CONTENCIÓN PSICOLÓGICA POR PROBLEMÁTICA FAMILIAR". Se realiza entrevista psicológica a Sra. jubilada, quien refiere presentar dificultades vinculadas al servicio de gas domiciliario. Durante el encuentro, la entrevistada manifiesta que la Dirección de Adultos Mayores ya habría tomado intervención en su situación y que una asistente social concurrió a su domicilio.

Durante la entrevista se brinda contención emocional y escucha activa. Ante la sospecha de posible vulneración de derechos, se decide acompañar personalmente a la Sra. a la mencionada Dirección, a fin de garantizar la debida atención.

Se gestiona comunicación con la Dirección de Adultos Mayores, informando la asistencia brindada y solicitando actualización sobre la intervención en curso. Desde dicho organismo nos comunican que la actuante es conocida por la institución, que recibe acompañamiento de manera recurrente, y que el caso se encuentra actualmente bajo seguimiento de la Lic. Laura Barrojo. Asimismo, informan que la entrevistada presenta condiciones económicas favorables, reside en una vivienda en buen estado, y que habitualmente realiza reclamos ante distintos organismos, los cuales son derivados a dicha Dirección para su abordaje correspondiente.

ACTUACIÓN NR° 401566/2025. "SOLICITUD DE INTERVENCIÓN ANTE ORGANISMOS COMPETENTES POR PERSONA CON DISCAPACIDAD EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD". Se realiza entrevista psicológica y jurídica conjunta con la Dra Chaile, al Sr. con Diagnostico de esquizofrenia, quien se presenta a esta defensoría para consultar sobre

una notificación de deudas con Bancos y estudios de cobranzas, conforme Certificado Único de Discapacidad por lo que percibe una pensión no contributiva, careciendo de familiares que lo asistan, dando origen a la intervención de ésta Defensoría junto a otros organismos con el objetivo de salvaguardar los derechos del actuante, a fin de que se efectúe la determinación de su incapacidad y designación de un apoyo.

ACTUACIÓN N° 7416 /2025 "CONTENCIÓN Y ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO POR PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA DE GÉNERO". Se realiza entrevista psicológica a persona con estado de angustia por problemas con su ex pareja, según refiere sufrió violencia género, de tipo económica, psicológica y física. Refiere que tiene miedo ya que su ex pareja la amenaza constantemente. Se brinda contención y asesoramiento psicológico, se le sugiere realizar denuncia por violencia de género en la comisaría más cercana. Se acompaña a denunciar junto con la Dra. Abregú a la Seccional Primera ubicada en la calle Arenales N° 1245. Se sugiere realizar tratamiento psicológico se le brinda información sobre el CAPS más cercano a su domicilio. Se le sugiere asistir a CAV se brinda información al respecto.

ACTIVIDADES ANUALES DEL DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL

INTERVENCIÓN COMUNITARIA

El Departamento Psicosocial posibilitó planes de acción, elaborados en base a propuestas y emergentes institucionales.

Se propusieron campañas de prevención y concientización, sobre temáticas de salud mental y proyecto de vida o participación en el Programa de trabajo Socio Comunitario destinados a las comunidades puneñas de Huáncar, Olaroz y El Toro brindando contención y asesoramiento psicológico.

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

Este programa fue creado en el año 2021 y continúo vigente en el año 2025 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.

PARTICIPACIÓN EN LOS PLENARIOS DEL ÓRGANO DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE JUJUY.

El mismo tuvo como objetivo la protección de derechos de las personas usuarias del sistema de salud mental con la dirección del Ministerio Público de la Defensa de la Provincia de Jujuy. En el cual participaron distintas organizaciones y se realizaron puestas en común acerca de las recomendaciones y avances de cada organismo en la implementación de la Ley Provincial N° 5937 en adhesión a la Ley Nacional de Salud Mental N° 26657.

TUTORÍA INSTITUCIONAL DE PRACTICANTES DE PSICOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DEL ESTERO.

Estudiantes de quinto año de la Licenciatura en Psicología de la Departamento de Académico de San Salvador de Jujuy de la Universidad Católica de Santiago del Estero (DASS-UCSE), realizaron sus prácticas en la Defensoría del Pueblo de Jujuy, como parte del convenio de Prácticas Profesionales de Psicología Jurídica Supervisadas (PPS) que mantiene nuestra institución con la UCSE.

La experiencia para ellos fue poner en práctica conocimientos adquiridos en su trayecto universitario, integrar saberes teóricos-prácticos y fortalecer las competencias profesionales, a la vez de colaborar en servicios de psicología clínica, en acciones de asistencia, investigación y capacitación.

ACTIVIDADES 2025

FEBRERO

25/02/2025 Participación en la reunión para articular acciones para la realización de talleres sobre violencia en el noviazgo y proyecto de vida con el Área Técnico Pedagógica- Programa de formación y Curricularización de los DDHH en la UNJu y la Escuela de Minas “Dr. Horacio Carrillo”.





MARZO

8/03/2025 Campaña Virtual de Concientización por el IPPPDM en conmemoración al Día Internacional de la Mujer.

10/03/2025 Participación en Capacitación sobre el uso del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) brindada por el Ministerio de Planificación Estratégica y Modernización.



31/03/2025 Presentación del funcionamiento de la institución a alumnos de 5to año de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Católica de Santiago del Estero DASS.



ABRIL

2/04/2025 Campaña Virtual en conmemoración al Día de la concientización sobre el Autismo.

9/04/2025 Y 10/04/2025 Participación en capacitación interna, “Seminario internacional Relaf 2025 niñas, niños y adolescentes sin cuidado parental. Prioridades que no admiten espera”. San Salvador de Jujuy, Provincia de Jujuy.

15/04/2025 Participación en el Programa de trabajo Socio Comunitario destinados a las comunidades puneñas de Huáncar, Olaroz y El Toro.





MAYO

22/05/2025 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.



JUNIO

10/06/2025 Realización de taller “Proyecto de vida” destinado al Ciclo Superior de Escuela Pre Universitaria en coordinación con el Área Técnico Pedagógica- Programa de formación y Curricularización de los DDHH en la UNJu y la Escuela de Minas “Dr. Horacio Carrillo”.





16/06/2025 Realización de taller “Proyecto de vida” destinado al Ciclo Superior de Escuela Pre Universitaria en coordinación con el Área Técnico Pedagógica- Programa de formación y Curricularización de los DDHH en la UNJu y la Escuela de Minas “Dr. Horacio Carrillo”.



19/06/2025 Campaña Virtual sobre Acoso Escolar.

AGOSTO

12/08/2025 Participación en el 8° Pre-congreso de niñez y adolescencia realizado en el Complejo educativo “José Hernández”.



SEPTIEMBRE

05/09/2025 Disertación en las “XIV Jornadas de Estudiantes de Psicología por invitación de la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE-DASS). “Defensoría del pueblo: Perspectiva Psicosocial en la defensa y promoción de los Derechos Humanos.





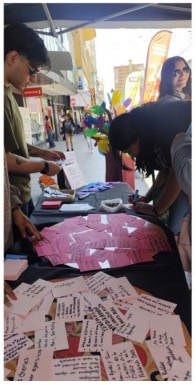
8/09/2025 Realización de taller “Violencia en el noviazgo” destinado a estudiantes de 5to año del Colegio Che II”. Junto a practicantes de psicología clínica y comunitaria de la UCSE-DASS.













OCTUBRE

09/10/2025 Jornada de Concientización y sensibilización “Día Mundial de la Salud Mental” Stand participativo en Peatonal Belgrano. Bajo el lema “Sembrando vida, cuidando nuestra salud mental”.

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

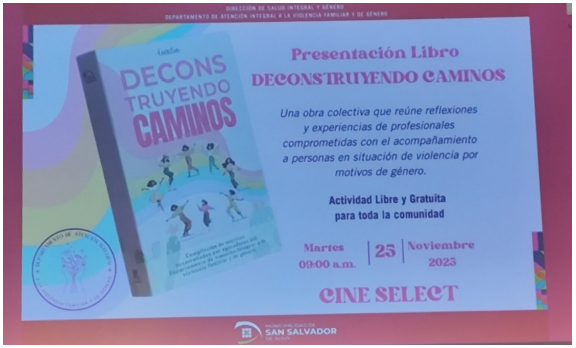


NOVIEMBRE

14/11/2025 Participación de las IV Jornadas de Prácticas Profesionales Supervisadas en Psicología pertenecientes a la Carrera Licenciatura en Psicología de la UCSE-DASS “Caminos de encuentro”



25/11/2025 Participación en la presentación de un libro “Deconstruyendo caminos”, en conmemoración al Día Internacional para la eliminación de la violencia contra la Mujer, organizada por la Municipalidad de San Salvador de Jujuy.



DICIEMBRE

17/12/2025 Participación en el 2do Plenario del Órgano de Revisión de salud mental de la provincia de Jujuy organizado por el Ministerio Público de la Defensa.



22/12/2025 Reunión con el Ministerio Público de la Defensa con el objetivo de fortalecer la articulación institucional y coordinar acciones conjuntas, en el que asistieron las autoridades, equipo técnico de la defensoría y el Equipo técnico del Órgano de Revisión de Salud Mental.



EnRED@dos

Programa de inclusión digital

Este programa está dirigido para todos los jubilados y pensionados de la Provincia de Jujuy, como así también para aquellos ciudadanos que lo requieran y que necesiten ser educados en el uso de herramientas digitales.

El objetivo principal es capacitar de forma permanente al acceso de cajeros automáticos, extracción de fondos, claves, saldos, recibos de sueldo, home banking, páginas web, aplicaciones en general , uso de redes sociales , entre otras temáticas.

Con este programa se busca animar a los adultos mayores y a toda la ciudadanía a utilizar las nuevas herramientas tecnológicas, para evitar esperas innecesarias en largas filas bancarias como así también obtener la ventaja de la autonomía, actualizarlos en el uso de la tecnología a su favor para que puedan optimizar los recursos virtuales, haciendo hincapié en la responsabilidad a la hora de utilizar los mismos y sobre todo construir una ciudadanía con una participación activa, quedando a disposición las tutorías del programa para las veces que lo requieran.

CONVENIOS REALIZADOS

ABRIL:

08/04/2025: Convenio marco de Cooperación Recíproca entre el Banco de la Nación Argentina y la Defensoría del pueblo de la Provincia de Jujuy.



JUNIO:

12/06/2025: Convenio Específico de Cooperación Recíproca entre la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional De Jujuy y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy.



DETALLE DE ACTIVIDADES DE EnRED@DOS

Según lo proporcionado por el sistema de carga de consultas pasaron 991 personas por las capacitaciones organizadas por EnRED@dos y que se detallan a continuación:

ENERO:

17/01/2025: Reunión con autoridades del Municipio de El Carmen para coordinar el dictado de Talleres de Inclusión Digital destinado a adultos mayores.



20/01/2025: Vinculación con la Agencia de Delitos Complejos perteneciente al Ministerio de Seguridad de la Prov. para la realización de actividades de capacitación, prevención y difusión sobre estafas virtuales y delitos digitales destinada a profesionales de la Defensoría y público en general.



23/01/2025: Acciones en conjunto con el Instituto de Seguros de la Provincia para la realización de talleres sobre el uso de la credencial digital de la obra social.



MARZO:

15/03/2025: Campaña virtual para conmemorar el “Día del Consumidor”.

ABRIL:

30/04/2025: Reunión con las autoridades del Instituto de Seguros de Jujuy para capacitar al personal de la Defensoría en el uso de herramientas digitales del ISJ.



MAYO:

20/05/2025: Taller sobre Bullying, Ciberbullying y Groming destinado a estudiantes de la Escuela Agrotécnica de Perico dictado por la Lic. Claudia Neme Scheij.

26/05/2025: Reunión con autoridades del PAMI para coordinar la incorporación de facilitadores digitales con el objetivo de brindar capacitación sobre el uso de la aplicación de la obra social, promoviendo una mayor inclusión tecnológica y autonomía en los trámites.

27/05/2025: Campaña virtual para educar sobre la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor sobre cómo dar de baja un servicio.





JUNIO:

08/06/2025: Capacitación destinada al personal de la Defensoría sobre el uso de la credencial digital del ISJ.





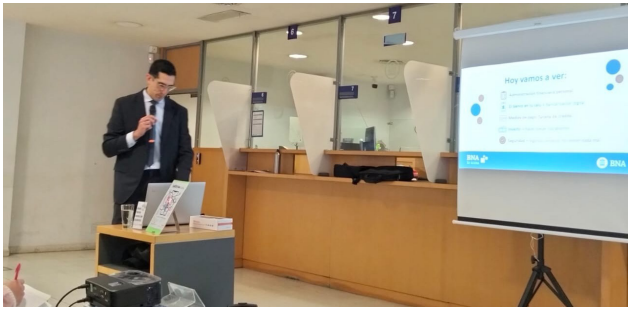
15/06/2025: Campaña virtual para conmemorar el “Día de la Toma de Conciencia sobre el Abuso y Maltrato en la Vejez”.

JULIO

01/07/2025: Entrevista en UNJU TV para difundir las actividades del Programa de Inclusión Digital EnRED@dos.

03/07/2025: Taller de Educación Financiera Digital dictado por el Banco Nación.





18/07/2025: Presentación de los alumnos seleccionados en la sede de la Defensoría y en las redes sociales.



AGOSTO:

04/08/2025: Primer Mesa de trabajo con el Equipo Interinstitucional de EnRED@dos en la FHyCS.



11/08/2025: Primer reels de EnRED@DOS publicitando la capacitación sobre DELITOS INFORMÁTICOS.

13/08/2025: Capacitación sobre DELITOS INFORMÁTICOS impartida por el área de Delitos Complejos del Ministerio de Seguridad de la Provincia.





18/08/2025: Reels de la cobertura de la Capacitación en Delitos Complejos.

20/08/2025: Reels con los testimonios de los asistentes a la Capacitación de Delitos Complejos.

21/08/2025: Reunión con el Gerente del Banco Santiago del Estero para coordinar la instalación de un stand informativo destinado a los adultos mayores con el objetivo de guiarlos en el uso de cajeros automáticos y aplicaciones bancarias.



28/08/2025: Capacitación sobre:" Comunicación y Ciudadanía Digital, Navegando Juntos en la Red", la misma estuvo a cargo de la docente universitaria y periodista especialista en género: Carmen Amador y estuvo destinada a los alumnos pertenecientes al Programa EnRED@dos.



SEPTIEMBRE:

01/09/2025: Stand informativo en la vereda del Banco Santiago del Estero para difundir y promocionar los talleres y capacitaciones para adultos mayores.



03/09/2025: Reels con los testimonios recabados en la actividad realizada en el Banco Santiago del Estero.

09/09/2025: Taller sobre el uso de herramientas de la plataforma de trámites unificados: TU JUJUY en el Ministerio de Planificación Estratégica y Modernización de Jujuy, la misma estuvo destinada a los integrantes de EnRED@dos.



10/09/2025: Reels con una entrevista en exclusiva de la Ministra de Planificación Estratégica y Modernización de Jujuy: Dra. Isolda Calsina.

23/09/2025: Capacitación sobre Ceremonial y Protocolo dictada por la Legislatura de Jujuy para el equipo de EnRED@dos.



24/09/2025: Reels con testimonios de los alumnos que participaron en la Capacitación sobre Ceremonial y Protocolo.

OCTUBRE:

02/10/2025: Reels creativo para conocer a los integrantes de EnRE@dos.

06/10/2025: Reunión virtual con las autoridades de la Defensoría del Pueblo de Perú para intercambiar y fortalecer lazos internacionales en relación con la problemática digital.





09/10/2025: Reels con los testimonios de la experiencia vivida con la Defensoría de Perú.

13/10/2025: Flyer invitando a la Capacitación sobre Boleta Única de Papel.

15/10/2025: Visita al Centro Provincial de Adultos Mayores (CEPAM) para invitar a la capacitación sobre BUP.



16/10/2025: Reels invitando a la Capacitación sobre Boleta Única de Papel.

21/10/2025: Reels explicando el uso de la Boleta Única de Papel con la colaboración del secretario Electoral: Dr. Manuel Álvarez del Rivero, cabe destacar que este reels se volvió viral en Facebook.



22/10/2025: Reels mostrando lo que fue la capacitación sobre Boleta Única de Papel.



23/10/2025: Stand informativo sobre el uso de BUP en la peatonal Belgrano.





29/10/2025: Primer encuentro virtual con la Municipalidad de San Pedro de Atacama (Chile) para compartir experiencias sobre proyectos digitales y su importancia para las comunidades.





30/10/2025: Participación en el encuentro: “Más derechos, mejores ciudadanos” organizado por la Red de Gobernanza Argentina en conjunto con el Programa de Inclusión Digital: EnRED@dos.

31/10/2025: Reels informativo sobre pensiones no contributivas suspendidas.

NOVIEMBRE:

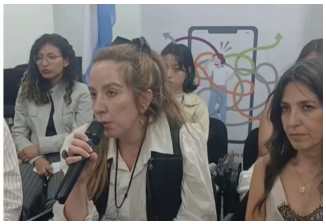
06/11/2025: Participación en el Taller: “Acreditación Internacional de Competencias en la Atención de la Salud de Personas Mayores”, desarrollado en el Centro Provincial de Adultos Mayores (CEPAM).



13/11/2025: Reels para visibilizar, prevenir y actuar frente al Grooming.

14/11/2025: Segundo encuentro virtual con la Municipalidad de San Pedro de Atacama (Chile). En esta oportunidad Chile presentó su Programa Municipal de Atención Integral a Personas Mayores y EnRED@dos expuso ejes relacionados a la alfabetización digital, comunicación comunitaria y producción de contenidos.





19/11/2025: Participación del Seminario y Clínica de Análisis, Pensamiento y Creación Audiovisual dictado por Miguel Kohan y organizado por el Instituto de Artes Audiovisuales de Jujuy (IAAJ).

DICIEMBRE:

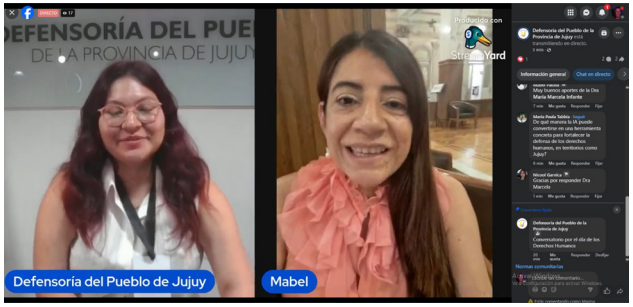
02/12/2025: Participación en el Simulacro de Naciones Unidas-Modelo Jujuy y Primer Gala de Naciones 2025.





10/12/2025: Conversatorio “Día de los Derechos Humanos “, disertaron la Dra. Marcela Infante – Secretaria de DDHH de la Provincia y la Lic. Mabel Padilla – Presidenta de los Jovenes por los DDHH Internacional Argentina. Cabe destacar que esta actividad fue la primera transmisión en vivo por Facebook.







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 trasformación sociocultural basada en la plena e igualitaria participación de las mujeres en distintas esferas de la vida social.

ÁREA EDUCATIVA

La tarea educativa del IPPPDM consistió en trasmitir información a la ciudadanía con el objetivo de prevenir, transformar y propiciar espacios de reflexión social.

Consideramos a la educación como una de las actividades humanas con mayor trascendencia e impacto en la sociedad, por lo tanto, desarrollamos diferentes capacitaciones destinadas a las demandas de la comunidad.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MARZO

08/03/2025: Campaña virtual para conmemorar el Día de la Mujer y visibilizar su rol en las diferentes regiones de la Provincia.

JUNIO

27/06/2025: Reunión con la comunidad e educativa de la Escuela de Comercio N° 1 de Pampa Blanca para abordar las principales problemáticas de los adolescentes.



AGOSTO

26/08/2025: MESA INTERINSTITUCIONAL EN LOS DISTRITOS CENTRO Y SUR: Taller Participativo en el marco de las Mesas Interinstitucionales que se realizan en toda la provincia para elaborar las bases del Plan Provincial de Prevención y Erradicación de la Violencia de Género y Diversidad desde el Consejo Provincial de la Mujer.



NOVIEMBRE

25/11/2025: Campaña virtual por el "Día Internacional de la No Violencia hacia la Mujer" con la participación de las Delegaciones del Interior.

25/11/2025: Participación en la presentación del libro: "Deconstruyendo caminos de la Secretaría de Desarrollo Humano – Dirección de Salud Integral y Género de la Municipalidad de San Salvador de Jujuy.

28/11/2025: Declaración N° 107/25 de Interés Legislativo al Instituto de Promoción, Prevención y Protección de los Derechos de la Mujer.



PRIMERA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOCIOCOMUNITARIA EN LA PUNA

FECHA: Jueves 03 y Viernes 04 de Abril de 2025

LOCALIDADES: HUANCAR, OLAROZ Y EL TORO

CANTIDAD DE CONSULTAS: 24

ACTUACIÓN DE OFICIO: N° 402817 DR. ZURUETA PABLO: Conformación del equipo de la Defensoría Sociocomunitaria.

ACTUACION DE CONFLICTO: N° 405196 SORIANO ENZO ADRIAN: S/ Solicitud de intervención ante organismos varios por supuesta situación de menor en riesgo. Se envió pedidos de informe y se realizó acta ante la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia y ante la falta de respuesta del mencionado organismo se derivó la actuación al Ministerio Público de la Defensa.

La Defensoría del Pueblo de la Prov. de Jujuy considera que el trabajo social comunitario es una práctica que busca mejorar la calidad de vida de una comunidad. Se basa en el empoderamiento de la comunidad para que identifique sus necesidades y busque soluciones colectivas.

Que, los objetivos que se persiguen con esta modalidad de trabajo son:

- Potenciar los recursos de la comunidad en ámbitos fundamentales como la educación

- Respetar las costumbres y relaciones sociales de la comunidad

- Construir fuertes lazos comunitarios

- Desarrollar una actitud de compromiso con la realidad social que permitan dar respuestas a sus problemáticas planteadas.

Que, la intervención socio comunitaria es un proceso de transformación que se planifica, conduce y evalúa desde la propia comunidad. Incluyendo la supervisión y coordinación de los grupos y sus procesos, siendo necesario la conformación de un grupo estable de trabajo destinado al abordaje socio comunitario integral.

Que, tiene como fin la operatividad acciones de visibilización de propuestas de políticas públicas relacionadas con el asesoramiento jurídico, la prevención de la violencia de género, la inclusión digital, mediación socio comunitaria y los derechos humanos para seguir fortaleciendo el entramado social y comunitario de las comunidades aborígenes mencionadas.

Que, la Defensoría del Pueblo de la Prov. de Jujuy se pone a disposición para coordinar y colaborar

con una agenda de trabajo en conjunto.

1-LOCALIDAD DEL HUANCAR: constituye la comunidad de crecimiento demográfico más importante de la región y pertenece a la localidad de Susques.

Aquí podemos encontrar caminos ancestrales, que resguardan uno de los patrimonios históricos y culturales de la zona, cuenta con una escuela primaria y secundaria. Se realiza el Festival del Renacimiento del Pueblo Atacama, un evento memorable de las comunidades de Argentina y Chile.

Al llegar, nos reciben las autoridades de la comunidad quienes nos esperan cálidamente con un desayuno y gente esperando para ser atendida.

Nos reunimos con el comunero de la mencionada localidad: Sr. ADAN SORIANO quien nos plantea las siguientes problemáticas:

- Desmotivación del alumnado de la localidad, aludiendo también baja calidad educativa puesto que los docentes secundarios se inscriben para prestar servicios en dicha zona los últimos años de sus carreras para poder obtener una buena jubilación generando ello una falta constante de docentes con vocación que se involucren en la realidad de la comunidad.

- Requiere la realización de una escuela primaria, dado que hace años se encuentra la obra para licitación y hasta la fecha no se concreta la misma.

- Demora en la entrega de títulos secundarios.

- Consumo problemático, manifestó que los alumnos consumen alcohol y van así a los establecimientos educativos.

- Plantea que hay cargos vacantes debido a que varios docentes se jubilaron y que tampoco hay una supervisora zonal, se le solicita al comunero copia de las notas presentadas ante el Ministerio de Educación de la Provincia.

- Inconvenientes para acceder al certificado único de discapacidad dado que el hospital más cercano es el de Susques , esto ocasiona que las personas no puedan contar con una educación adecuada a sus necesidades, beneficios previsionales y prestaciones médicas indispensables.

- Manifiesta que quiere más presencia del Estado respecto a las negociaciones con las empresas mineras.

- Comenta una situación de una familia de la comunidad compuesta por una madre y sus dos hijas jóvenes las cuales son analfabetas,

viven aisladas y no se integran a la comunidad. La preocupación ante esta situación se agrava aún más porque una de las hijas tuvo una niña con un señor mayor de otra comunidad, ante este panorama familiar el comunero nos plantea que la menor de edad se puede encontrar en riesgo por lo tanto se le recomienda que haga la denuncia correspondiente ante la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia.

2- LOCALIDAD DE OLAROZ CHICO: la palabra Olaroz significa oro, se encuentra en la puna jujeña a una altitud de 4165 m s. n. m., cuenta con 340 habitantes y aquí podemos encontrar un establecimiento policial, la primera secundaria técnica con albergue destinada al litio. También hay una escuela primaria, un centro de arte y artesanías, el Registro Civil y una iglesia de la procuraduría de salta.





3- LOCALIDAD DE EL TORO: es un pueblo solar que posee una comunidad que cuenta con el mayor número de camélidos de la región, pertenece al departamento de Susques, cuenta con una escuela primaria, una secundaria con orientación informática, una salita de atención primaria, una cancha de césped y un patrimonio rupestre que se considera uno de los lugares más imponentes desde la geología.

Al llegar nos esperaba el comunero: Sr. Lino Tinte junto a otros integrantes de la comunidad quienes nos recibieron con un desayuno y posteriormente procedimos al asesoramiento de la gente que estaba esperándonos. Pudimos observar que la gente es más predispuesta y cálida.

Al momento de entrevistarnos con el comunero que a su vez es el agente sanitario que tiene a su cargo la salita de la localidad, el mismo nos manifiesta que el problema de la localidad es fundamentalmente la desmotivación de los alumnos que asisten a los establecimientos educativos.

Respecto a las consultas por conflictos de convivencia familiar originados por la partición de tierras, podemos observar la factibilidad para trabajar los mismos con mecanismos alternativos de resolución de conflictos como la mediación, si bien primero habrá que salvar dificultades de distancia, conexión a medios de comunicación como internet, ya que se podría trabajar con mediaciones virtuales.

En cuanto al sistema de atención primaria de la salud de la localidad podemos recabar que no cuenta con profesionales de salud mental.




En esta primera instancia logramos conocer a las localidades, generar un primer acercamiento y el compromiso de trabajar articuladamente con los comuneros.

Las 3 localidades nos interpelan con la preocupación por la desmotivación del alumnado que asiste a los establecimientos educativos y la imperiosa necesidad de averiguar las causas para poder dar una respuesta al respecto.

Dificultad para acceder al servicio de justicia por cuestiones de distancia con Abra Pampa que es la localidad que cuenta con un Defensor Oficial y que puede atender causas judiciales.

Inconvenientes para acceder a las pensiones por discapacidad.

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

ENERO

20/1/2025 La Defensoria del Pueblo de Jujuy y la Agencia Provincial de Delitos Complejos trabajan de forma coordinada para la realización de actividades de capacitación, prevención y difusión sobre estafas virtuales y delitos digitales destinada a profesionales de la defensoría y público en general.



23/1/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy y el Instituto de Seguros de Jujuy articulan acciones para la realización de talleres sobre el uso de la credencial digital de la obra social.



FEBRERO

7/2/2025 El Defensor del Pueblo, Pablo La Villa, realizó recientemente una visita institucional a la ciudad de La Quiaca para conocer el trabajo que lleva adelante la delegación regional.

13/2/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy, a través de su delegación en La Quiaca, brindó asesoramiento gratuito a vecinos del sector.



19/2/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy acercó sus servicios a integrantes de la comunidad aborigen Natividad Quispe afectados por los recientes cortes del servicio de energía eléctrica.



26/2/2025 Representantes de la Defensoría del Pueblo de Jujuy y la Secretaría de Asuntos Académicos área Técnico Pedagógica - programa de Formación y Curriculización de los Derechos Humanos en la UNJu y la escuela de Minas “Dr. Horacio Carrillo” mantuvieron un reunión de trabajo.



MARZO

5/3/2025 El Defensor del Pueblo de Jujuy de Jujuy, Dr. Pablo La Villa, participó en Villazón de un encuentro con representantes de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.



6/3/2025 El Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Pablo La Villa recibió en la delegación de Abra Pampa a la Dra. Rosa Graciela de los Ángeles Jerez, Defensora de Menores, Incapaces y Personas con Capacidades Restringidas del Poder Judicial regional La Quiaca.



10/3/2025 Personal de la Defensoría del Pueblo de Jujuy participaron de una capacitación sobre el uso del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), brindada por el ministerio de Planificación Estratégica y Modernización.



25/3/2025 La Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy y la empresa Solaroz Lithium S. A. acordaron trabajar de manera conjunta en un programa de carácter socio comunitario destinado a las comunidades de Olaroz Chico, Huancar y El Toro.



ABRIL

1/4/2025 El Defensor del Pueblo de la provincia, Dr. Pablo La Villa se reunió con autoridades de la sucursal de Jujuy del banco Macro con el propósito de atender la solicitud de jubilados y pensionados de acceder a la extracción de dinero sin un tope mínimo de 300 mil pesos a través de caja.

08/4/2025 Defensoría del Pueblo de la provincia de Jujuy y Banco Nación firmaron un convenio para impulsar, mediante acciones conjuntas, la inclusión digital de jubilados, pensionados y personas mayores.



8/4/2025 Reunión con estudiantes de 5º año de la UCSE que realizarán sus prácticas profesionales supervisadas.



16/4/2025 La Defensoría del Pueblo y la Escuela de Minas firmaron un convenio para el dictado talleres sobre Derechos Humanos, Violencia en el noviazgo y Participación Ciudadana.



21/4/2025 La delegación La Quiaca de la Defensoría del Pueblo llevó adelante una jornada de atención en el Centro Comunitario de la Comunidad Aborigen Sansana Sur.



24/4/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy, en articulación con la empresa Solaroz S.A., puso en marcha un programa de trabajo sociocomunitario destinado a las comunidades de la Puna.



MAYO

5/5/2025 Reunión con representantes de Solaroz Lithium S.A. para evaluar el proceso de Intervención Comunitaria realizado en localidades de la Puna Jujeña.

24/05/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy, firmó de un convenio entre la Defensoría del Pueblo de Jujuy y la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE-DASS).



26/05/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy mantuvo un encuentro con el titular del PAMI en la provincia, en el que se abordaron acciones concretas para agilizar los trámites de quienes iniciaron el proceso de auditoría de pensiones no contributivas.

JUNIO

3/6/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy dictó en coordinación con la Secretaría Académica de la UNJu el taller denominado “Proyecto de Vida”, dirigido a estudiantes del último año de la Escuela de Minas



9/6/2025 Personal de la Defensoría del Pueblo de Jujuy participó activamente de la capacitación sobre el uso de la credencial digital del Instituto de Seguros de Jujuy (ISJ).



26/6/2025 El Defensor del Pueblo de Jujuy, Pablo La Villa visitó la localidad de Pampa Blanca y mantuvo una reunión de trabajo con el intendente Bruno Monzón.



27/6/2025 Anuncio del dictado de talleres virtuales y presenciales destinados a estudiantes de Pampa Blanca, organizado por el Instituto de Promoción, Prevención y Protección de los Derechos de la Mujer (IPPDM).

JULIO

2/7/2025 La Dra. Silvia Rodríguez, delegada de la Defensoría del Pueblo en La Quiaca, participó del primer encuentro binacional “Bases para la Constitución de la Comisión Binacional para la Cuenca Alta del Río Pilcomayo”.



2/7/2025 El Defensor del Pueblo de Jujuy, Dr. Pablo La Villa, recibió junto al Defensor Adjunto II, Dr.Rodrigo Haquim, la visita institucional de Andrea Campbell, delegada provincial de la Defensoría del Pueblo la Nación.



4/7/2025 La Delegada de La Quiaca , Dra. Silvia Rodriguez mantuvo una reunión con autoridades de la Defensoría del Pueblo de Villazón, Bolivia.



31/7/2025 Participación en las fiestas patronales en honor a San Santiago Apóstol de La Quiaca.



AGOSTO

12/8/2025 El Defensor del Pueblo, Dr. Pablo La Villa presente en el 8° Precongreso de Niñez y Adolescencia realizado en el Complejo Educativo “José Hernández”.



14/8/2025 Presentación ante la Secretaría de Turismo, de las acciones llevadas a cabo por la Defensoría del Turista.



25/8/2025 Reunión interinstitucional en la ciudad de Villazón (Bolivia).



SEPTIEMBRE

4/9/2025 Operativo de asesoramiento jurídico y social en el barrio San Salvador de La Quiaca.



5/9/2025 Disertación en la mesa panel “Defensoría del Pueblo: Perspectiva Psicosocial en la defensa y promoción de los Derechos Humanos” en las XIV Jornadas de Estudiantes de Psicología” de la UCSE

5/9/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy firmó un Protocolo de Actuación con la Oficina Anticorrupción de la provincia.



8/9/2025 Taller preventivo “Violencia en el Noviazgo” en el colegio Che IL.

10/09/2025 Capacitación de la Ley Nacional Nº 27592 (Ley Yolanda), organizada por el Ministerio de Ambiente y Cambio Climático.



16/09/2025 Operativo de asesoramiento jurídico y social en el barrio San Martín de La Quiaca.

OCTUBRE

10/10/2025 El departamento Psicosocial participó con un stand de las actividades por el Día Mundial de la Salud.

21/10/2025 Entrega de certificado practicas Supervisadas en Psicología Clínica y Comunitaria (UCSE).



22/10/2025 La Delegación La Quiaca, participó de las 1° Jornadas Binacionales de Seguridad e Higiene que se concretaron en el Centro de Integración Comunitaria local.

27/1/2025 La delegación de Abra Pampa brindó una charla informativa en la parroquia Nuestra Señora del Rosario, sobre la competencia de la institución.



31/10/2025 Stand informativo en la V Jornada de Educación Especial desde la Educación Inclusiva, realizada en la Plaza Central de Abra Pampa.

NOVIEMBRE

6/11/2025 Acto conmemorativo en La Quiaca por el 204° aniversario de la Policía Federal Argentina.

17/11/2025 VI Jornadas de Prácticas Profesionales de la carrera de Psicología de la Universidad Católica de Santiago del Estero (UCSE-DASS).

27/11/2025 Operativo de asesoramiento jurídico y social a vecinos del barrio Luca Arias de La Quiaca

DICIEMBRE

12/12/2025 Distinción en el acto en conmemoración de la Declaración de los Derechos Humanos realizado en la ciudad de Villazón, Bolivia.

17/12/2025 Jornada de Concientización “El rol de los organismos de control en la lucha contra la corrupción”, organizada por la Oficina Anticorrupción de Jujuy (OA).



22/12/2025 2º Plenario del Órgano de Revisión de Salud Mental de la provincia.

30/12/2025 La Defensoría del Pueblo de Jujuy designó al Dr. Franco Adrián Espejo como nuevo delegado en Humahuaca.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

www.defensoriajujuy.org

Arenales N° 1219 | Jujuy | Argentina

0800 444 2010 | 388 4237151

388 4384910