

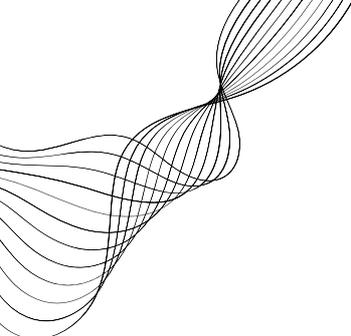


# **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

## **MUNICIPIO DE VIEDMA**

**INFORME**  
**2022**

---



# ÍNDICE

---

**1** PRESENTACIÓN

**2** ACTIVIDAD  
INSTITUCIONAL

**3** ESTRUCTURA

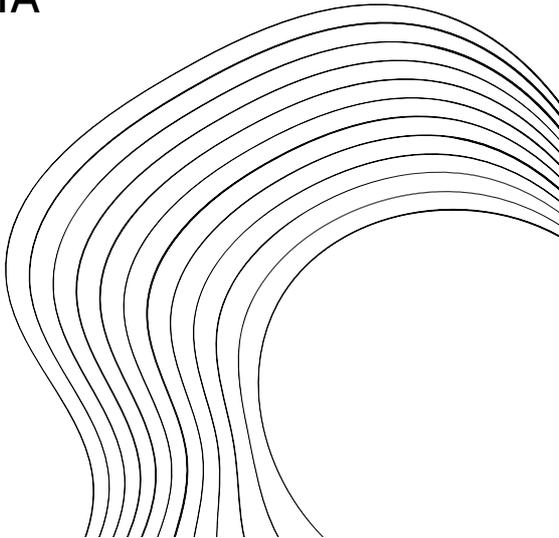
**4** AÑO 2022 / 23

**5** ESTADÍSTICAS

**6** SEGMENTACIÓN  
TARIFARIA

**7** LA DEFENSORÍA  
EN IMÁGENES

**8** CONCLUSIÓN



# PRESENTACIÓN

Señoras y señores concejales, autoridades del Poder Ejecutivo Municipal y vecinos de Viedma, hoy tengo el agrado de dirigirme a ustedes a los efectos de dar cumplimiento con la presentación del informe anual establecido en el artículo 29° de la Ordenanza N° 7835/17 que dio nacimiento a esta Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma, como una institución republicana que tiene como objetivo central fortalecer el sistema democrático, apuntando a la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses legítimos, individuales, colectivos y difusos, consagrados en la Constitución Nacional, la Constitución Provincial, la Carta Orgánica Municipal y ordenanzas, actuando frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, de sus entes, organismos y dependencias descentralizadas, que comprometan los referidos derechos e intereses.

La mencionada ordenanza establece que el Defensor del Pueblo presentará anualmente un informe in voce ante el Concejo Deliberante para dar cuenta del número y tipo de denuncias recibidas, sus causas y las acciones realizadas por este organismo.

En este caso en particular y siendo la fecha de mi asunción en el cargo el 25 de octubre del corriente año, es necesario aclarar que este informe fue elaborado en gran medida por la anterior gestión, encabezada por la señora Nora Aurora Cader, quien fuera la primera Defensora del Pueblo del Municipio de Viedma y ejerciera el cargo durante cuatro años.

Para este mandato que se inicia, quiero solicitar a este Concejo Deliberante adecuar los plazos de presentación de los informes anuales a los fines de que no se repita en el futuro este inconveniente, y que el Defensor saliente, antes de dejar el cargo, pueda rendir cuentas de lo actuado durante su gestión.

También quiero adelantar que solicitaré a los señores y señoras concejales que para este mandato que se inicia se apruebe la estructura de funcionamiento establecida en la ordenanza 7835, puntualmente en sus artículos 33° y 35°, que establecen la organización interna del organismo. Los referidos artículos indican textualmente que “El Defensor del Pueblo designará, mediante concursos abiertos y transparentes, al personal profesional, técnico y administrativo que debe cumplir tareas permanentes transitorias en dichas oficinas, y que no podrá exceder a (1) un Director, hasta dos (2) asesores y un secretario administrativo”.





# ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

En cuanto a lo trabajado en la gestión que me precedió, se pueden describir las siguientes líneas que propiciaron el trabajo comunitario, se activaron sobre tres coordenadas, a través de las cuales fueron abordadas las diferentes problemáticas.

1. **Territorio**
2. **Acción colectiva**
3. **Transformación Social**

Estas coordenadas configuran la misión y la visión del trabajo, ya que en la dimensión territorial, se encuentran comprendidas todas las cuestiones inherentes a las relaciones, actores y procesos sociales. La dimensión de acción colectiva implica los grados de incidencia en causas del bien común, relaciones de confianza, capital social, ciudadanía. La proyección hacia una transformación social, es la valoración y fortalecimiento de la gestión institucional, mancomunada con la cultura ciudadana.

Es posible distribuir temas encolumnados en esas categorías, no con ánimo de fragmentar su abordaje, sino para visualizarlos en campos de problemas proponiendo claridad organizacional, adaptabilidad a escenarios sociales cambiantes, transparentar los mecanismos de gobierno, trabajando en equipo para lograr cada propósito, por ejemplo:

## **Territorio: gestión para una ciudad accesible e inclusiva**

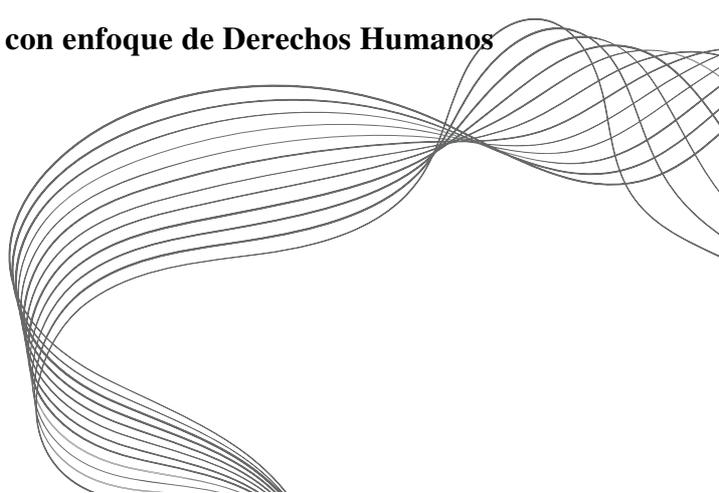
- Viviendas
- Servicios públicos
- Medio ambiente y naturaleza
- Política social y economía

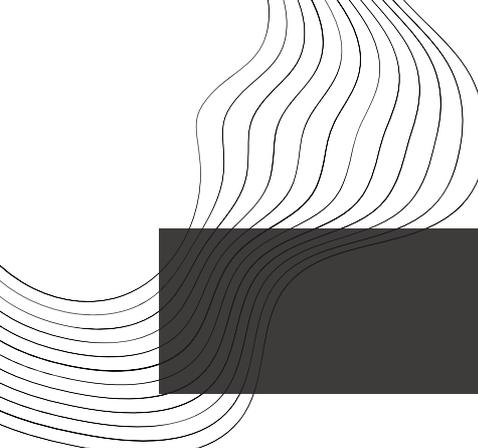
## **Acción colectiva: gestión para la integración y participación**

- Capacitación
- Promoción
- Formación

## **Transformación social: gestión para la comunicación con enfoque de Derechos Humanos**

- Perspectiva de derechos
- Perspectiva de género
- Derecho a la ciudad
- Acciones colaborativas
- Cultura ciudadana





# ESTRUCTURA

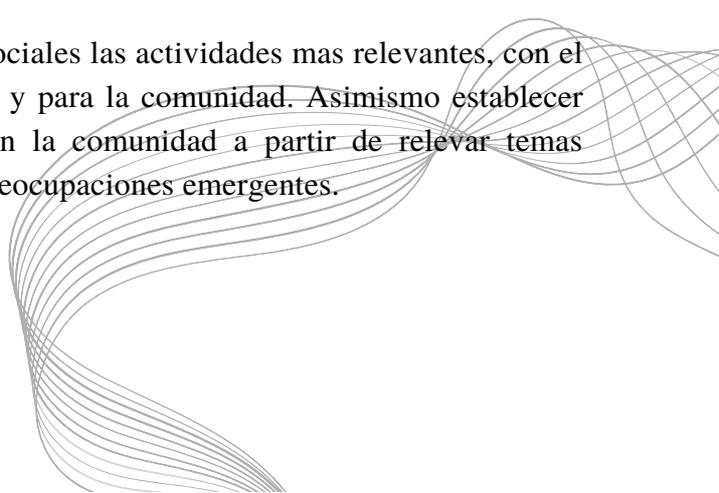
Para el abordaje e intervención de los temas descriptos, la ex Defensora dispuso de un grupo técnico funcional, que resulta acotado en proporción a la demanda evidenciada, por medio del cual se visibilizan los problemas de los vecinos/as. El sistema empleado fue el ingreso por mesa de entrada y el tratamiento del o los temas presentados, se socializaron en mesas de trabajo para estudiar cada caso en particular y su consecuente solución y canalización.

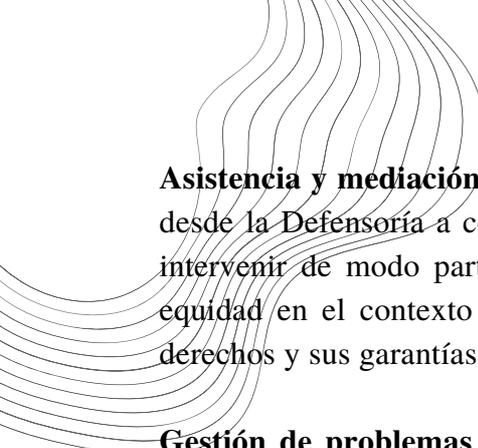
La Defensora contaba con equipo integrado por una asesora legal, una recepcionista/administrativa, otra persona en prensa y comunicación, una docente y una persona en servicios generales.

La Memoria de esta Defensoría data desde su creación el 25 de octubre de 2018, signada por ser la primera en la historia del municipio local, su perfil de trabajo es territorial, con una visión situada de los problemas de las personas, con acciones muy concretas de atención y acompañamiento a los/as vecinos en temas de susceptibilidad y convivencia, asesoramiento en trámites y reclamos ante empresas de servicios; creación de dispositivos de promoción y difusión de Derechos y temáticas de compromiso para la comunidad; diseño y producción de cursos de capacitación y otras instancias de formación permanente que generan otro tipo de vinculación con diferentes sectores sociales, a través de la organización de jornadas, seminarios, encuentros de saberes con referentes de trayectorias territoriales y académicos. Son múltiples los instrumentos que facilitan las interacciones entre los organismos y los/as vecinos, con gestiones sin acción legal, es decir pedidos de información, seguimientos, mediación de la comunicación. A pesar que no se constituyó formalmente una oficina de mediación comunitaria, se realiza desde la Defensoría un acercamiento entre partes en conflicto, utilizando las herramientas propias de la mediación, con el fin de encontrar salidas a problemáticas comunes, de modo de arrojar luz sobre temas que se traban por cuestión de intereses en controversia.

La experiencia en estas prácticas, permite analizar que es necesaria la instalación de un área dentro de la Defensoría local, que posibilite instancias de mediación a los/as vecinos, que logre sistematizar sus abordajes. Es un procedimiento acordado, con decisiones compartidas y opciones realistas para resolver conflictos, por lo que genera compromisos de las partes en la solución a los problemas comunes y asimismo, resulta una dinámica que enriquece la convivencia comprendiendo que somos parte de una complejidad social, en la que nos reconocemos mutuamente.

Por medio del área de prensa se difunden en sus redes sociales las actividades mas relevantes, con el propósito de transparentar y dar cuenta del trabajo con y para la comunidad. Asimismo establecer por esta vía, vínculos de acción política conjunta con la comunidad a partir de relevar temas comunales e instalar en agenda pública algunas de las preocupaciones emergentes.





**Asistencia y mediación comunitaria:** por medio del acompañamiento y asesoría legal, se da cause desde la Defensoría a consultas de ciudadanos/as en instancias de conflictos en las que es posible intervenir de modo participante, para revertir problemas transmitiendo una ética de la libertad y equidad en el contexto de las competencias del diálogo democrático y el reconocimiento de los derechos y sus garantías.

**Gestión de problemas vecinales:** se guía a las personas que presentan inquietudes y desde esta oficina se tramitan utilizando las diferentes vías, dando injerencia a los organismos que tienen competencia en cada tema. De este modo, se realiza un seguimiento del trámite hasta que se agote la pertinencia de la Defensoría.

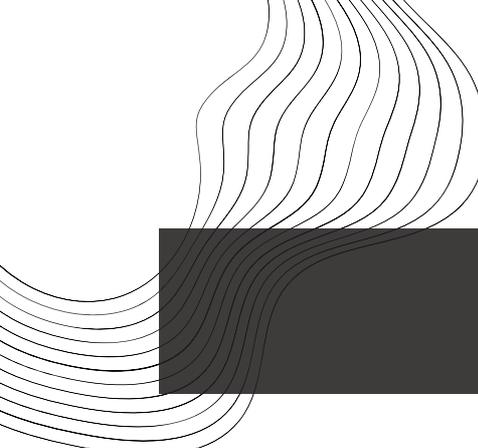
**Formación, promoción DDHH:** se cultiva el área de promoción y difusión de Derechos por medio de acciones de capacitación y formación en diferentes formatos . Ya sean charlas temáticas, talleres, encuentros y jornadas en las que temas socialmente candentes son problematizados por expertos en las múltiples temáticas.

**Agenda (fechas emblemáticas DDHH)** desde el área de comunicación y prensa se canalizan las adhesiones con expresiones de reflexión y participación en fechas conmemorativas y emblemáticas, que dan cuenta de una mirada inflexible y reflexiva, a la vez de la importancia de los hitos memorables que configuran la identidad ciudadana.

El desafío para el próximo periodo, es dar continuidad a los procesos ya iniciados, como también comenzar una tarea de complementariedad con las juntas vecinales y organizaciones sociales de nuestra comunidad, que contribuya a elaborar un diagnóstico de la situación en nuestra ciudad.

Consolidar la Defensoría del Pueblo como un ámbito plural y participativo de dialogo, de colaboración y de resolución de los conflictos entre vecinos y entre ellos y el estado municipal.





# AÑO 2022/23

A partir del año 2023 se comenzará un trabajo territorial, donde el contacto personal sea en los distintos barrios de la ciudad por intermedio de sus juntas vecinales y también a requerimiento de los vecinos, atendiendo y escuchando las distintas problemáticas, tanto individuales como colectivas. Para ello se organizará la presencia mensual en las distintas sedes manteniendo un fluido intercambio de información.

El trabajo de esta defensoría deberá partir de reconocer que somos una comunidad integrada consecuencia de distintos procesos migratorios (externos e internos), siendo una ciudad de brazos abiertos que busca identidad propia sobre la base de valores donde el dialogo, la escucha y el debate de ideas, genera espacios de mediación natural, priorizando el encuentro para resolver los conflictos.

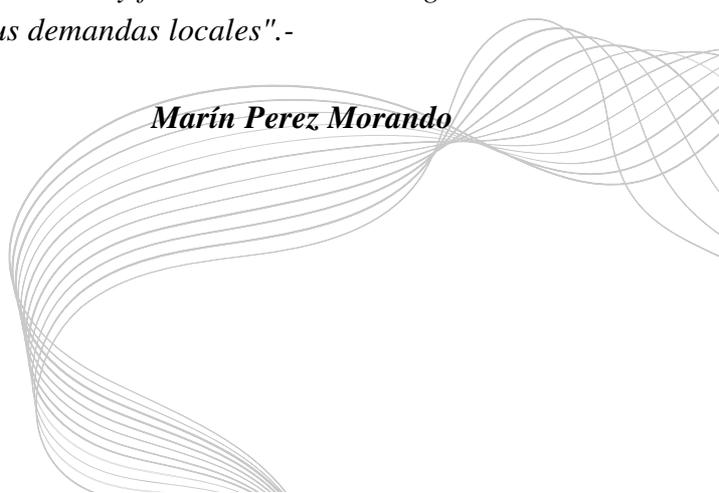
En este sentido se trabajara en pos de:

- Ejercer la defensa de los intereses de los ciudadanos, de todos los servicios públicos municipales abordando el desequilibrio de poder entre el individuo y los proveedores prestadores de estos servicios públicos será una prioridad.
- Generar espacios educativos y sociales que tiendan a la prevención y promoción de los derechos individuales y colectivos.
- Promover la participación en los distintos consejos creados en el ámbito del Concejo Municipal.

Con el fin de seguir la premisa antes mencionada de acercar la Defensoría al ciudadano, se incorporarán todos los canales accesibles y eficaces para la presentación de reclamos, evitando el traslado de las personas en forma presencial y la vez generar una estadística de los problemas y reclamos existentes, alternativas de solución y/o propuestas que puedan ser tenidas en cuenta para la modificación de normativas vigentes.

*"La protección y la promoción de los Derechos Humanos constituyen el objetivo primordial y entendiendo su sentido más amplio, para ello es importante organizar, producir, dirigir y ejecutar contenidos, actividades de comunicación y difusión del organismo. Las redes comunitarias serán el vehículo para mantener al ciudadano cerca de la institución y fundamentalmente llegar con respuestas rápidas y eficaces en sus demandas locales".-*

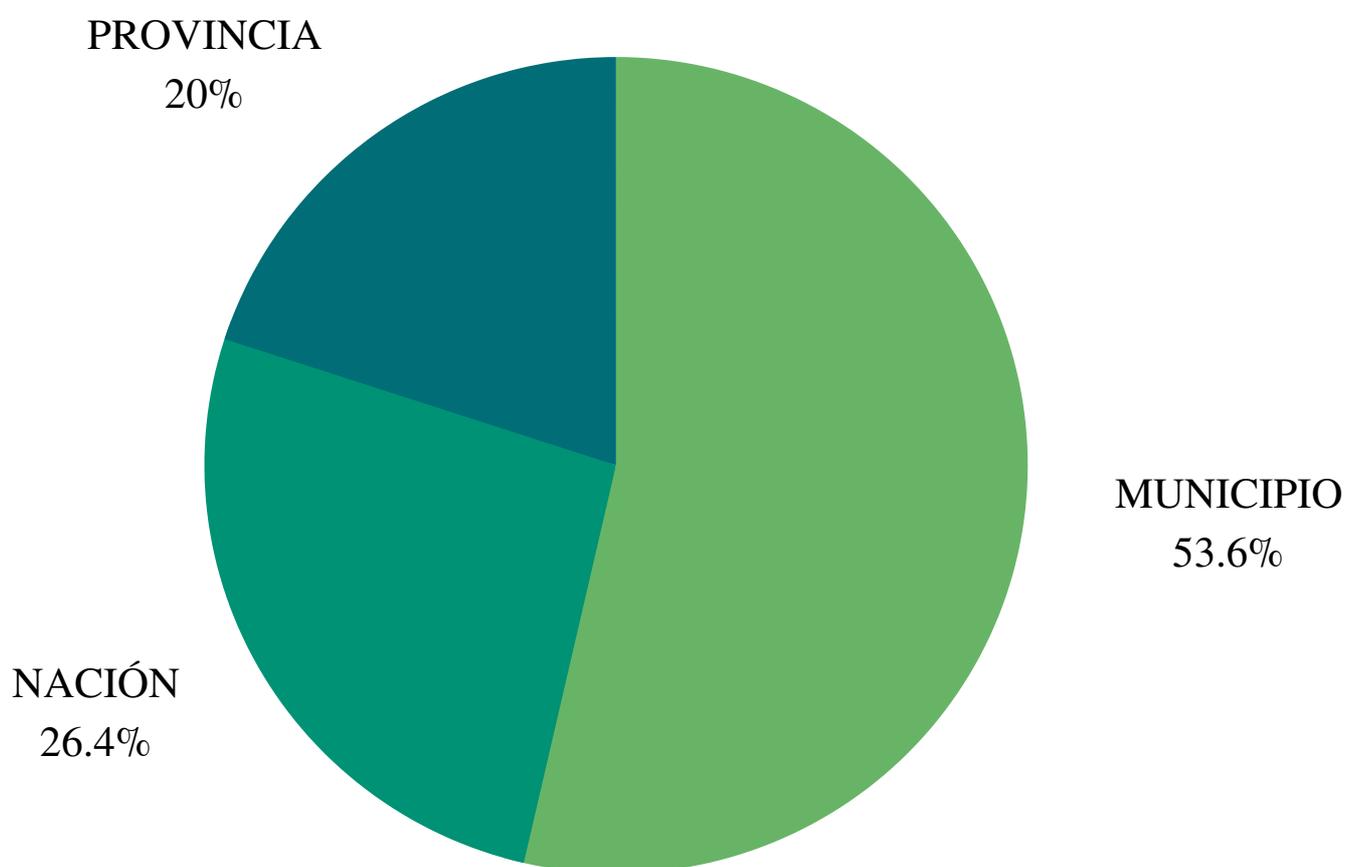
**Marín Perez Morando**



# INFORMACIÓN DE CASOS ABORDADOS

La Defensoría del Pueblo de Viedma, ha recepcionado un total de 150 reclamos, por medio de nuestra atención al público que se brinda a través de vías de contacto telefónico, digital y en forma presencial en nuestras oficinas ubicadas en Garrone 121 de esta Ciudad.

Esta cantidad de reclamos se ven reflejados en las siguientes áreas y organismos :



## DISTRIBUCIÓN POR TEMÁTICA

**MUNICIPIO** 53.6 %

---

**Asesoramiento** 27,0 %

---

**Obras Públicas** 8,07%

---

- Cloacas
- Vía Pública
- Pavimento
- Medianeras

**Tierras** 5,6 %

---

- Viviendas
- Lotes

**Tránsito** 5,4%

---

- Infracciones
- Estacionamiento
- Tramite carnet

**Desarrollo Comunitario** 4,0%

---

- Ayudas sociales

**Juzgado de Faltas** 2,6%

---

- Multas

**Protección Ciudadana** 1.7%

---

- Protección Animal
- Ruidos Molestos
- Estacionamiento

**Cementerio** 1%

---

- Exhumación



**NACIÓN** 26,4%

---

**Administración Nacional de la Seguridad Social** 12,4%

---

- Discapacidad
- Jubilación
- Beneficios sociales

**Camuzzi** 6 %

---

- Boletas
- Oficina Virtual

**Salud** 4.4%

---

- Tratamientos
- Derivaciones
- Discapacidad
- Obras sociales

**Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados** 3,6%

---

- Jubilación
- Obra social

**PROVINCIA** 20%

---

**Aguas Rionegrinas / Departamento Provincial de Aguas** 8,3%

---

- Cloacas
- Boletas
- Deudas

**Desarrollo Humano y Articulación Solidaria** 4,0%

---

- Subsidios
- Ayudas económicas



**Salud** **3,0%**

---

- Tratamientos
- Obras sociales
- Derivaciones

**Defensa del Consumidor** **2,7%**

---

- Telefonía
- Bancos
- Estafas

**Empresa de Energía Río Negro** **2,0%**

---

- Deudas

## SEGMENTACIÓN DE TARIFAS

Desde la Defensoría del Pueblo del Municipio de Viedma, se han recepcionado un total de 150 pedidos de aquellas personas interesadas en tramitar los subsidios para los Servicios de Gas y Electricidad.

Estas recepciones se realizaron en la Junta vecinal de Barrio Santa Clara, la Junta Vecinal del Barrio Inalauquen y en las oficinas de esta Defensoría.

Cabe consignar que en la Defensoría del Pueblo asesora y orienta sobre la nueva segmentación tarifaria, pero el organismo no define el valor de las tarifas que se apliquen, como tampoco los niveles que se asignen a cada usuario, ya que es facultad del Gobierno Nacional.

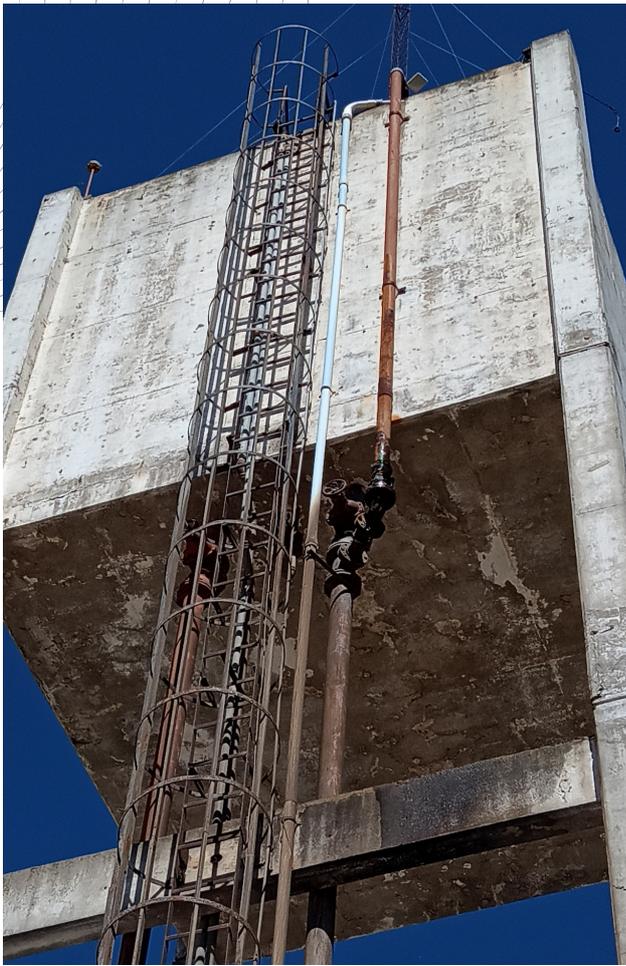


# DEFENSORÍA EN IMAGENES

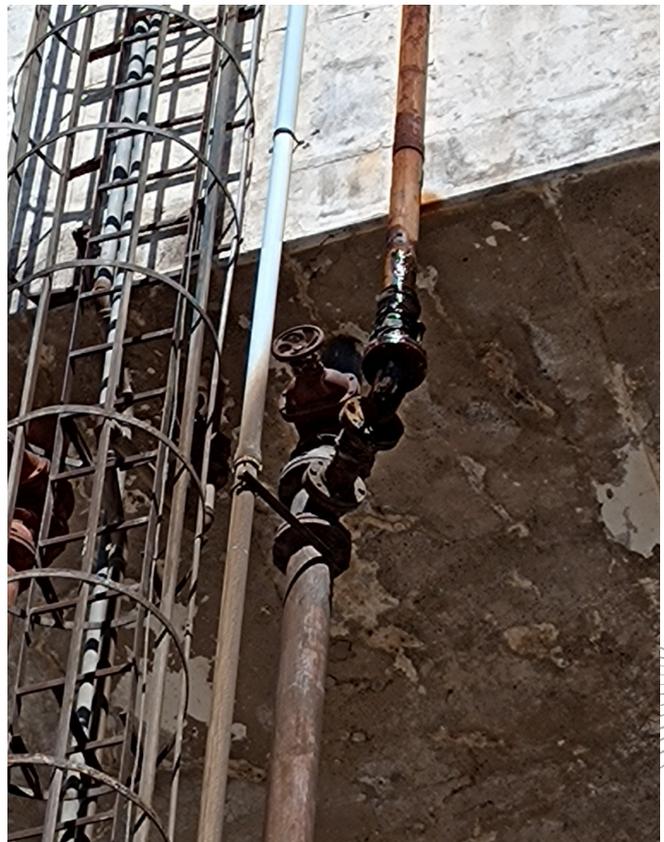


- **Barrio Inalauquen: Reclamo por Obra de Camuzzi, sobre la red de gas y reubicación de medidores**





- **Barrio America : Reclamo por roturas y pérdidas de agua del tanque que abastece el barrio.-**





- **Barrio Santa Clara : Reclamo por cloacas y pavimento entre las calles Winter y Choele Choele.-**





- **Reclamo por filtración de agua / Mediación**





- **Barrio Costanera Norte: Reclamo por iluminación y seguridad.-**



- **Reunión con la Presidente del Barrio Lavalle Sra. Alejandra Guerrero**





- **Radio Austral : Entrevista**



- **Radio Noticias: Entrevista**





- **Acto por el Día de la Enfermería**



- **El Defensor del Pueblo, Marín Perez Morando con la Vecina destacada Sra. Susana Pazos y el Obispo Sr. Esteban Laxague**





- **Reunión con la Defensora del Pueblo de Rio Negro, Lic. Adriana Santagati.-**



- **Reunión con la Delegada de la Defensoría del Pueblo de Nación, Dra. Maria Eugenia Rodriguez.-**



# CONCLUSIÓN

A modo de reflexión final, se destacan los grandes temas reflejados en grandes preocupaciones, así fueron trabajadas colectivamente en la Cumbre Mundial de Líderes Locales en el marco del Congreso de CGLU , el cual fue escenario para establecer \*"El Pacto por el Futuro de los Pueblos que sitúa a las personas en el centro," profundizando las necesidades de las generaciones actuales y ampliando los derechos de las futuras, al garantizar el acceso a los servicios públicos y los bienes comunes. A medida que reconocemos el impacto de las crecientes desigualdades dentro y fuera de las ciudades, este Pacto busca brindar equidad y justicia interseccional para todos/as y en todos los lugares."\* "El Pacto por el Futuro", la Declaración de Daejeon es el documento final, clave del Congreso Mundial 2022 (llevado a cabo del 10 al 14 de octubre). De este modo los gobiernos locales y regionales reafirman estar listos para unirse en la urgencia en pos de lograr cambios estratégicos significativos, con una visión política en el diseño de sus agendas, estableciendo prioridades del orden de lo social y jerarquizando el trabajo para lograrlo.

Por ultimo el desafío de una nueva gestión de la Defensoría del Pueblo de nuestra ciudad, implica una enorme responsabilidad con el vecino, para ello buscaremos todas las formas e ideas de como gestionar ante determinadas situaciones donde el ciudadano sienta vulnerado en sus derechos.

La amplitud de sus competencias implica promover una institución eficaz, transparente, rápida y con compromiso social. Ponernos en el lugar del ciudadano, aplicar el sentido común, ajustándonos siempre a la ley y los valores democráticos.

Conscientes de la realidad social que atraviesa nuestra comunidad la Defensoría del Pueblo será un lugar comprometido y empático con la sociedad.





# Contacto



[www.defensoria.viedma.gov.ar](http://www.defensoria.viedma.gov.ar)



@defensoriaviedma



@defensoriaviedma



[defensoriadelpueblodeviedma@gmail.com](mailto:defensoriadelpueblodeviedma@gmail.com)



431400 INT. 153



2920 329497



Garrone 121,  
Viedma Río Negro, CP: 8500