

# Informe Anual

2018

## Defensoría del Pueblo de Morón | Informe anual 2018

Bartolomé Mitre 877, Morón      Provincia de Buenos Aires    CPA: B1708EAO

Línea gratuita: 0800-666-0957

[www.defensoriamoron.gov.ar](http://www.defensoriamoron.gov.ar)

[defensor@defensoriamoron.gov.ar](mailto:defensor@defensoriamoron.gov.ar)

Defensor del Pueblo  
Prof. Abraham Leonardo Gak

Defensor del Pueblo Adjunto  
Dr. Enrique Pochat

Área Secretaría General  
Secretario General: Lic. Marcelo Do Couto Ribeiro  
Teresita Sosa  
Agustín Contreras

Área Atención y Gestión de demandas:  
Coordinadora: Lic. Valeria Roldán  
Lic. Guadalupe Espinosa  
Lic. Patricia Valera  
Lic. Romina Contreras

Coordinación área Jurídica:  
Dra. Andrea Barrio  
Dra. Yeraldine Polakowski

Área Prensa y Comunicación Institucional:  
Coordinadora: Tca. Valeria Fernández

# PRESENTACIÓN

En cumplimiento por lo dispuesto por el artículo 36 de la Ordenanza Municipal N° 19086/18 elevo al Honorable Concejo Deliberante el Informe Anual correspondiente al año 2018.

Éste décimo Informe Anual refiere la actividad de un período especial porque, por un lado, es el último año de mi gestión como Defensor del Pueblo del Municipio de Morón y por otro, porque ha sido un periodo de mucha actividad en el organismo así como también de algunas dificultades que se reiteraron en estos últimos años.

En principio, es fundamental mencionar el incremento significativo de vecinos y vecinas que se acercaron a pedir intervención por diversas problemáticas que los atraviesan, como los reclamos municipales, las situaciones complejas en las áreas de salud y de documentación personal, los pedidos de asesoramiento jurídico entre otros temas de consulta.

Pero es justo reconocer que gran parte de esa cantidad de vecinos, el 87 % de los más de 3700 expedientes que se iniciaron durante 2018 en la Defensoría del Pueblo, fueron atendidos por la solicitud de un letrado para el patrocinio ante la ANSES del

Programa Nacional de “Reparación Histórica de los Jubilados y Pensionados” incluida en la ley 27.260, que abarca otros temas. Este hecho no es menor, porque requirió, para este servicio, de todo el equipo de la Defensoría del Pueblo, en pos de atender a cada jubilado y pensionado que se acercó a nuestras oficinas. Un enorme desafío para todos y todas las integrantes del personal de la Defensoría del Pueblo que lograron sortear las dificultades con su compromiso profesional y social.

Nuestra decisión nació hacia el final de 2016 para poder representar en este trámite a los vecinos del Partido de Morón, sin dejar de asesorar y colaborar con personas de otros distritos vecinos que no encontraban respuestas en sus municipios. A estos últimos se les brindó información y asesoramiento en cada caso, además de los contactos de abogados y abogadas que se comprometieron a no cobrar honorarios a los jubilados.

Es destacable que nada de esto se hubiera podido realizar sin la colaboración y el compromiso del Defensor del Pueblo adjunto, Enrique Pochat, que fue el encargado de acompañar y patrocinar jurídicamente a cada una de estas personas para llegar a la finalización del trámite en la ANSES, cediendo los honorarios de esta labor. El monto resultante de esa tarea fue cedido al Tesoro Municipal con la condición de destinarlo a proyectos en beneficio de los jubilados de nuestro distrito. A tal efecto, se ha firmado un acuerdo entre esta Defensoría del Pueblo y el ejecutivo Municipal.

El área jurídica del organismo, tuvo un notable crecimiento. Las profesionales del sector, acompañaron consultas especialmente relacionadas con temas de familia, vivienda, comerciales, laborales y multas de tránsito, entre otros. En cada caso, se brindó asistencia especializada que en muchas ocasiones permitió mediar ante conflictos particulares evitando que las problemáticas planteadas deriven en la intervención judicial.

En cuanto a los temas municipales, hemos visto un aumento en la falta de resolución en los reclamos de luminarias que alcanzó casi el 40 % de los expedientes ingresados por vecinos. El alumbrado público es un servicio fundamental dado que es un punto importante en cuestiones de seguridad. Los vecinos exponen que el Municipio no resuelve las demandas en tiempo y forma, razón por la cual, se acercan pidiendo la intervención de este órgano con la intención de obtener respuestas concretas. Esas respuestas por parte de la dependencia responsable a nuestro pedidos de informe no ha sido ágil y en muchos casos, tuvo demoras de varios meses.

Durante este periodo ingresaron además, numerosos reclamos vinculados con luminarias, bacheos y/o repavimentación, poda y/o extracción de árboles, inconvenientes con basurales al cielo abierto y recolección de residuos domiciliarios, problemas de vivienda, inconvenientes con dependencias municipales, falta de barrendero, problemas de tránsito, inundaciones, estado de

las veredas, reclamos por las tasas municipales y otros temas sobre servicios deficientes que afectan a los vecinos de Morón.

Otro de los ejes de preocupación es el funcionamiento nacional, provincial y municipal del sistema de salud, en los que para solucionar las dificultades de las personas que se acercan a nuestras oficina, como inconvenientes en la entrega de medicamentos, insumos, deficiencias en la atención y servicios de salud, nos vemos obligados a realizar numerosas gestiones con funcionarios, presentar notas a diversos organismos y realizar una cantidad de llamados y correos con el objetivo de lograr la resolución de las necesidades planteadas.

Durante 2018, la falta de provisión de medicamentos e insumos, como así también, la falta de continuidad en la atención profesional, en especial en los hospitales públicos de la zona, fue un punto crítico de gestión. Las modificaciones de los organismos responsables, y la baja de presupuesto en los programas nacionales y provinciales de atención de enfermedades específicas ha implicado una sucesión de inconvenientes para los pacientes que fue en detrimento de su calidad de vida, sumando más riesgos a su situación de salud.

Por otra parte, quiero señalar algunas situaciones que han dificultado nuestra tarea. Nuevamente me encontré con demoras y obstáculos para proseguir los trámites de los gastos y la compra de insumos de trabajo, habituales en cualquier oficina que

atiende a personas todos los días.

Nuestro presupuesto es votado cada año por el cuerpo legislativo y de acuerdo a la legislación vigente es independiente de otros organismos públicos o privados. No obstante esto, los pedidos de gastos e inversiones tiene pasos ineludibles y lógicos con el fin de ser transparentes sin embargo durante estos últimos 3 años, el tiempo de esos trámites se hizo demasiado extenso e incluso en algunos casos, no llego a finalizarse la tramitación.

Desconozco las razones para ésta situación: si debemos atribuirlo a la animosidad oficial hacia este organismo de control o simple ineficacia en la tarea, pero lo cierto es qué como los últimos años, no hemos podido, por ejemplo, participar de varios de los plenarios de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, dejando al partido de Morón, sin representación en estos encuentros que ponen en agenda los problemas que se trabajan en conjunto para encontrar soluciones concretas para brindar a los ciudadanos.

Lo mismo ha sucedido con el pago del espacio radial a la Cooperativa de Comunicación Social, que gestiona la FM En Tránsito en Castelar, siendo el lugar desde donde hemos realizado el programa del Defensor del Pueblo durante 10 temporadas.

Este servicio de comunicación, nos ha permitido tener un contacto directo con quienes viven en la zona oeste, brindando

información y capacitación en diversos temas desde la voz de profesionales y referentes. También contribuyó al armado de redes entre organizaciones, organismos y referentes sociales.

No puedo atribuir a la casualidad que ninguno de los trámites iniciados para este gasto, y teniendo presupuesto en las partidas correspondientes, haya logrado que se concrete el pago correspondiente.

Es importante mencionar que FM En Tránsito es una radio emblemática de la zona, y lleva 32 años al aire, siendo además modelo en la comunicación comunitaria en Latinoamérica.

Agradecemos a cada integrante la buena voluntad y decisión de permitirnos continuar con las emisiones cada sábado, aún no teniendo los recursos que por derecho tienen a percibir, permitiendo que la tarea sea profesional y llegue a los hogares de nuestros vecinos.

Por último, quiero reiterar un reclamo que comenzó en 2016 que refiere al significativo atraso u omisión en las respuestas de los pedidos de informes a las áreas del ejecutivo municipal sobre la resolución de los reclamos vecinales, según lo establece la Ordenanza de creación de la figura del Defensor del Pueblo. Durante este año, tan sólo han sido respondidos 79 notas, en esas condiciones que indica la legislación vigente, sobre un total de 438 pedidos de informe a las dependencias municipales.



Esta situación irregular dificulta la posibilidad de cumplir tal como lo establecen las correspondientes normas legislativas, con la atención de la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas de nuestro territorio que están a la espera de una respuesta a sus demandas. Podría estimarse ésta circunstancia, como una limitación al importante trabajo que tiene que cumplir una Defensoría del Pueblo.

Cumplo pues, en presentar este informe para el conocimiento del Honorable Concejo Deliberante y funcionarios del Departamento Ejecutivo del Municipio de Morón.

**Abraham Leonardo Gak**

**Defensor del Pueblo de Morón**

# INFORMACIÓN GESTIÓN 2018

## Casos Ingresados Durante El Año 2018

	Cantidad	%
Actuaciones simples	634	16,8
Actuaciones complejas	3132	83,2
Total	3766	100,0



\*Las actuaciones simples son las que sólo requieren atención orientativa, apoyo técnico o de información. Pueden ser de manera personal, telefónica o por mail.

\*Las actuaciones complejas son aquellas que requieren de una gestión prolongada, de variada dificultad como reuniones, notas, pedidos de informes, inspecciones, llamados a distintas entidades u organismo, así como también una comunicación constante con el reclamante.

# ÁREAS DE ATENCIÓN

## Secretaría General

Tal como reza el Art. 15 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo son funciones de esta área:

- Coordinar la gestión administrativa y operativa de la Defensoría del Pueblo;
- asistir al Defensor del Pueblo en materia de relaciones institucionales;
- coordinar, programar y supervisar las actuaciones y resoluciones de la Defensoría;
- planificar, ejecutar, registrar y controlar la gestión financiera y patrimonial de la Defensoría;
- coordinar las acciones correspondientes a los aspectos presupuestarios, movimiento de fondos y prestación de servicios;
- orientar y controlar la tramitación de documentación, clasificación de expedientes, ficheros y correspondencia;
- elaborar el proyecto de informe anual del Defensor del Pueblo, junto al área de Comunicación
- refrendar la firma del Defensor y de su adjunto en las resoluciones que se dicten.

Un nivel de análisis más integrador diría que las tareas de la Secretaría General podrían clasificarse en dos grandes grupos, a saber: las cuestiones operativas y las cuestiones administrativas.

Dentro de las primeras incluiremos a aquellas labores que conciernen al manejo de los expedientes originados en los reclamos vecinales. La Secretaría General ordena, sistematiza y clasifica todo el recorrido administrativo que hacen los expedientes. Y al ser un área de coordinación, entiende en cada uno de los expedientes, independientemente de su naturaleza u origen.

En la sección correspondiente al Centro de Atención y Gestión de Demandas se podrá ahondar en relación a este apartado, dando cuenta de los desafíos que ha presentado esta tarea, por lo que no sería conveniente profundizar en esa cuestión nuevamente.

Pero amerita, en este punto, hacer mención a la extensa lista de pedidos de informes que el Departamento Ejecutivo Municipal no ha contestado en los tiempos estipulados por la ordenanza vigente durante los últimos 3 años. Estas dilaciones y/o falta de respuestas en los plazos esperados recarga todo el circuito informativo, y hace más lento el arribo de soluciones a las problemáticas expuestas por los vecinos.

Desde la Secretaría General se cursan todas las reiteraciones formales a los pedidos de informe sin responder, tal cual lo manda el Reglamento de Organización Interna y Procedimiento del Defensor del Pueblo de Morón. Se pone en evidencia de las faltas mencionadas al Secretario de Gobierno, en su rol de Coordinador de todas las áreas municipales, así como a los distintos destinatarios de los pedidos de informes. Son lamentablemente cada vez más numerosos los casos irregulares y no hacen detenimiento en las naturalezas de las problemáticas, dado que un caso de difícil resolución espera respuesta al lado de un pedido de informes aludiendo a una práctica simple y común.

Cuando un vecino/a se acerca a plantear un reclamo, lo hace (en la inmensa mayoría de los casos) porque ha recibido silencio de los funcionarios municipales, y no ha obtenido solución alguna. Acude al Defensor del Pueblo porque considera que éste posee adicionales condiciones para ser escuchado o tomado en cuenta. Pero cuando el Defensor del Pueblo tampoco recibe respuestas por parte de los funcionarios municipales, se resiente aún más la confianza de los administrados frente al estado municipal y las posiciones se tensan. Por eso, sanear este vínculo se revela de vital urgencia.

En el otro lado, encontramos las cuestiones administrativas. Aún conscientes de su distinta naturaleza, debemos decir que mantienen ciertas constantes. No parece casual que la misma administración municipal que no cumple en tiempo y forma en responder los pedidos de informes del Defensor del Pueblo, sea la misma que no le permita al titular de este instituto ejercer el control de su propio presupuesto.

El Defensor del Pueblo de Morón tiene un acceso indirecto a su presupuesto. Es decir, para utilizar los fondos que le han sido asignados debe recurrir necesariamente a la Secretaría del Honorable Concejo Deliberante, quien es a la postre la encargada de formalizar las solicitudes del Defensor del Pueblo en el sistema de contabilidad RAFAM. Esa formalización ha sufrido dilaciones y hasta inacciones (tal como se ha visto arriba con los pedidos de informes) lo que agrega al sistema administrativo taras y ruidos que no son saludables.

Las solicitudes administrativas del Defensor del Pueblo viajan en forma de Memorándum a la Secretaría del Honorable Concejo Deliberante. Y si bien en éste último año el tratamiento que se le ha dado en esa dependencia ha mejorado notablemente, lo cierto es que sigue siendo poco efectivo.

El Defensor del Pueblo ha expuesto en distintos ámbitos la imposibilidad que ha tenido para participar en los distintos foros donde ha sido invitado, por lo que la existencia del problema no puede encontrar desprevenido a nadie. Pero a esto debe sumarse la imposibilidad de hacer una planificación seria y responsable de toda compra, por cuanto es la Dirección de Compras del Municipio de Morón quien decide qué y como compra el Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo no tiene acceso a ver la compulsa de precios (en caso de que exista) ni tiene posibilidad de cotejar calidades o condiciones de entrega.

Pero esto no llamaría la atención si se tiene en cuenta que el Defensor del Pueblo no ha podido confeccionar su propio presupuesto. A diferencia de otros años, en lo que el Defensor fue consultado o invitado a realizar sus propias estimaciones para luego ser evaluadas en términos macroeconómicos por las autoridades municipales, para el año 2018 se le armó a esta dependencia municipal un presupuesto sin la intervención u opinión del Defensor del Pueblo. Las partidas presupuestarias y los importes que ellas contenían no apuntaban a una planificación del trabajo que el Defensor iba a realizar concienzudamente en ese mismo período, sino que respondieron a estimaciones hechas por funcionarios ajenos a este instituto y representan, si se quiere, una idea de lo que se pretende de la Defensoría del Pueblo.



se ha dado el caso de que, existiendo los fondos en el presupuesto, los mismos no pudieron ser efectivamente utilizados para tal fin. En el último año, como en los tres anteriores, el Defensor no pudo utilizar fondos para su programa de radio. No se entiende aún cuál ha sido la razón legal u administrativa que impedía esa acción. Pero más allá de esta incompreensión, lo cierto es que el Defensor del Pueblo no pudo hacer uso de esos fondos, debiendo sacrificar esta intención en pos de una decisión del Departamento Ejecutivo.

Como puede verse, estas condiciones reflejan una relación traumática entre el Defensor del Pueblo y el presupuesto que le ha sido asignado, y lejos de convertirse en una herramienta de acción se constituye en un impedimento.

Es de esperar que, a los fines de fortalecer este Instituto y darle mejores condiciones para actuar, se tengan en cuenta estas cuestiones empíricas, y el/la nuevo/a Defensor/a encuentre un escenario más propicio para su labor.

## Centro de Atención y Gestión de Demandas

El Centro de Atención y Gestión de Demandas, es el área que centraliza el primer contacto con los vecinos y las vecinas que realizan por alguna de las vías de comunicación el reclamo, pedido de orientación o demanda.

El equipo integrado por trabajadoras sociales identifica la situación problemática que trae el ciudadano utilizando herramientas de diálogo y escucha que le permitirá enmarcarlo según su temática, el ámbito de responsabilidad estatal y cuales podrían ser las áreas que gestionen esas consultas/demandas.

La Defensoría del Pueblo cuenta con un sistema de expedientes propio, donde quedan asentadas los trámites iniciados por el organismo, con los datos personales de las personas, información de la denuncia, y todos los movimientos realizados por las áreas en pos de solucionar o brindar respuestas concretas a los vecinos y vecinas.

Cada expediente tiene una persona responsable hasta la finalización del mismo.

Además el equipo de trabajo asesora de manera espontanea vecinos que se presentan con problemáticas simples y de rápida solución, brindando la información necesaria para resolver sus inquietudes en el momento.

Esta área de la Defensoría del Pueblo articula el seguimiento de los reclamos sobre temas municipales, temas de salud, temas

de servicios públicos y cuestiones relativas a otros organismos del estado.

El Defensor del Pueblo recibe informes constantes sobre los temas que llegan al área decidiendo junto a las profesionales qué caminos que se tomarán en función de lograr una solución concreta para las demandas expuestas.

Durante el año de este informe anual, hubo una enorme demanda debido a la decisión de acompañar a jubilados y jubiladas en el trámite de “Reparación Histórica” ante la Anses, motivo por el cual el área puso a disposición la atención personalizada de estos ciudadanos que requerían el patrocinio legal para finalizar el acuerdo judicialmente. Esto implicó que sin sumar más personal de atención, se atendieran miles de llamados con pedidos de asesoramiento, centenas de personas al día tanto de Morón, como de otras localidades a quienes se le brindaba la misma atención junto con los datos de abogados gratuitos. Recordamos que en el caso de los vecinos y vecinas de Morón, toda la tramitación quedó a cargo completamente de la esta Defensoría.

## Área Jurídica

Este sector de la Defensoría del Pueblo asesora a vecinos y vecinas que tengan consultas relacionadas con el ámbito judicial o que estén atravesados por situaciones donde requieran de una mirada legal.

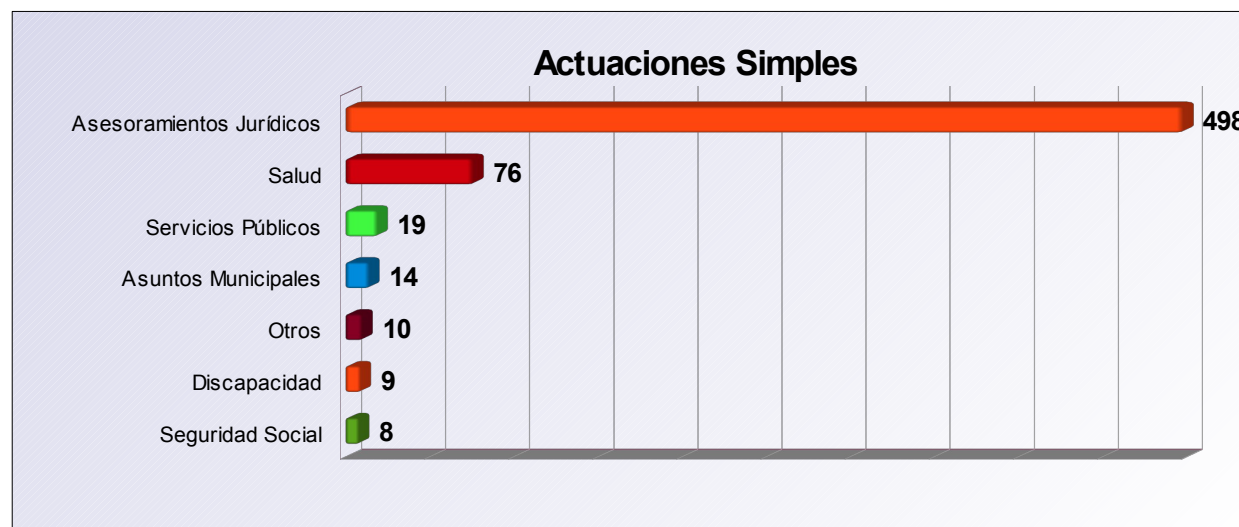
Esos ciudadanos reciben asesoramiento, de acuerdo a su consulta, tomando en cuenta las diferentes situaciones sociales y familiares, brindando información sobre las leyes vigentes y los organismos que podrían representarlos si fuera necesario.

Desde esta área jurídica, se confeccionan cartas y notas si así lo requiriera el caso, además de realizar un seguimiento de cada asesoramiento que las profesionales realizan.

Además, se han atendido una enorme cantidad de llamadas telefónicas y consultas por correo electrónico, que requirieron el asesoramiento profesional de las letradas, brindando información, derivación a las oficinas que patrocinan las temáticas planteadas o simplemente invitando a las personas a acercarse para verificar la documentación o trámites realizados.

## ACTUACIONES SIMPLES

Actuaciones simples según temática		
	Cantidad	%
Asesoramiento jurídico	498	78,5
Salud	76	12,0
Servicios Públicos	19	3,0
Asuntos municipales	14	2,2
Otros	10	1,6
Discapacidad	9	1,4
Seguridad Social	8	1,3
Total	634	100,0



## **ASESORAMIENTOS JURÍDICOS**

Durante 2018, los pedidos de asesoramiento jurídico aumentaron en más de un 50 % en general. Si bien hubo una suba considerable de todas las áreas de atención es destacable la necesidad de vecinos y vecinas de nuestro partido y de los alrededores de tener un espacio de consulta sobre temas que requieran de la recomendación profesional de un letrado.

Este hecho, refiere a la insuficiente cantidad de organismos de acceso a la justicia para los vecinos y vecinas de Morón o su atención deficiente, especialmente en temas complejos donde se entrecruzan dificultades económicas con diversas problemáticas familiares, de vivienda, de distintas violencias, civiles y comerciales.

Los ejes principales del asesoramiento jurídico se reiteran a lo largo de los años, más allá de la mayor demanda.

Durante el 2018, podemos distinguir estos temas de atención:

### **Temas de Familia (164 casos)**

Respecto a los conflictos relacionados con familia fueron en mayor medida consultas por temas de cuota alimentaria (38 casos). Se los orientó sobre el proceso de inicio del pedido de alimentos, qué documentación es necesaria y también en los casos

que así lo requirió se le indicó que recurran a la Defensoría del Pobres y Ausentes o al Colegio de Abogados de Morón para recibir patrocinio gratuito en caso de no poder obtener un abogado particular.

La cuota alimentaria es un monto mensual y obligatorio que se le fija al padre/madre que no convive con sus hijos para consolidar los gastos que demanda su bienestar, contemplando erogaciones derivadas de la vivienda, alimentación, salud, educación y esparcimiento.

En relación a derechos y obligaciones emergentes de la responsabilidad parental surgieron pedidos de asesoramiento sobre el derecho a la comunicación de niños, niñas y adolescentes de padres, madres u otro familiar. Además, problemas con temas filiatorios y de guarda de menores. (36 casos)

Los temas consultados sobre divorcio (31 casos) fueron sobre el proceso, la documentación requerida e información sobre patrocinio letrado gratuito en caso de corresponder. También se asesoró sobre derechos y obligaciones de la unión convivencial o concubinato. En todos los casos se indicó cuales son esos derechos y obligaciones en relación a hijos/as menores y bienes comunes.

Una temática que se incrementó en este último año 2018, fue el pedido de asesoramiento sobre violencia familiar (29 casos).

En estos casos, se asesoró a las personas de manera personal, según su problemática específica. Si se trató de violencia de género luego del asesoramiento jurídico, se les recomendaba concurrir a las oficinas especializadas para poder obtener información sobre como realizar la denuncia y tener contención profesional.

El resto de las consultas (30 casos) incluyeron consultas sobre procesos de adopción, conflictos particulares entre familiares, y temas de documentación de menores.

### **Vivienda (76 casos)**

Durante 2018, el tema central han sido, nuevamente, los contratos de alquiler con todas las aristas que implica. La gran falta de información de los inquilinos a la hora de conformar contratos, los tiempos de pago, la responsabilidad de las mejoras de los inmuebles, el rescisión de una de las partes, entre otras problemáticas derivadas del desconocimiento algunas y de los abusos de las inmobiliarias otras.

Esto sucede porque los ciudadanos no cuentan con un organismo específico que los oriente, informe y represente en caso de este tipo de abusos, tanto de las inmobiliarias como de los propietarios particulares. Esta situación se vio agravada con las fuertes subas de tarifas y la inflación excesiva que existió en el país, dejando en una situación desesperante a muchas familias que



se encontraron sin posibilidades de renovar su contrato de vivienda, por cuestiones económicas o con la imposibilidad de afrontar los valores de las garantías para el ingreso a un nuevo inmueble.

La imposición de garantías desproporcionadas es un tema recurrente, que complica a los inquilinos al momento de devolver la fianza, provocando conflictos entre las partes. Tanto inquilinos como propietarios recurren a la Defensoría del Pueblo en busca de soluciones ante este problema.

Otro tema que se reiteró fue la consulta relativa a propiedades en sucesión, donde los herederos entraban en conflicto por la posesión y/o venta de ese inmueble.

También hubo consultas relacionados con ocupación irregular de un terreno o inmueble, regularización dominial, incumplimientos del reglamento de copropiedad, conflictos por ejecuciones hipotecarias, desalojos y pedido de información para compra y venta de inmuebles.

## Temas comerciales (73 asesoramientos)

Durante el periodo 2018, en temas comerciales recibimos muchas consultas sobre diversos conflictos con entidades bancarias. Algunas de ellas relacionadas a cobros indebidos o descuentos no autorizados, deudas o problemas derivados de las tarjetas de crédito y ejecución de deudas de créditos.

En otros casos, pudimos notar problemas de deudas con entidades financieras, no bancarias, donde se revisaron los contratos si existiesen, además de informarlos sobre los derechos y obligaciones ante una deuda contraída con esas empresas.

Además recibimos consulta sobre posibles estafas ante compras de productos o servicios, y las dudas sobre el ingreso y salida del sistema de base de datos sobre vida crediticia y solvencia económica de una persona (Veraz y otros).

En muchos de estos casos, se les indicó que se acerquen a Defensa del Usuario y el Consumidor del Municipio de Morón con el fin de lograr audiencias de conciliación entre las partes cuando les faltara información clara y precisa tal cual explicita el Código Civil y Comercial. En otras situaciones se los asistió en la confección de escritos para las entidades reclamantes.

Como último dato en el campo de los temas comerciales de consulta, hemos recibido variedad de reclamos respecto a controversias entre los ciudadanos y sus letrados. Los honorarios que fueron pactados y no cumplidos, o abusos en relación a los

montos de los mismos.

### Multas de tránsito (35 casos)

En el año del presente informe, el tema de las infracciones de **tránsito** y los obstáculos encontrados para tramitar y renovar las licencias de conducir ha tenido un leve baja en la cantidad de consultas.

Desde el área jurídica las personas fueron asesoradas respecto a la validez de las actas, los plazos de prescripción y de notificación de la infracción en tiempo y forma. En todos los casos, se brindó asistencia en la redacción de descargo a presentar ante el órgano contralor pertinente.

Esta área jurídica, además, analiza, si los procedimientos efectuados cumplen con todos los recaudos necesarios que impone la ley nacional vigente (Nº 24.449) y de las provincias que adhieren a dicha ley.

En esta temática se continuaron observando deficiencias en el sistema de control vial y en la manera en que los ciudadanos pueden acceder a la justicia, por falta de información y de lugares de atención cercanos.

### Penal (28 asesoramientos)

En delitos penales, se asesoró a los consultantes a que efectuaran el reclamo ante la Policía del lugar del hecho o bien que se acercaran a la Fiscalía de turno a efectuar la denuncia pertinente y también se les brindó información sobre la Oficina de Asistencia a la Víctima.

En el caso de requerir representación profesional por estar acusados de algún delito, se les informó sobre el derecho a tener un Defensor Oficial, que los asista o represente ante la acusación según consagra en su art. 18 nuestra Constitución Nacional.

En 2018, las situaciones consultadas estuvieron relacionadas con amenazas, estafas, violencia intrafamiliar, abuso sexual y otros delitos que requieren de intervención judicial en el fuero penal.

### Otros Temas (16 asesoramientos)

- Difamación, calumnias e injurias
- Problemas de migraciones
- Situaciones complejas con instituciones educativas

- Problemas de habilitaciones comerciales
- Consultas sobre cambios de titularidad y traslados de cementerio.

### **Previsional (14 asesoramientos)**

Los temas previsionales, ajenos a la Reparación Histórica, fueron consultas sobre situaciones relacionadas con jubilaciones y pensiones tanto de ANSES como de la caja del IPS. Se les brindó toda la información necesaria para despejar dudas y se los acompañó en la confección de notas para ser entregadas a las oficinas correspondientes cuando así el caso lo requirió.

### **Tributos ( 13 asesoramientos)**

Dentro de este eje temático, podemos distinguir cuestiones sobre aumento y deuda de la tasa municipal, desvinculación sobre rodados, consultas sobre juicios de apremios entre otras temáticas relacionadas.

Se asesoró a los consultantes donde realizar el descargo, se colaboró con la confección de notas, y se realizaron las derivaciones a los ámbitos correspondientes.

### **Laboral (12 asesoramientos)**

Los asesoramientos vinculados al derecho laboral fueron realizados por empleados que fueron despedidos y también algunos empleadores que se acercaron para conocer los derechos y obligaciones que surgen de la relación laboral.

### **Registro Civil (9 asesoramientos)**

Se acercaron personas con dificultades en relación a problemas con sus documentaciones personales o de sus hijos. Confección de Documentos con errores, cambios de partidas de nacimiento, etc.

### **Salud (9 asesoramientos)**

Los temas de salud que requirieron un asesoramiento jurídico, se relacionaron con personas que padecen problemas de salud mental y consultaron sobre curatela, adicciones, determinación de capacidad jurídica. Además ingresaron consultas sobre intimaciones a obras sociales por demoras o falta de atención a tratamientos.

## DISCAPACIDAD

Durante 2018, las consultas y pedidos en de intervención en cuestiones relacionadas con personas con certificado de discapacidad se vieron incrementadas. Muchas de ellas, fueron consultas que se despejaron sin más trámite por las trabajadoras sociales que integran el equipo de Atención y Demandas de la Defensoría del Pueblo y otros requirieron del inicio de actuaciones simples para colaborar en la prosecución de los trámites de pensión y certificado de discapacidad.

En relación a las Pensiones No Contributivas por Discapacidad, desde la Defensoría del Pueblo de Morón se reciben consultas de personas que desean conocer el procedimiento para iniciar el trámite, los requisitos y el tiempo de duración para acceder al derecho. Recordamos que las pensiones no contributivas son una herramienta establecida por ley para acompañar a grupos vulnerables o especiales. Hay cuatro tipos de pensiones:

- 1) a las personas incapacitadas en forma total y permanente
- 2) a las madres de siete o más hijos
- 3) la pensión a la vejez, que está siendo reemplazada por la nueva Pensión Universal al Adulto Mayor
- 4) las “pensiones graciabiles” que entregó el Congreso. Estas cuatro categorías suman alrededor de un millón y medio de

personas, de las cuales alrededor de un millón son pensiones por invalidez.

En el último año, las consultas recibidas cuentan con un eje en común que radica en la preocupación ante la demora y dificultad para finalizar el trámite. En todos los casos, son vecinos que atraviesan condiciones complejas tanto económicas como de salud. Algunos de ellos son asistidos por el Municipio de Morón pero sin ser esto una solución definitiva ya que las personas siguen esperando el cobro de la pensión para cubrir sus necesidades básicas.

Para poder brindarles una respuesta, desde la Defensoría del Pueblo se mantuvo contacto constante durante los primeros meses del año con el Centro de Atención Local de Ituzaingó (CAL) que es el organismo que funciona como facilitador y un espacio de información y acompañamiento a los ciudadanos que estén tramitando o ya posean una Pensión No Contributiva.

A mediados del 2018, la comunicación con este órgano quedó truncada ya que los trabajadores iniciaron una huelga casi total en reclamo por derechos laborales pero también con el objetivo de visibilizar el fuerte recorte presupuestario en el área de discapacidad dejando sin posibilidades a muchas personas de alcanzar este beneficio.

Ante esta situación se iniciaron contactos con la Agencia Nacional de Discapacidad para intentar obtener respuestas y soluciones más concretas. Esta Agencia fue creada en Septiembre de 2017 a través del decreto 698/201, dependiendo de la Secretaría General de Presidencia de Nación. Anteriormente quien era responsable de las Pensiones No Contributivas era la



Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales que pertenecía a la órbita del Ministerio de Desarrollo Social.

Mediante la comunicación con la mencionada Agencia pudimos remitir los casos ingresados y obtener algunas respuestas sobre cual era el estado de los trámites y como proseguir con los reclamos.

Por otro lado, la nueva agencia promovió algunas modificaciones en la forma de tramitar algunas pensiones. El ejemplo más destacado fue el traspaso de las pensiones para “madres de 7 hijos o más” a la oficina de ANSES. Sin embargo, esto no trajo mejoras en los tiempos para el acceso a ese derecho, sino que las trabas se han ido incrementado, sin explicación ni motivo alguno, quedando directamente suspendidas las pensiones y el avance de los trámites.

Es fundamental que la demora y/o suspensión de estos beneficios así como los recortes presupuestarios son un gran retroceso en las Políticas Públicas de inclusión social, permitiendo que la brecha social se profundice.

## ACTUACIONES COMPLEJAS

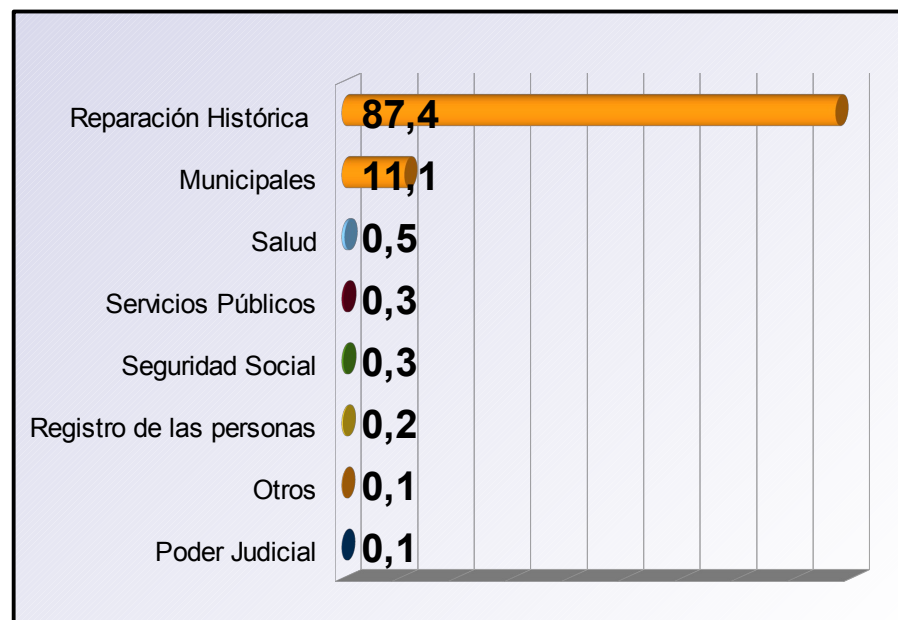
Durante 2018, el patrocinio jurídico para aquellos/as beneficiarios/as del Programa de “Reparación Histórica” dependiente de la ANSES fue la tarea que mayor demanda requirió de todo el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

La decisión del Defensor del Pueblo de este apoyo profesional a jubilados/as y pensionados/as implicó que el área de Atención y Gestión de Demandas pusiera todo el recurso humano con el objetivo de atender el inicio de los trámites necesarios para proseguir con el patrocinio que indica la ley en función de homologar el acuerdo judicial.

Todas las actuaciones complejas, tanto en la llamada “Reparación Histórica” como de otros temas municipales, de salud, de servicios públicos, temas de documentación, seguridad social entre otros, han demandado diversidad de movimientos de expediente y pedidos en informes, reuniones, tramitaciones y gestiones en general para dar una respuesta concreta a las consultas y reclamos de las personas que se acercaron al organismo. Según la complejidad de los temas ingresados, las áreas de la Defensoría del Pueblo trabajan articuladamente en cada caso para brindar asesoramiento y/o soluciones más eficientes y rápidas.

## ACTUACIONES SEGÚN TEMÁTICA

Actuaciones complejas según temática		
	Cantidad	Porcentaje
Reparación Histórica (ANSES)	2738	87,4
Municipalidad	348	11,1
Salud	17	0,5
Servicios Públicos	10	0,3
Seguridad Social	8	0,3
Registro de las personas	5	0,2
Otros	2	0,1
Poder Judicial	4	0,1
<b>Total</b>	<b>3132</b>	<b>100,0</b>



## Programa Nacional de “Reparación Histórica” para Jubilados y Jubiladas de ANSES

Un servicio muy demandado al Defensor del Pueblo durante el transcurso de todo el periodo considerado en el presente informe ha sido el de patrocinio jurídico gratuito para suscribir acuerdos con la ANSES. Como se señaló en el informe de 2017, este servicio se comenzó a prestar a fines de 2016. Continuó durante todo 2017 y de manera creciente hasta setiembre de 2018. La demanda ha persistido durante los restantes meses de 2018 y continúa, aunque las personas que requieren el servicio son menos. La razón para la oscilación de la demanda y, consecuentemente de los patrocinios jurídicos brindados, es la inclusión por etapas de las personas jubiladas y pensionadas en los parámetros contemplados por la Ley 27260, que instituyó el denominado “Programa de Reparación Histórica”.

El referido programa –tal como lo señalaba el informe del Defensor del Pueblo de Morón correspondiente a 2017-- consiste en la presentación, por parte de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), de una propuesta de reajuste de sus haberes a personas jubiladas y pensionadas, adecuando el monto de dichos haberes a los porcentajes que las sentencias de los

tribunales de la Seguridad Social y la Corte Suprema de Justicia han estimado que se corresponden con los definidos por la legislación. Quien recibe la propuesta es libre de aceptarla mediante la firma de un acuerdo. Dicho acuerdo incluye la renuncia, por parte de quien acepta la propuesta, a iniciar una demanda judicial al Estado requiriendo una revisión del monto del haber jubilatorio que percibe, o a continuar el litigio si ya ha iniciado juicio. De acuerdo con las leyes nacionales que han definido el monto de los haberes jubilatorios, a las personas que acceden a su jubilación se les asigna determinada suma mensual, según el cálculo que la ANSES establece en su liquidación, con base en las referidas leyes.

El cálculo de ANSES ha sido controvertido por numerosas personas, que han estimado que el haber que les ha asignado el órgano administrador de la seguridad social no valora adecuadamente los aportes efectuados. En consecuencia, se han planteado decenas de miles de reclamos ante los juzgados del fuero de la Seguridad Social.

Las Cámaras de la Seguridad Social han emitido numerosas sentencias que reconocen el derecho de los demandantes a percibir mayores haberes. Estas sentencias han sido corroboradas por fallos de la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Se aspiraba a que la aceptación de las propuestas de acuerdo, con expresa renuncia a cualquier reclamo judicial posterior por el monto del haber jubilatorio o de pensión, implicara que no se plantearían nuevos juicios reclamando por ese motivo. En relación con ese propósito, la ley establece que los acuerdos deben homologarse en sede judicial, dando al acuerdo el carácter de cosa

juzgada. Por ello es necesario que cada persona jubilada o pensionada que decida completar el trámite de suscripción del acuerdo, cuente con un abogado que la patrocine.

ANSES convino con distintos Colegios de Abogados, Defensores del Pueblo y Defensorías Públicas para que pongan abogadas y abogados a disposición, que patrocinen en forma gratuita a quienes deciden suscribir los correspondientes acuerdos. Las instituciones que establecieron los convenios actuaron de diversas maneras para su aplicación. En el caso de la Defensoría del Pueblo de Morón, ANSES promovió un acuerdo de trabajo con la Unidad de Atención Integral (UDAI) de Morón de ANSES, de modo que en esta Unidad se atendiera, en turnos prefijados, a las personas que se presentaban a suscribir acuerdos con el patrocinio legal de la Defensoría del Pueblo.

En principio se acordó la atención una vez por semana. Sin embargo, la cantidad de personas jubiladas que demandaba el patrocinio legal, exigió que se agregaran días de atención, en principio dos y luego tres, con atención a unas treinta personas cada día. La concurrencia a la UDAI de Morón es precedida por la atención en la sede de la Defensoría del Pueblo, en que se explica a la persona los alcances del acuerdo que ANSES le invita a suscribir y la alternativa que se le presenta (rechazo del acuerdo transaccional y demanda judicial). De tal manera que el acto de suscripción se efectúe contando con la información suficiente y por ende con pleno y libre consentimiento. Los titulares de un beneficio previsional que encuadre en el artículo 3° de la Ley N°

27.260, se informan de la existencia de la propuesta de incremento de su jubilación o pensión por la inclusión de una nota en su recibo de haberes.

También, si toman la iniciativa de consultar en la plataforma específica creada por ANSES en el sitio web del Organismo. A través de la plataforma las personas pueden consultar si son alcanzadas por el Programa, y en su caso, cuál es la propuesta económica de la ANSES, cuáles son las pautas aplicadas, y cuáles son las cláusulas sujetas a aceptación, en el supuesto de estar de acuerdo.

La Defensoría del Pueblo de Morón adjudicó un abogado con matrícula federal habilitada, en este caso al Defensor Adjunto, para el patrocinio jurídico gratuito. Las personas titulares, acompañadas de su abogado, concurren a la UDAI de Morón de ANSES y suscriben el acuerdo, generalmente por medio de la huella digital, previamente enrolada en la base de datos de la Administración Nacional de la Seguridad Social. El uso de la huella dactilar en esos términos, a efectos de la suscripción de los referidos acuerdos, tiene la validez de la firma ológrafa, en los términos del artículo 288 del Código Civil y Comercial de la Nación, siendo suficiente, a fin de probar la declaración de voluntad expresada en el texto generado por el sistema electrónico, y asegurando tanto la autoría como la integridad del acuerdo suscrito.

Cuando la suscripción del acuerdo mediante la firma con huella dactilar no es posible, se efectúa el correspondiente trámite

de excepción y el acuerdo -impreso en papel- se suscribe con firma ológrafa ante el funcionario de ANSES, previa aprobación del trámite de excepción.

La imposibilidad de suscribir el acuerdo transaccional a través del sistema biométrico comprende diversas situaciones: las personas que, por diversas razones, no pueden identificarse mediante una huella dactilar, así como las personas imposibilitadas de concurrir a una sede de ANSES, por estar postradas, internadas, privadas de la libertad o residir en el exterior del país. En el caso de las personas que no pueden concurrir personalmente, su firma en el acuerdo transaccional es certificada por un escribano.

En el caso de las personas residentes en el exterior, la certificación puede estar a cargo de un funcionario consular argentino o de un notario. En el caso de las personas menores de edad o que hayan sido declaradas judicialmente incapaces para expresar por sí su acuerdo, actúa en nombre de ellas el representante legal designado. El patrocinio jurídico gratuito se presta, por la Defensoría del Pueblo de Morón, en todas las variantes.

También la Curaduría oficial para los departamentos judiciales de Morón y La Matanza ha requerido y obtenido de la Defensoría del Pueblo la prestación del patrocinio a los casos en que dicha institución del Ministerio Público deba suscribir los pertinentes acuerdos en representación de las personas de las que tiene encomendada la curatela.



El servicio tiene como destinatarias a las personas incluidas en el “Programa de Reparación Histórica” con domicilio en el Municipio de Morón. Se ha incorporado también a personas residentes en el exterior, cuyo último domicilio en la Argentina estuvo situado en Morón. En los casos de personas residentes fuera del Municipio de Morón, se presta un servicio de asesoramiento y se provee el nombre y el teléfono de abogados que pueden patrocinarlas para la suscripción de los acuerdos, sin costo para ellas.

A fin de brindar esta información, se ha establecido acuerdos con profesionales individuales, además de instituciones, que se han comprometido a brindar su patrocinio de manera eficaz y con gratuidad para las personas que requieran el servicio.

Al decidir la incorporación de este servicio entre las tareas incluidas en su agenda de actividades, el Defensor del Pueblo de Morón ha tenido en cuenta, fundamentalmente, que se trata del derecho reconocido a una cantidad significativa de personas jubiladas y pensionadas de percibir un haber mayor al que percibían antes de la concreción de este ofrecimiento por parte de la Administración de la Seguridad Social, en cumplimiento de la ley 27260. En consecuencia, ha considerado que facilitar su ejercicio, sin que esto comporte un gasto que puede evitarse, es propio de esta institución defensora y protectora de derechos. Como parte del servicio, el Defensor del Pueblo incorporó también una tarea informativa, dirigida a las personas que están incluidas en el Programa, a fin de que tomen conocimiento de tal inclusión y actúen para hacer efectivo el derecho que el estado les reconoce, en cumplimiento de la ley, en tanto acuerden libremente en suscribir el correspondiente acuerdo con ANSES.

Además de acudir a los ámbitos comunitarios que requirieron su presencia, el Defensor del Pueblo interesó al Gobierno municipal en la organización de espacios de información y orientación, a fin de que todas las personas incluidas en el Programa supieran de su existencia y, en el caso de que lo aceptaran libremente a partir de una información correcta y suficiente, pudieran acceder sin dificultad a la suscripción de los pertinentes acuerdos.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo ha utilizado las herramientas de difusión a su alcance en los medios de información pública, para informar sobre el Programa y poner el servicio a disposición de las personas incluidas en él. La tarea mayor de difusión ha tenido lugar a partir de la actuación conjunta con las Unidades de Atención Integral de ANSES, que han reconocido en la Defensoría del Pueblo de Morón un instrumento idóneo de cooperación, para que una cantidad de personas jubiladas y pensionadas, incluidas en el “Programa de Reparación Histórica”, incorporen en su haber la suma por dicho concepto. La articulación se ha establecido principalmente con las UDAI ubicadas en el territorio del Partido -Morón y El Palomar-, pero se ha extendido de diversas formas también a otras, como las de Ramos Mejía, Hurlingham, Ituzaingó y Merlo.

El desarrollo del servicio se comprueba por la cantidad de situaciones atendidas. Comenzó a prestarse a fines de 2016, una vez que se concretó la reglamentación de la ley 27260 y se estableció el correspondiente acuerdo de trabajo entre ANSES y la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA). En ese año se tramitaron, en la Defensoría del Pueblo de

Morón, 26 expedientes referidos al Programa de Reparación Histórica.

Durante el año 2017, se tramitaron 1342 (mil trescientos cuarenta y dos) expedientes; en tanto que en 2018 se tramitaron 2738 (dos mil setecientos treinta y ocho) expedientes por este tema. Además, se ha atendido una cantidad superior a las señaladas, de personas residentes en otros municipios, a quienes se ha garantizado el patrocinio jurídico gratuito por profesionales de los que se suministró, desde la Defensoría del Pueblo de Morón, los datos para establecer el contacto. Por ser tan numerosas las consultas que se han debido atender, con el consiguiente asesoramiento y suministro de información, no se estableció una estadística precisa de las personas residentes en otros municipios a quienes se brindó este servicio de orientación, que según se señala supera ampliamente el número de expedientes abiertos por el tema y que corresponden a personas con domicilio en el Municipio de Morón, más las situaciones adicionales que se han señalado.

El aumento de las presentaciones, en el año al que se refiere este informe, se relaciona con la comunicación de ANSES a las personas incluidas en el Programa, sobre la necesidad de suscribir los acuerdos con patrocinio letrado. Se trata de titulares de jubilaciones o pensiones cuyos casos habían sido tramitados con procedimientos abreviados para los beneficiarios que requieren una solución con mayor urgencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 8° del Decreto 894/16. Los procedimientos abreviados tienen como característica que el reajuste se hizo efectivo de manera inmediata a que la persona jubilada o

pensionada fuera incluida en el Programa.

Una vez efectuado el reajuste, el titular del beneficio previsional debió prestar su consentimiento, por vía electrónica, dentro de los seis meses de efectuado el reajuste. Este procedimiento se aplicó a aquellos titulares de un beneficio previsional que no hubieren iniciado juicio, cuando su haber reajustado no alcanzaba a dos veces y medio el haber mínimo y se trataba de personas mayores de ochenta años de edad, o que padecían una enfermedad grave, o cuando el incremento del haber, por aplicación del reajuste, no superaba el treinta por ciento del haber mínimo.

Un número considerable de personas incluidas en el Programa recién fue convocado a suscribir los acuerdos en los últimos meses de 2017 y se les requirió que lo hicieran antes de finalizar febrero de 2018.

La Defensoría del Pueblo de Morón, que en su momento había generado los correspondientes expedientes, brindando la orientación necesaria para que las personas incluidas en el procedimiento abreviado completaran los correspondientes trámites, reabrió los expedientes para proceder a la suscripción de los acuerdos, según la nueva indicación de ANSES.

En muchos casos las personas requirieron el patrocinio de la Defensoría del Pueblo, luego de recibir la pertinente información del organismo. En otros, desde la propia Defensoría se verificó que la persona estaba convocada a suscribir el acuerdo, para no perder el reajuste, y en consecuencia se comunicó con las personas jubiladas y pensionadas que estaban en esas

condiciones, para asegurar que contaran con la información y aseguraran la continuidad en la percepción del haber incrementado mediante la suscripción del respectivo acuerdo. En razón de la cantidad de personas que requerían suscribir acuerdos, ANSES debió postergar la fecha límite para la presentación de las personas incluidas en este grupo, fijando como fecha límite el 30 de junio y posteriormente el 31 de agosto de 2018. En esos meses se acordaron turnos especiales de atención en ANSES. Posteriormente, se ha continuado el servicio, atendiendo particularmente a las personas a las que se les retiró la suma que percibían en concepto de “Reparación Histórica”, por no haber suscrito el acuerdo con ANSES en el plazo establecido por la reglamentación.

En cuanto a los honorarios reconocidos por la ley a los abogados que patrocinan a quienes suscriben los acuerdos transaccionales con ANSES, para su posterior homologación judicial, y que están a cargo del referido organismo de la Seguridad Social, al comenzar la prestación de este servicio, el Defensor del Pueblo comunicó a la Dirección de Contaduría del Municipio de Morón la decisión de que, en los trámites que se promovieran desde la Defensoría del Pueblo, las sumas que ANSES reconoce en concepto de honorarios y viáticos a los abogados no ingresaran al patrimonio personal de estos, sino que fueran percibidos institucionalmente por el Municipio.

En respuesta a esta iniciativa, desde la Subsecretaría Legal y Técnica municipal se comunicó al Defensor del Pueblo la

voluntad del gobierno municipal de implementar un proyecto en que las sumas que pague ANSES por los conceptos referidos, se incorporen a un fondo destinado a una obra en beneficio de las personas adultas mayores. El Defensor del Pueblo ha expresado repetidamente su interés, ante los funcionarios municipales, para la concreción del acuerdo.

Por sugerencia de la Subsecretaría Legal y Técnica del Municipio, formalizó por escrito la propuesta, incluyendo sus detalles, en una carta dirigida al Secretario de Gobierno. En diciembre de 2018, el intendente municipal Ramiro Tagliaferro y el defensor del pueblo Abraham Leonardo Gak suscribieron el acuerdo. Se puso en marcha el procedimiento, a fin de que pueda concretarse el trámite de liquidación de los fondos por ANSES.

## Reclamos Municipales

La intervención en problemáticas municipales es la misión central de la Defensoría del Pueblo ya que tal como reza la ordenanza de creación tiene como objetivo: ***"Defender, proteger y promocionar los derechos e intereses legítimos, individuales y colectivos consagrados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la legislación vigente, de los habitantes de Morón frente a actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal, sus entes, sus organismos y sus dependencias descentralizadas." y también "Supervisar la actividad de la Municipalidad, sus organismos dependientes, los concesionarios, contratistas o prestadores de obras o servicios públicos y permisionarios de uso de bienes de dominio municipal, en todos los casos que comporten abusos, arbitrariedades, negligencias, deficiencias, errores administrativos, demoras excesivas en los trámites, irregularidad administrativa y cualquier otra forma de menoscabo de los derechos."***

En este sentido desde el inicio de su función ha procurado gestionar de la mejor manera y dentro de lo que marca la legislación vigente soluciones concretas a los problemas de los vecinos de Morón.

Para ello, el área de Gestión y Demandas, atiende a los vecinos reclamantes, inicia un expediente interno y luego envía pedidos de informe al área municipal correspondiente para que se brinde información sobre qué acciones y tiempos previstos tienen para solucionar la problemática planteada.

Los funcionarios responsables tienen la obligación de dar una respuesta concreta por escrito en un plazo no mayor a 30 días. Durante todo el proceso el equipo mantiene comunicación constante con los vecinos y vecinas para conocer si hubo algún tipo de solución o comunicación desde la Municipalidad.



## Pedidos de Informe

Según la Ordenanza de creación del la figura del Defensor del Pueblo, el Departamento Ejecutivo del Municipio de Morón tiene la obligación de dar una respuesta a los pedidos de informe que este remitiera mediante expediente, en el lapso de 30 días corridos, informando qué acciones o propuestas tienen proyectadas para dar solución a las situaciones y reclamos planteados por los ciudadanos. Luego de ese tiempo, el Defensor del Pueblo debe remitir hasta dos reiteraciones con el objetivo de obtener la respuesta adeudada.

En este periodo se enviaron un total de 438 pedidos de informe a las diferentes áreas de gestión de la municipalidad, requiriendo información sobre reclamos de vecinos y vecinas que solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo al no recibir respuesta o solución por parte del estado municipal.

Al igual que en 2016 y 2017, las respuesta a los requerimientos del defensor han sufrido importantes demoras o no han sido respondidas . Al momento de la elaboración de este informe, sobre el total de 438 pedidos de informe enviados en 2018 a diferentes áreas, 158 expedientes, es decir el casi 37 %, no obtuvieron respuesta alguna.

Durante 2018, las respuestas recibidas en el tiempo estipulado por la Ordenanza de creación del organismo, han sido sólo el 18 %, es decir, que de cada 10 (diez) pedidos de informe, solo 1 (uno) de ellos obtuvo respuesta acorde a lo ordenado el poder legislativo de nuestro distrito.

Además de ese dato preocupante, es importante mencionar que las respuestas recibidas en muchas ocasiones llegaron con importantes retrasos, algunas con más de 9 meses, impidiendo brindarle respuesta o solución a los vecinos y vecinas que se acercaron a la Defensoría del Pueblo con demandas relacionadas a los servicios del Municipio de Morón.

Antes de iniciar los expedientes, se le requiere al demandante que asiente ante el Municipio de Morón su reclamo y aguarde un tiempo prudencial para dar oportunidad a las áreas a que den solución al problema. Sólo ante la omisión de esa respuesta, el Defensor del Pueblo interviene pidiendo informes a las áreas responsables sobre qué medidas se tomarán y en qué tiempos sobre ese reclamo particular.

Esta situación que se reitera provoca la vulneración en los derechos de los ciudadanos que cuentan con el organismo para que intermedie entre ellos y el Municipio de Morón en sus reclamos. La figura de Defensor del Pueblo, nace de esa necesidad y requiere de la voluntad del estado para colaborar con los problemas de las personas sobre los servicios que el municipio debe

brindar.

El área de atención de demandas mantiene comunicación constante con los vecinos y vecinas en pos de conocer el estado de situación de las problemáticas particulares, brindando toda la información sobre los trámites iniciados y las respuestas o no de las dependencias. De haberse resuelto el conflicto o regularizado el servicio por el cual se inició el reclamo, el expediente se cerrará sin mas requerimientos

<b>PEDIDOS DE INFORME CON Y SIN RESPUESTAS 2018</b>		
<b>Sobre un total de 438</b>		
	Cantidad de Expedientes	Porcentajes sobre el total de expedientes remitidos
Sin respuesta	158	36.07 %
Con respuesta en tiempo y forma según ordenanza	79	18.03 %
Con respuesta entre 31 a 60 días	126	28.77 %
Con respuesta de entre 61 y 90 días	44	10.04 %
Con respuesta de entre 91 y 120 días	15	3.42 %
Con demora mayor a 120 días	16	3.67 %
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100</b>

<b>Pedidos de informes remitidos al Municipio</b>		
<b>Detalle Según Dependencia</b>		
	Cantidad	%
Secretaria de Obras y Servicios Públicos	293	66,9
Dirección de Inspeccion General	20	4,6
Dirección de Tránsito y Transporte	17	3,9
Dirección de Obras Particulares	15	3,4
Secretaría de Gobierno	13	3,0
Dirección de Saneamiento	10	2,3
Dirección Administrativa de Infracciones	9	2,1
Secretaría de Planificación Estrategica	7	1,6
Secretaría de Seguridad Ciudadana	7	1,6
Subsecretaría de Empleo y Hábitat	6	1,4
Unidad de Gestión Comunitaria N°4	6	1,4
Unidad de Gestión Comunitaria N°6	6	1,4
Unidad de Gestión Comunitaria N°1	5	1,1
Dirección de Tributos Municipales	4	0,9
Dirección de Registración de la Actividad Económica	3	0,7
Secretaria de Políticas Sociales	3	0,7
unidad de Gestión Comunitaria N°3	3	0,7
Unidad de Gestión Comunitaria N°5	3	0,7
Secretaría de Salud	2	0,5
Dirección de Apremios	1	0,2
Dirección de Defensa del Usuario y el Consumidor	1	0,2
Dirección de Desarrollo Humano y Prom.Social	1	0,2
Dirección Operativa de SAME	1	0,2
Unidad de Gestión Comunitaria N°2	1	0,2
Unidad de Gestión Comunitaria N°7	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>438</b>	<b>100</b>

## Temáticas Municipales Abordadas

■ **Alumbrado Público (136 casos):** Durante 2018, como en el periodo anterior, los reclamos sobre el funcionamiento de alumbrado público fueron los más numerosos con 136 expedientes abiertos. De los 348 expedientes iniciados por problemas municipales casi el 40 % fue sobre el mal funcionamiento de luminarias. Los reclamos más frecuentes refieren a luminarias fuera de servicio, con funcionamiento intermitente, encendidas durante las horas diurnas o aquellas que apesar de haber sido reparadas vuelven a presentar problemas.

Si bien este tipo de reclamo, tienen prioridad, ya que urgen por su naturaleza en cuestiones de seguridad y no requieren de grandes obras ni tiempos extensos de resolución, muchas de las demandas demoraron varios meses en obtener una solución e incluso aún existen expedientes que no han tenido respuesta positiva.

El descontento vecinal por el deficiente servicio brindado por el municipio, es aún mayor dado el aumento en las tasas de servicios generales que contemplaría el mantenimiento del alumbrado, barrido y limpieza.

El mantenimiento del servicio esta a cargo de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos del Municipio de Morón ante quien el Defensor del Pueblo remitió sus pedidos de informe a fin de que el servicio sea monitoreado y prontamente

restablecido.

- **Bacheo y/o repavimentación (32 casos):** Otro tema que creció en proporción y es el segundo más numeroso de los reclamos tiene relación con los pedidos de **bacheo y/o repavimentación**. En este tema, la mayoría no han sido resueltos y requieren de varios meses de actuaciones y reiteraciones de pedidos de informe para lograrlo. A pesar de estas acciones podemos mencionar que de los 32 casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en este periodo analizado, sólo 2 fueron resueltos en favor de las demandas de los vecinos. El resto de los reclamos sigue sin resolución aumentando los perjuicios y problemas para los ciudadanos.

Esta situación implica una enorme dificultad en la circulación de vehículos y en el fluido normal de tránsito, además de, en muchos casos, resultar un peligro para la comunidad de Morón, y refleja el vacío de intervención del estado municipal en cuestiones de reparación de baches y/o repavimentación, sobre todo en zonas periféricas de los centros más urbanos y las arterias más visibles.

- **Extracción y poda de árboles (29 casos):** En este año analizado hemos recibido reclamos y consultas en relación a problemas con el arbolado público. Las principales inquietudes están relacionadas con la existencia de árboles añejos, inclinados, con crecimiento desmedido, con peligro de caída, enredados en la red de alumbrado público, levantando

veredas y/o provocando grietas en viviendas particulares.

Las personas llegan a la Defensoría después de varios reclamos no atendidos por el Municipio, que consisten en poda correctiva, recorte de raíces y en algunos casos la extracción del ejemplar.

Como cada año, recordamos que ésta es una problemática compleja dado que en ciertas ocasiones, a través de nuestra intervención los vecinos obtienen la autorización requerida para la poda o extracción pero el frentista no logra afrontar el gasto que ello implica y queda a la espera que el trabajo sea incorporado a la agenda de la Secretaría de Obras y Servicios Públicos.

Como en otros informes anuales, el Defensor del Pueblo, sugiere que el estado municipal brinde información clara y realice campañas sobre las ordenanzas vigentes en materia de arbolado, el tratamiento a realizarse y la fecha de ejecución así como también la reposición oportuna de los ejemplares que estén en malas condiciones.

■ **Problemas de hábitat (19 casos):** Estos temas son de gran importancia ya que se relacionan directamente con problemas habitacionales de familias atravesadas por desalojos judiciales, a grupos familiares con sus derechos vulnerados y a expedientes relacionados con las personas en situación de calle en el partido de Morón. También se han acercado familias con solicitud de mejoramiento habitacional, incumplimientos en la entrega de títulos de dominio de terrenos municipales.

Este tema, que se ha incrementado en las consultas y pedidos de intervención, es muy importante en la gestión de esta Defensoría del Pueblo por su importancia vital y sus derivaciones, ya que en determinadas ocasiones su falta de respuesta trae como consecuencia que una familia pueda quedar en una delicada situación habitacional.

■ **Recolección de residuos domiciliarios y basurales en vía pública (18 casos):** Aquí podemos distinguir por un lado, el servicio que brinda la empresa Urbaser que con sus propios camiones debe recolectar las bolsas de los domicilios de los vecinos y por otro lado, la acumulación en diversos puntos del partido de residuos que provocan un problema de salubridad al no darle la limpieza adecuada.

■ **Problemas de tránsito (16 casos):** Refiere al reclamos sobre autos y camiones de gran porte que obstruyen lugares no permitidos de manera habitual, provocando inconvenientes constantes entre los vecinos de esas zonas afectadas. Además recibimos pedidos de cambio de circulación en calles y avenidas dado el colapso de tránsito en esos sitios. También ingresaron reclamos por pedidos de semáforos, o la reparación de los mismos, instalación de lomas de burro y señalización.

■ **Falta o deficiencias en el barrido manual (15 casos):** Durante el 2018, los vecinos han referido la falta total del servicio y en otros casos, el no cumplimiento de la frecuencia estipulada o deficiente calidad del servicio brindado. La Defensoría



del Pueblo ha remitido pedidos de informes al área correspondiente para conocer las acciones implementadas por el Municipio con el objetivo de regularizar y mejorar el servicio para que los vecinos obtengan una solución definitiva al problema.

■ **Demora o falta del servicio de Retiro de ramas y/o escombros (15 casos):** Los vecinos que se acercaron indicaron problemas con la remoción de montículos de ramas o escombros en la vía pública. Mayormente estos problemas consistieron en la demora de la recolección, lo que en muchos casos, derivó en un potencial punto de acumulación de basura.

■ **Acumulación de agua (12 casos):** Estos casos, se relacionan con problemas estructurales de veredas, cordones y calles que permiten que se acumulen una cantidad irregular de agua. Además hemos recibido reclamos por acumulación de agua contaminada en baches y roturas en la vía pública. Hemos podido verificar que estos problemas aumentaron en las zonas alejadas de los centros de las localidades de Morón, como Castelar Sur, Morón Sur y algunas zonas de El Palomar.

■ **Estado de las veredas (10 casos):** Los demandantes refirieron al estado de las veredas al finalizar las obras de cloacas u otras empresas de servicio así como también problemas con otros frentistas que no realizan el mantenimiento adecuado. En el mismo sentido, vinieron personas reclamando por el estado general de los cordones que afecta el parque automotor,

el escurrimiento del agua y la normal circulación de personas.

■ **Tasas de servicios municipales (9 casos):** Refieren a inquietudes sobre los aumentos de tasas municipales, cambios de zonificación, valuación fiscal. En estos casos, se reitera el pedido de necesidad de que la boleta de servicios de tasa municipal cuente con un detalle de la composición de sus ítems. Si aún no lo han hecho, se les indica que se acerquen a la Dirección de Tributos Municipales para obtener una respuesta concreta.

■ **Problemas con construcciones vecinas (8 casos):** En esos casos se acercan vecinos con conflictos relacionados con medianeras, invasión de la intimidad, filtraciones, ruidos molestos, árboles que rompen la propiedad lindante. Estos temas son de compleja resolución ya que el circuito propuesto por el estado, es de mediación vecinal, posibilitando el dialogo y un acuerdo de partes. Esta propuesta muchas veces no prospera, y la parte denunciante requiere un inspector municipal para verificar los reclamos sobre la propiedad vecina. Si después de estos movimientos se comprobará una infracción, el Municipio labrará un acta intimando a darle solución al problema planteado, a través de Justicia de Faltas.

Si a pesar de ellos, el denunciado no revierte la falta, sea por desinterés o por falta de recursos, la disputa se prolonga en el tiempo sin encontrar una solución favorable. Muchos de estos casos, han sido derivados a la justicia ordinaria, fuera de los ámbitos administrativos.

■ **Inspecciones a comercios (7 casos):** Problemas de vecinos con comercios que generan ruidos molestos, suciedad, invasión del espacio público entre otros inconvenientes. También denuncias por falta de higiene, de habilitación y de control de plagas.

■ **Funcionamiento de dependencias municipales (7 casos):** Ingresaron reclamos respecto al funcionamiento del servicio del SAME Morón, donde las demoras excedieron los tiempos razonables. También hubo dos casos sobre el funcionamiento de los servicios de Hospital de Morón, uno de ellos relacionados con una posible mala praxis y otro por falta de anestesistas razón por la cual, intervenciones quirúrgicas tuvieron que ser pospuesta en algunos casos por varios meses.

Un tema de gran preocupación, fue el de la suspensión de los traslados sociales por parte del Municipio de Morón que afecto especialmente a los grupos más vulnerados social y económicamente. En este mismo sentido, de manera oficiosa, el Defensor del Pueblo, inició un expediente para pedir informes sobre el funcionamiento de los programas municipales y provinciales para el universo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Se acercaron otros vecinos con reclamos por errores a la hora de tramitar habilitaciones en la oficina de Ventanilla Única así como también sobre la Subsecretaría de Promoción de Trabajo y Economía Social, en relación a trámites para insumos de un emprendimiento de trabajo.

- **Inundaciones (4 casos):** En esta categoría se incluyen casos de vecinos y vecinas que sufren anegamientos por obstrucción o falta de sumideros, deficiencia en las pendientes de la acera o falta de obras hídricas. Durante 2018, se recibió nuevamente a los vecinos de Barrio Seré, en Castelar Sur, quienes refieren la necesidad de continuar las mejoras y modificaciones en las obras realizadas (Reservorios) dado que el problema persiste y no termina de resolverse el tema de la inundación en la zona.
- **Ruidos molestos (3 casos):** Durante el 2018, se acercaron quejas por ruidos molestos en plazas, clubes y espacios públicos.
- **Estado de postes (2 casos):** Este tema refiere a postes en mal estado, con peligro de caída, etc. que no suelen ser temas de sencilla resolución dado que requiere de la articulación del Municipio, con las empresas de servicio propietarias de los postes.
- **Discapacidad (2 casos):** Se refirieron a demoras o inconvenientes por pedidos de pase de transporte y certificados de discapacidad. Se trabajó articuladamente con la Dirección de Políticas para Personas con Discapacidad del Municipio.
- **Otros temas (4 casos)** Este ítem, refiere a temas de difícil definición, no entrando en ninguna de las categorías más habituales.

<b>Actuaciones complejas: Municipalidad</b>		
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Luminarias	136	39,1
Bacheos y/o repavimentación	32	9,2
Extracción y/o poda árboles	29	8,3
Habitat	19	5,5
Falta de recolección de residuos y basurales	18	5,2
Próblemas de tránsito	16	4,6
Falta de barrendero	15	4,3
Retiro de ramas	15	4,3
Acumulación de agua	12	3,4
Estado de Veredas	10	2,9
Tasas	9	2,6
Problemas construcciones vecinas	8	2,3
Inspección a comercios	7	2,0
Funcionamiento dependencias municipales	7	2,0
Inundaciones	4	1,1
Otros Temas	4	1,1
Ruidos molestos	3	0,9
Postes en mal estado	2	0,6
Discapacidad	2	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100,0</b>

## Salud

Los casos de salud son una tema de gran preocupación para el Defensor del Pueblo y su equipo, dada la temática sensible y urgente de la mayoría de los casos que se ingresan como actuaciones complejas.

Como todos los años, durante el 2018, se llevaron a cabo diversas acciones con el fin de resolver las dificultades que tienen las personas cuando se encuentran vulnerados en sus derechos de acceso a la salud.

Cabe la aclaración que la Defensoría del Pueblo trabaja sin ninguna restricción de jurisdicción en cuestiones de salud, por lo tanto en algunas circunstancias resulta imprescindible apelar a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires u otros organismos del ámbito provincial y nacional en pos de lograr el objetivo buscado.

Durante 2018, hemos atendido variedad de casos de personas con conflictos con sus obras sociales, prepagas y cobertura en la salud pública. Sin embargo, es remarcable que durante este año se han profundizado los inconvenientes con el acceso a los tratamientos y medicamentos derivados de los programas nacionales que permiten que personas sin cobertura medica obtengan ese derecho. En relación a esto, es importante mencionar, que en septiembre de 2018, el Gobierno Nacional, en el marco de varios

cambios en la estructura de Gabinete, oficializó la desaparición del Ministerio de Salud, para crear un Secretaria de Salud dependiente del Ministerio de Desarrollo Social. Esto produjo cambios en los lugares donde habitualmente se realizaban las autorizaciones y entrega de medicamentos e insumos, produciendo demoras y desconcierto en los pacientes. Incluso, varias personas refirieron que a pesar de lograr la autorización del Ministerio de Desarrollo, tampoco lograron obtener la medicación requerida.

En ese contexto, se acercaron a la Defensoría del Pueblo, muchos pacientes bajo tratamiento crónico y/o prolongado, oncológicos, con EPOC, diabetes y personas con padecimientos psiquiátricos entre otros, que reclamaban orientación sobre que pasos seguir para lograr obtener sus medicamentos. Es necesario recordar que en este tipo de enfermedades la suspensión de la continuidad del tratamiento, implica sufrir graves consecuencias a su salud y a su calidad de vida.

Por otro lado, los reclamos mencionados se agravaban por el hecho de que las farmacias autorizadas por el Ministerio de Desarrollo Social para la entrega de medicamentos provistos por el estado, insuficientes en general, contaban con una deficiente atención y sólo entregaban 100 números por día, generando que las personas pasaran la noche haciendo cola en los alrededores, expuestos a riesgos de seguridad, condiciones climáticas riesgosas y manifestaciones de sus propias enfermedades. Todo esto sucede, además, sin garantía de obtener los medicamentos.

La Defensoría del Pueblo, inició expedientes de cada caso particular, pero además gestionó en manera global la situación general que se exponía.

Entre otras acciones, a pedido del Defensor, se concretó una reunión con el Secretario de Salud del Municipio de Morón, el Dr. Jorge Hugo Morón, para trasladarle la preocupación, dado que el procedimiento de solicitud de medicación e insumos para los y las vecinas del partido, comienza en la Secretaria a su cargo. Nos informó que en caso de no contar con los medicamentos, insumos o prácticas solicitadas, hacen una derivación del paciente directamente al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, sin hacer participe a los organismos de salud de la Provincia de Buenos Aires siendo estos parte del sistema de salud de quienes viven en el conurbano bonaerense. Se le requiere al Dr. Morón, que intervenga en estos casos, dada la gravedad de los hechos, para lograr una solución concreta para nuestros vecinos/as.

Como en todos los casos que refieren a cuestiones que involucran al gobierno provincial, se notificó por nota, a la Defensoría del Pueblo de Provincia, todas las actuaciones realizadas, los hechos y también la recomendación de su intervención que siempre ha sido fundamental en la resolución de este tipo de problemáticas.

Por otro lado, nuestro organismo se reunió con la Defensoría del Pueblo de Nación, para exponer los casos recibidos en Morón, haciendo mención al acuerdo de coparticipación entre ambas Defensorías y solicitando su intervención dada la



competencia como contralor que poseen ante los organismos de la órbita nacional.

La Defensoría del Pueblo de la Nación, tomó el compromiso de resolver aquellos casos que cuentan con la documentación pertinente y hayan efectuado los reclamos previamente en el Ministerio de Desarrollo Social Nacional.

Otro caso, que fue relevante durante el año de este informe anual, es el de una vecina del partido de Morón, que se encuentra bajo tratamiento psicológico desde hace mas de 25 años y es poseedora de certificado de discapacidad. Durante todos esos años, fue paciente del Hospital Nacional Alejandro Posadas, hasta que por diversos inconvenientes, el médico psiquiatra tratante dejó de pertenecer al plantel del nosocomio y la mujer quedó sin seguimiento.

Ante ésta situación, se acercó al organismo solicitando la intervención del Defensor del Pueblo de Morón.

Iniciamos conversaciones con el Hospital Posadas, con el objetivo de lograr que se le brinde atención con otro especialista, en reemplazo del anterior, pero según informaron, ésto no era posible.

Comenzamos gestiones similares en varios Hospitales Provinciales de la zona, sufriendo la misma suerte de no hallar turnos disponibles con un psiquiatra que pueda atender a la paciente y efectuar la receta de la medicación que forma parte del tratamiento.

En esa instancia recurrimos al área de Psiquiatría del Hospital de Morón, desde donde nos informan que no cuentan con

turnos disponibles, debido a la gran demanda que tienen a partir de la baja de algunos servicios de psiquiatría de varios hospitales públicos y problemas con los programas nacionales.

Dada la nueva negativa, nos reunimos nuevamente con el Dr. Morón, Secretario de Salud del Municipio, a quien se le explican los diferentes obstáculos con los que nos encontramos, solicitando que se busque, desde el estado municipal, una salida posible a las situaciones de gravedad, como la de esta persona, vecina de nuestro municipio, pero que también afectaría a otros pacientes con padecimientos en la salud mental.

A la finalización de este informe, no hemos podido colaborar en la resolución del conflicto, ni tampoco obtener respuesta de ningún organismo sobre que acciones llevaran a cabo en pos de solucionar esta situación.

Este hecho, revela un grave problema en el sistema de salud, que deja sin atención médica a muchas personas y expone la deficiencia en el acceso a pacientes psiquiátricos, además de la falta de profesionales, en los últimos años, en las instituciones de salud pública.

Por otro lado, en relación a consultas sobre programas provinciales, nos comunicamos con la Coordinadora de Programas de Enfermedades Especiales, como el PROEPI y el PRODIABA, que nos informa que desde el mes de julio se decidió retirar a los beneficiarios del Programa Incluir Salud, del PROEPI (Programa de Prevención de la Epilepsia) y del Banco de Drogas

(Enfermedades crónicas y de alto costo)

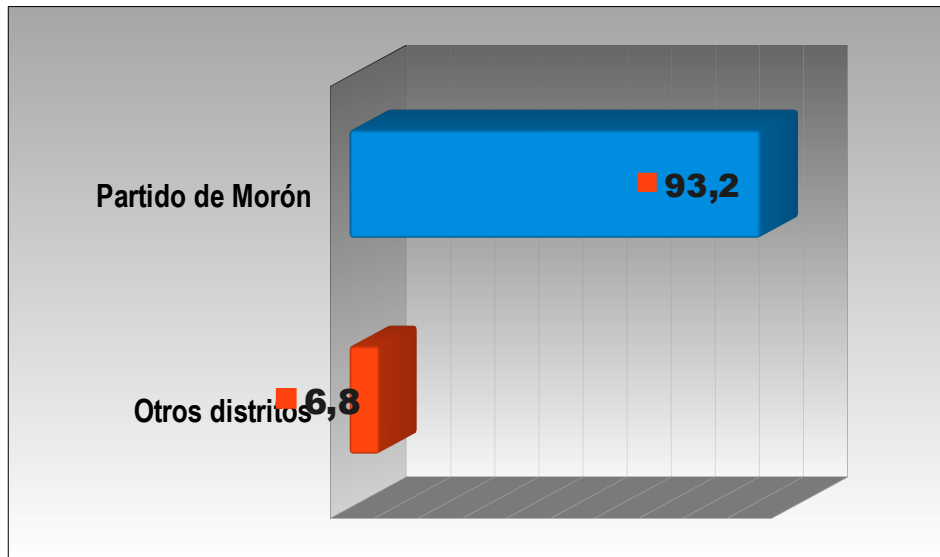
Solo quedarían en dichos programas, todas aquellas personas que no cuenten con ningún beneficio social ni pensiones no contributivas.

De tal forma, se corroboró la información con la coordinación de Incluir Salud Regional VII, desde donde informaron que efectivamente, todos los beneficiarios del programa que precisen medicación para Epilepsia, enfermedades oncológicas o de alto costo, deberán acercarse a las oficinas de Incluir Salud dispuestas en los diferentes Hospitales Provinciales del país, y allí presentar documentación personal y médica para dar continuidad a los tratamientos indicados por los profesionales.

Unicamente el PRODIABA (Programa de Prevención de Diabetes) sigue otorgando medicación e insumos, a los beneficiarios de Incluir Salud.

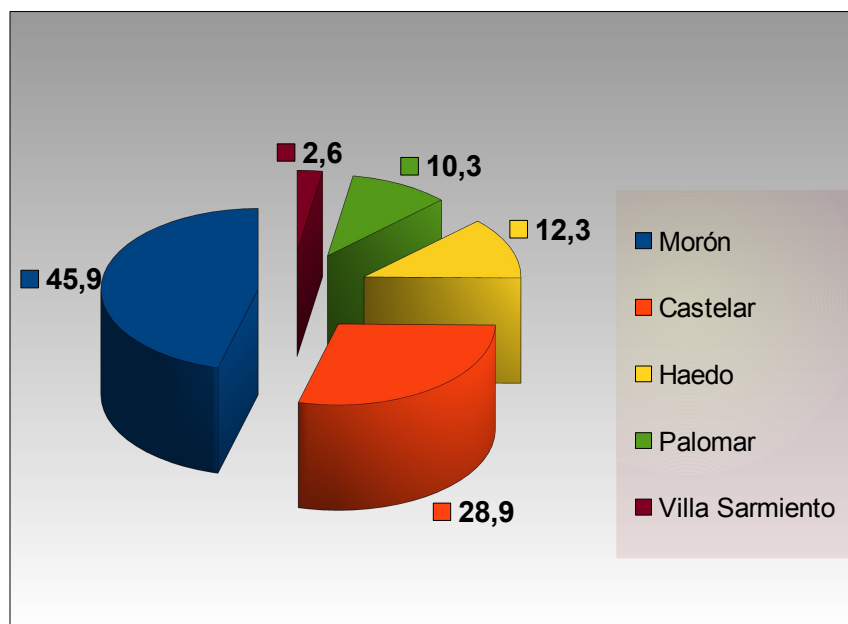
# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE EXPEDIENTES

## INGRESOS SEGÚN DOMICILIO



Expedientes según domicilio de los demandantes		
	Cantidad	%
Partido de Morón	3511	93,2
Otros lugares	255	6,8
Total	3766	100,0

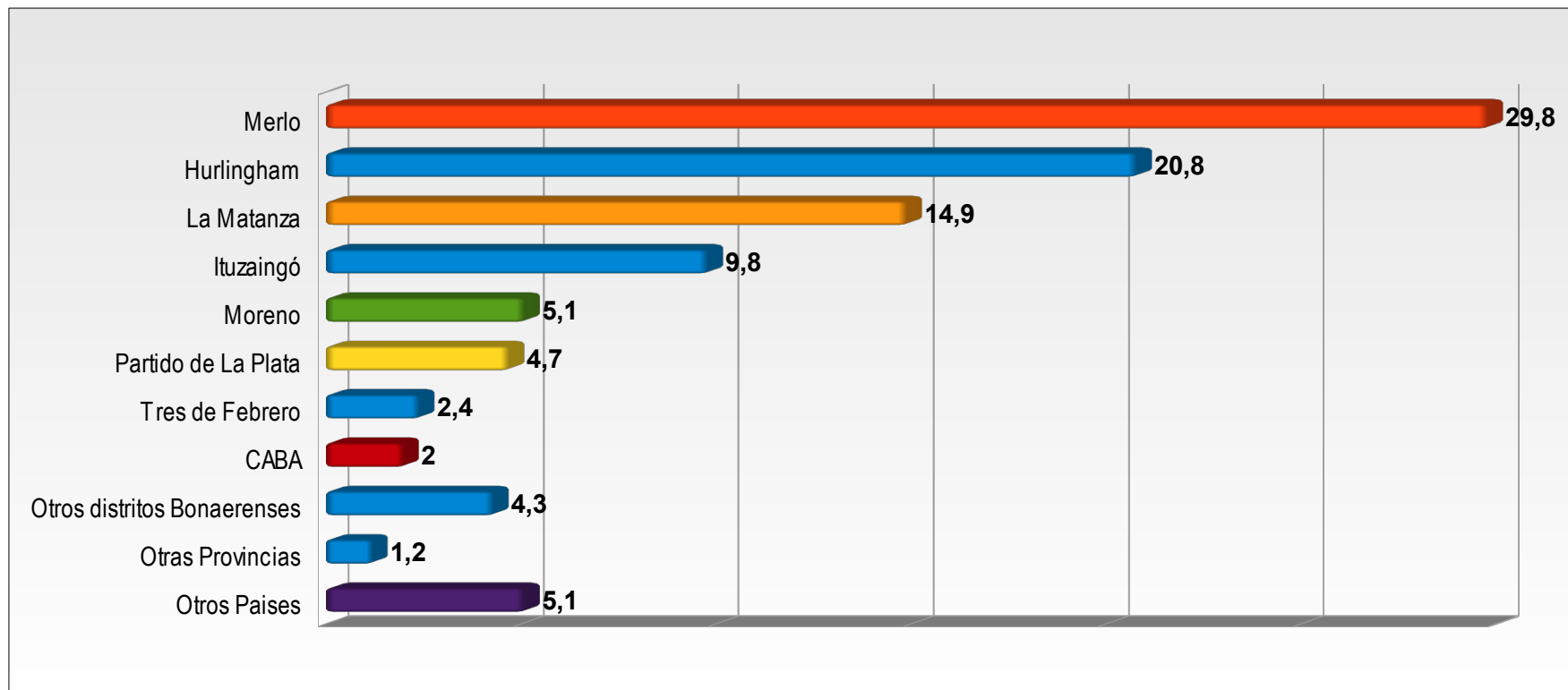
## INGRESOS DEL PARTIDO DE MORÓN



	Cantidad	%
Morón	1610	45,9
Castelar	1015	28,9
Haedo	433	12,3
El Palomar	363	10,3
Villa Sarmiento	90	2,6
<b>Total</b>	<b>3511</b>	<b>100</b>

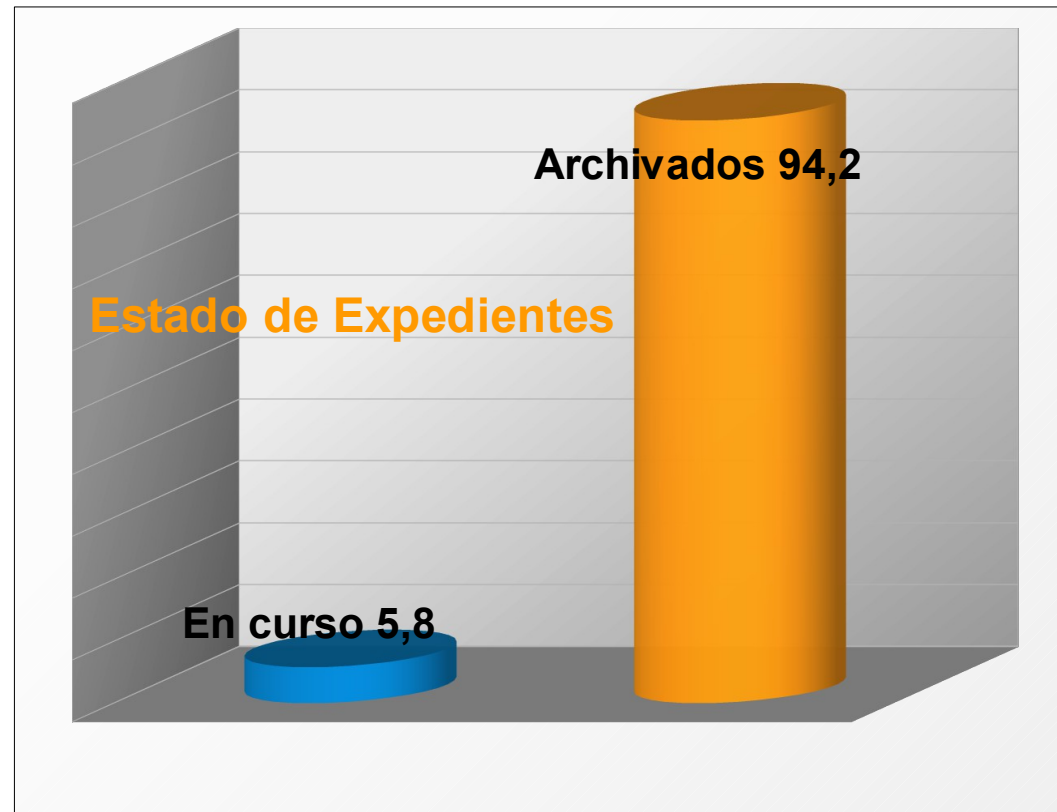
## INGRESOS SEGÚN OTROS PARTIDOS

<b>Expedientes según domicilio de los demandantes (excluido Morón)</b>		
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Partido de Merlo	76	29,8
Partido de Hurlingham	53	20,8
Partido de la Matanza	38	14,9
Partido de Ituzaingó	25	9,8
Partido de Moreno	13	5,1
Partido de La Plata	12	4,7
Partido de Tres de Febrero	6	2,4
Ciudad de Buenos Aires	5	2,0
Otros distritos Buenos Aires	11	4,3
Otras provincias	3	1,2
Otros países	13	5,1
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100,0</b>



**EXPEDIENTES ARCHIVADOS Y EN CURSO**

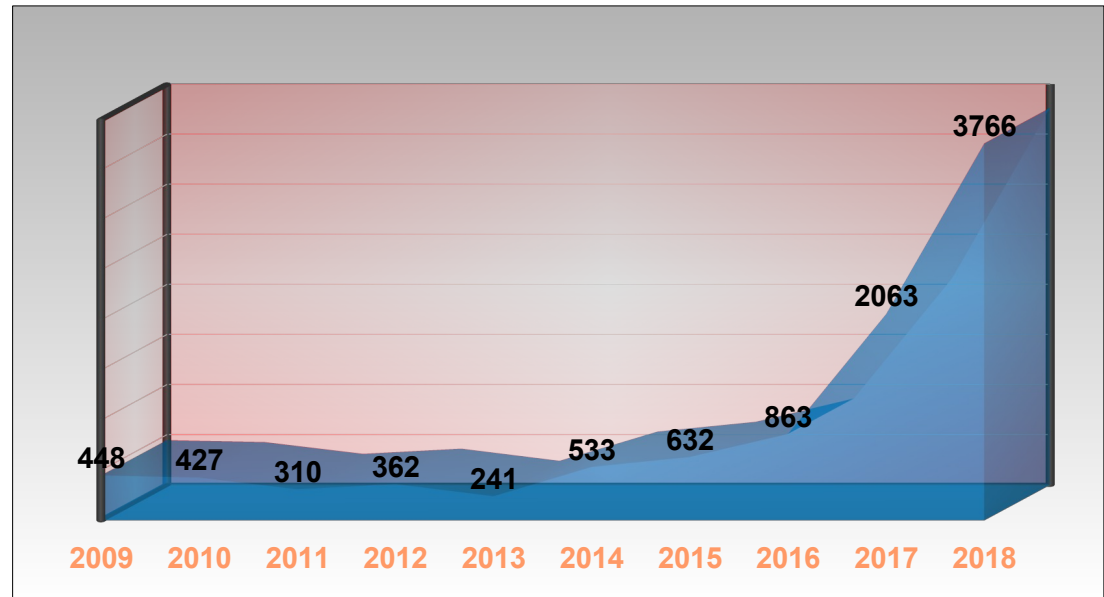
(al 16/01/2019)		
	Cantidad	Porcentaje
Archivados	3548	94,2
En curso	218	5,8
TOTAL	3766	100,0



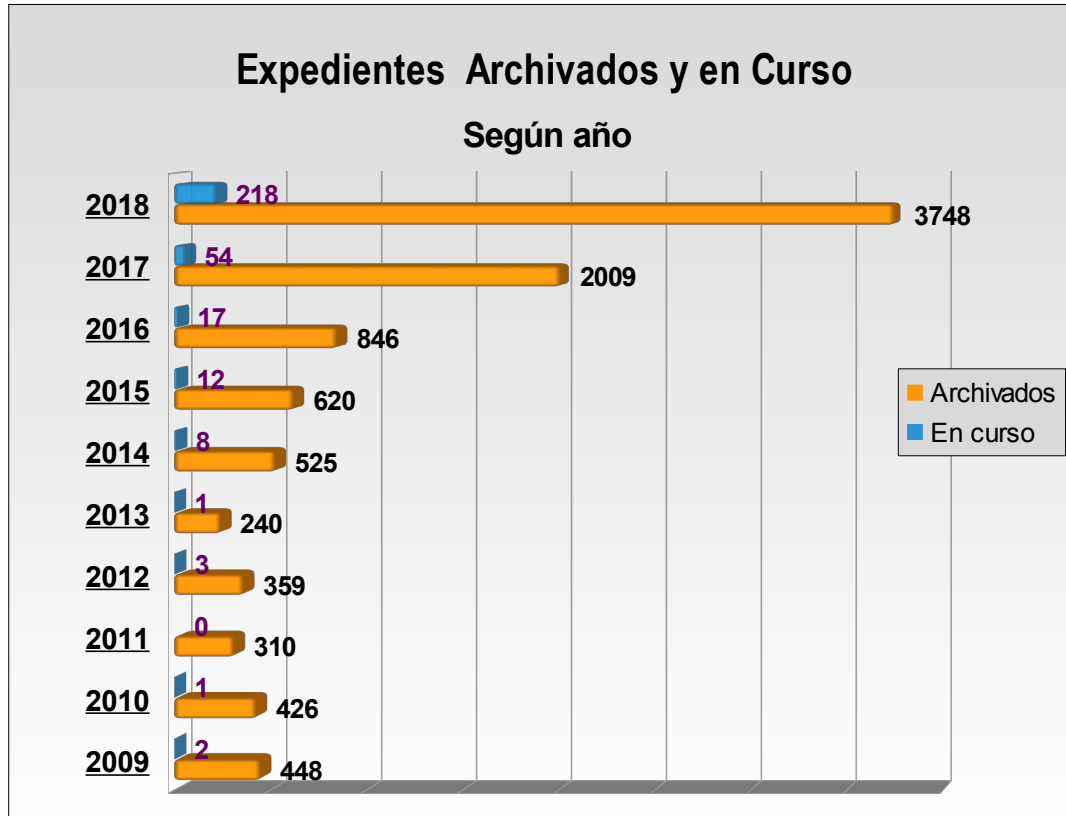


## INGRESOS HISTÓRICOS POR AÑO

Histórico Ingresos por Año	
Año	Cantidad
2009	448
2010	427
2011	310
2012	362
2013	241
2014	533
2015	632
2016	863
2017	2063
2018	3766



## ARCHIVADOS Y CURSO SEGÚN AÑO



En curso según año	
Año	Cantidad
2009	2
2010	1
2011	0
2012	3
2013	1
2014	8
2015	12
2016	17
2017	54
2018	218

# EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

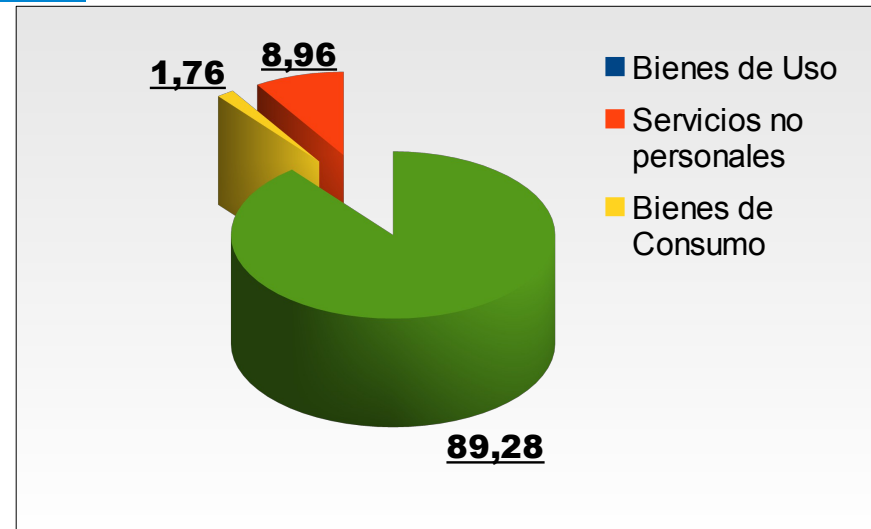
Totales en Pesos	
Presupuestado	\$4.378.328,55
Modificaciones	\$564.648,49
Total Ejecutado	\$4.942.977,04



\* Cabe mencionar que el presupuesto votado por el HCD no contempla los eventuales aumentos salariales que se producirían en el año.

En el año que se informa particularmente no se han incorporado aumentos a la partida de personal, de modo que fue necesario readecuar fondos destinados a otras partidas

<b>Composición del Gasto</b>		
	Valor	Porcentaje
Gastos en Personal	\$4.413.244,16	89,28
Bienes de Consumo	\$86.941,19	1,76
Servicios no personales	\$442.791,69	8,96
Bienes de Uso	\$0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>\$4.942.977,04</b>	<b>100,00</b>



## ÁREA COMUNICACIÓN

El área de comunicación de la Defensoría del Pueblo, tiene como objetivo visibilizar el trabajo y la gestión del Defensor del Pueblo, acompañando a todas las áreas que la integran. Planifica acciones para que el organismo llegue a una mayor cantidad de vecinos y vecinas del territorio.

Durante el 2017, se realizaron múltiples intervenciones en redes sociales, utilizando estos modernos canales de llegada a la comunidad como Instagram, el canal de YouTube, Facebook y Twitter.

Nuestra página web fue un instrumento fundamental para la recepción de consultas y reclamos así como también una herramienta para compartir información relevante para la ciudadanía, promoviendo la comunicación fluida y ágil entre las personas y el Defensor del Pueblo. Como mencionamos anteriormente, en este informe no se contabiliza la totalidad de asesoramientos que gestionamos dado que muchos no se registran como expedientes sino que son canalizados de manera rápida vía mail o telefónica

Estos son respondidos con celeridad, brindando toda la información que la situación planteada requiera. Sólo por la página web, han ingresado al menos un centenar de correos, que refleja la visibilidad que ha tenido nuestro organismo y el crecimiento

de personas que se han de una u otra manera acercado al Defensor del Pueblo de Morón.

También en el marco del acompañamiento a los y las beneficiarias del “Programa de Reparación Histórica”, el Defensor del Pueblo realizó charlas en centros comunitarios, y Sociedades de Fomentos. Se armó una intensa campaña de difusión con folletería, y productos digitales.

También se continuó con la tarea de difundir sobre los alcances y tareas del Defensor del Pueblo con entrega de material gráfico.

Durante el 2017, se mantuvo un extenso contacto con los medios de comunicación locales quienes estuvieron siempre dispuestos a apoyar nuestra tarea replicando la información proporcionada y promocionando la tarea y las novedades del servicio del Defensor del Pueblo.

## PROGRAMA DE RADIO SEMANAL

En marzo de 2018 se inició la novena temporada del programa “El Defensor del Pueblo” que desde 2009 se emite todos los sábados de 11 a 12 por FM En Tránsito, de Castelar.

El objetivo principal del espacio radial es el de divulgar derechos y las herramientas para defenderlos, abrir una vía más de comunicación entre la Defensoría del Pueblo y los vecinos, para lograr que más ciudadanos conozcan las funciones de la Defensoría del Pueblo y sepan cómo comunicarse fácilmente con ella. La producción del programa está a cargo del propio personal de la Defensoría del Pueblo.

Luego de varios años, el programa ha alcanzado un esquema en el que, en cada emisión, se busca brindar información útil, proveniente, especialmente, de fuentes autorizadas de nuestro municipio así como referentes de todo el país. Se proponen temas de profundo interés social, sobre derechos ciudadanos, actividades de la cultura, la educación y DDHH.

El programa incluye un editorial a cargo del Defensor del Pueblo, quien dedica los primeros minutos de cada programa a analizar algún tema de la realidad local, nacional o internacional, con una mirada crítica y un análisis profundo de las causas y consecuencias de las noticias y sucesos más relevantes de la semana.

La grilla de cada semana también incluye el espacio de carácter histórico-educativo a cargo del Defensor Adjunto, quien plantea hechos y sucesos históricos vinculados a las fechas cercanas y elabora diferentes columnas de análisis, en las que establece puentes entre la historia y el presente de nuestro país y el mundo.



## DETALLE DE PROGRAMAS DEL CICLO 2018

NÚMERO DE PROGRAMA	TEMAS ABORDADOS	INVITADOS E INVITADAS	FECHA
368	El 8 de marzo, se conmemora el día Internacional de la Mujer. En ese marco, y en medio de la discusión sobre la legalización del aborto invitamos a una diputada nacional, vecina de Castelar que es co autora de la mencionada ley.	Mónica Macha, Diputada Nacional (FpV)	10 de marzo
369	El Sindicato de Empleadas de casas particulares, tiene en Morón, una escuela de oficios que tiene entre sus metas, incluir en lo laboral, lo social y lo educativo a mujeres y hombres.	Adriana Gubernievicz	17 de marzo
370	Especial 24 de marzo. Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia	Audios de referentes sociales, políticos y de la cultural nos brindaron su recuerdo y opinión sobre esta fecha	24 de marzo
371	Especial Malvinas	Blasa y María Reyes, hermanas de José Antonio Reyes Lobos, vecino ex combatiente caído en la guerra de Malvinas.	31 de marzo
372	Día Mundial de la Salud	Jacobo Netel, médico del Hospital de Morón	7 de abril

**Informe Anual 2018 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón**

373	Conversamos con un especialista en la Protección de Datos Personales	Dr. Germán Navas	14 de abril
374	Convocamos a una organización de payasos de Hospital que trabajan entre otros en el nosocomio de nuestro municipio.	Gabriela Leguizamon de Hospipayasos	21 de abril
375	La Historia del 1° de mayo, que conmemora en la Argentina el Día del Trabajador/a.	Prof. Matías Cortelezzi	28 de abril
376	La Defensoría del Público, es un organismo que protege y promueve los derechos de las personas consumidoras de medios de comunicación	María José Parra, Directora de Comunicación Institucional	5 de mayo
377	Los derechos sobre nuestros datos personales, el robo virtual y las estafas que podemos evitar.	Dr. Nicolás Stanga	12 de mayo
378	Semana del Parto Respetado	Natalia Fuego, Doula Hospital de Morón	19 de mayo
379	Escuela de Formación Actoral Municipal "Pedro Escudero"	Adrian Canale, Coordinador artístico de la Escuela	26 de mayo
380	#NiUnaMenos. Informe Femicidios en 2018	Sibila Botti, integrante de Mumalá Oeste, Mujeres de la Matria Latinoamericana	2 de junio
381	En el mes de junio, se recuerda el nacimiento de nuestra insignia nacional, y a su creador, Manuel Belgrano	Ezequiel Pavese, presidente de la Asociación Belgraniana de Morón	9 de junio

**Informe Anual 2018 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón**

382	El conservatorio Provincial de Música Alberto Ginastera, que se encuentra en Morón, sigue peleando por su nuevo edificio.	Cristian Gonzalo y Liliana Estoup de la cooperativa de conservatorio	23 de junio
383	Programa ENVIÓN. En Ituzaingó se amplió el programa haciendo que dependa del municipio	Alberto Sava, director fundador de Frente de Artistas del Hospital Borda	24 de junio
384	Proyectos Solidarios #ProyectoChiches y #ProyectoMochi	María Laura Companys. Fundadora del Proyecto	14 de julio
385	Proyectos Solidarios Manos Abiertas. Brindan comida caliente durante todo el año en Morón dos veces por semana. Además la contención, la escucha, el abrigo de un grupo que pone el cuerpo para ayudar a los que menos tienen.	Patricia, iniciadora de la actividad en el oeste.	21 de julio
386	Semana de la Lactancia Materna	Clarisa Tamborini, Doula del Hospital de Morón y especialista en lactancia materna.	28 de julio
387	Día de la Pachamama, Día de la Tierra #EMPO #PueblosOriginarios	Esteban Padín, antropólogo e integrante del Espacio por la Memoria de los Pueblos Originarios de Morón	04 de agosto
388	Proyectos Solidarios Festival Vamos Lxs Pibxs #FMEnTransito	Charlamos con integrantes del Comedor y Centro barrial Kichari Huasi, que son una de las organizaciones que recibirán lo recaudado en el festival que ya lleva varias temporadas	11 de agosto

**Informe Anual 2018 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón**

389	Las cooperadoras de Morón y la Federación que las agrupa	Integrantes de la Federación de Cooperadoras de Morón. Pablo Fernandez, Miriam Mancedo, Mariana Garcia.	18 de agosto
390	Hospital Posadas	Director General de Redes de Salud, Dr. Marcelo Diaz	25 de agosto
391	Situación Universidades y Educación Pública	Abraham Gak	01 de septiembre
392	El juego como forma de inclusión. Jugar es un derecho Cursos de promotores lúdicos	Marcela López, de la organización Agora Ludus	08 de septiembre
393	Encuentro Cultura Viva Comunitaria Actividad colectiva que se realizó en el oeste	Rosana Miraglino Organizadora del encuentro	15 de septiembre
394	Fallo contra gendarmes por torturas, secuestro y lesiones a 3 chicos que viven en un barrio de CABA	Dra. Gabriela Carpinetti, abogada de la querella y participante de la Garganta Poderosa	22 de septiembre
395	Situación del Hospital Posadas		29 de septiembre
396	Juicio Brigada de San Justo Juicio de lesa humanidad contra varios jefes	Herman Von Schmeling y Gabriel Fernández Ambos familiares de Desaparecidxs en el ultima dictadura militar	06 de octubre

**Informe Anual 2018 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón**

397	Tinkupeña La danza y la cultura originaria como forma de vida y resistencia	Integrantes de Tinkunakuy	13 de octubre
398	33° Encuentro Nacional de Mujeres en Chubut	Cristina del Valle de Mujeres al Oeste Julieta de Mumalá	20 de octubre
399	Temas varios	Equipo del programa de radio	27 de octubre 400
400	Colegio de Abogados de Morón	Jorge Frega, presidente	03 de noviembre
401	Día del Donante Voluntario de sangre	Bonaerenses hasta la Médula	10 de noviembre
402	Presentación del libro Pañuelos en Escena El libro cuenta con la palabra e historias de las madres de Plaza de Mayo que viven o vivieron en nuestra zona oeste	Ciela Asad	17 de noviembre
403	Documental "120 brigada del café"	Claudia Cesaroni	24 de noviembre
404	Comedor y centro barrial "Lo de Olga"	Yesica y Florencia integrantes del Centro comunitario	02 de diciembre
405	Abuela Naturaleza. El cuidado de medio ambiente y las políticas públicas de reciclado.	Alex Portugueis, integrante de Abuela Naturaleza	08 de diciembre

**Informe Anual 2018 - Defensoría del Pueblo del Municipio de Morón**

406	Los derechos humanos y la importancia de la historia viva de nuestro país	Nora Cortiñas, Madre de Plaza de Mayo (Linea Fundadora y vecina de Castelar	15 de diciembre
407	10 años de Abraham Gak como Defensor del Pueblo de Morón	Charlamos con el equipo de la Defensoría sobre el recorrido desde sus inicios	22 de diciembre
408	Cierre del ciclo 2018 Cierre 10 temporadas del programa de radio del Defensor del Pueblo	Escuchamos a los y las candidatas al cargo de Defensor/a del Pueblo de Morón	29 de diciembre