



# INFORME ANUAL

---

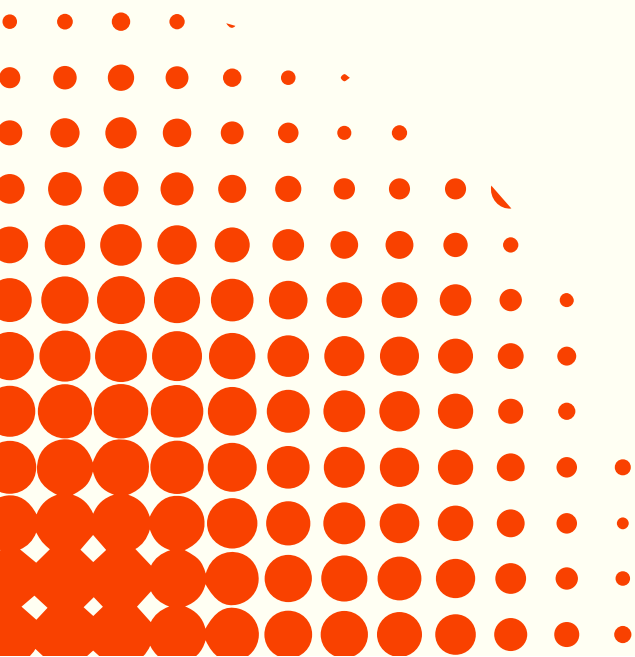
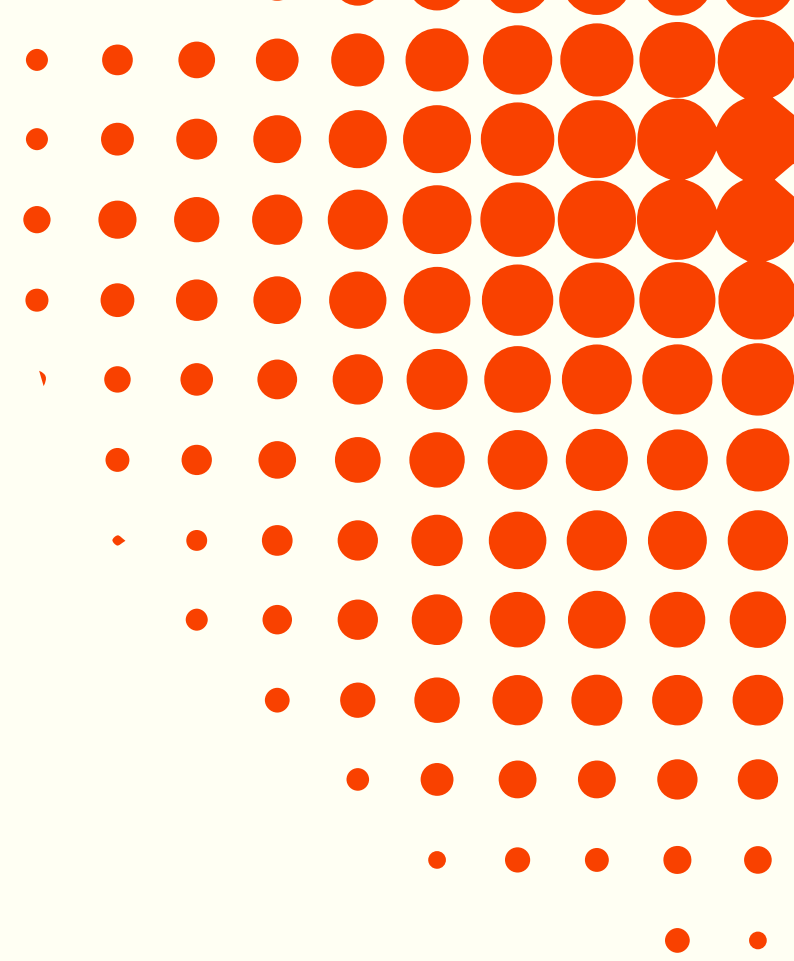


— 2020

2021



Defensoría del Pueblo  
del Municipio de *Morón*



Defensoría del Pueblo  
del Municipio de *Morón*

# **Defensoría del Pueblo de Morón | Informe anual 2020/2021**

Bartolomé Mitre 877, Morón  
Provincia de Buenos Aires  
CPA: B1708EAO  
Línea gratuita: 0800-666-0957  
[www.defensoriamoron.gob.ar](http://www.defensoriamoron.gob.ar)  
[defensor@defensoriamoron.gob.ar](mailto:defensor@defensoriamoron.gob.ar)

## **Defensor del Pueblo**

Prof. Abraham Leonardo Gak (2020)

## **Área Secretaría General**

**Secretario General:** Lic. Marcelo Do Couto Ribeiro  
Tec. Teresita Sosa  
Agustín Contreras

## **Área Atención y Gestión de demandas:**

**Coordinadora:** Lic. Valeria Roldán  
Lic. Guadalupe Espinosa  
Lic. Patricia Valera  
Lic. Romina Contreras

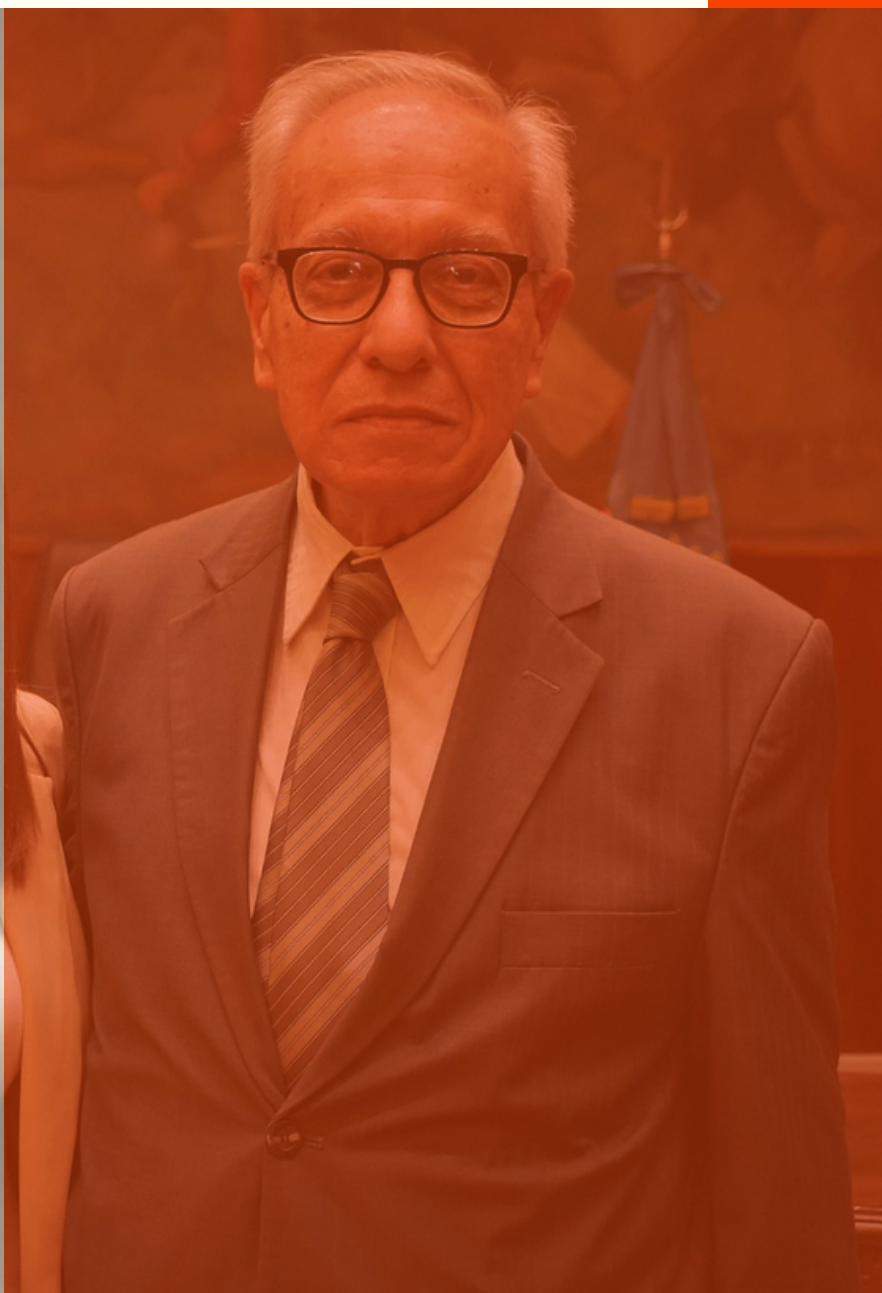
## **Coordinación área Jurídica:**

Dra. Andrea Barrio

## **Área Prensa y Comunicación Institucional:**

**Coordinadora:** Prof. Valeria Fernández

# 2021

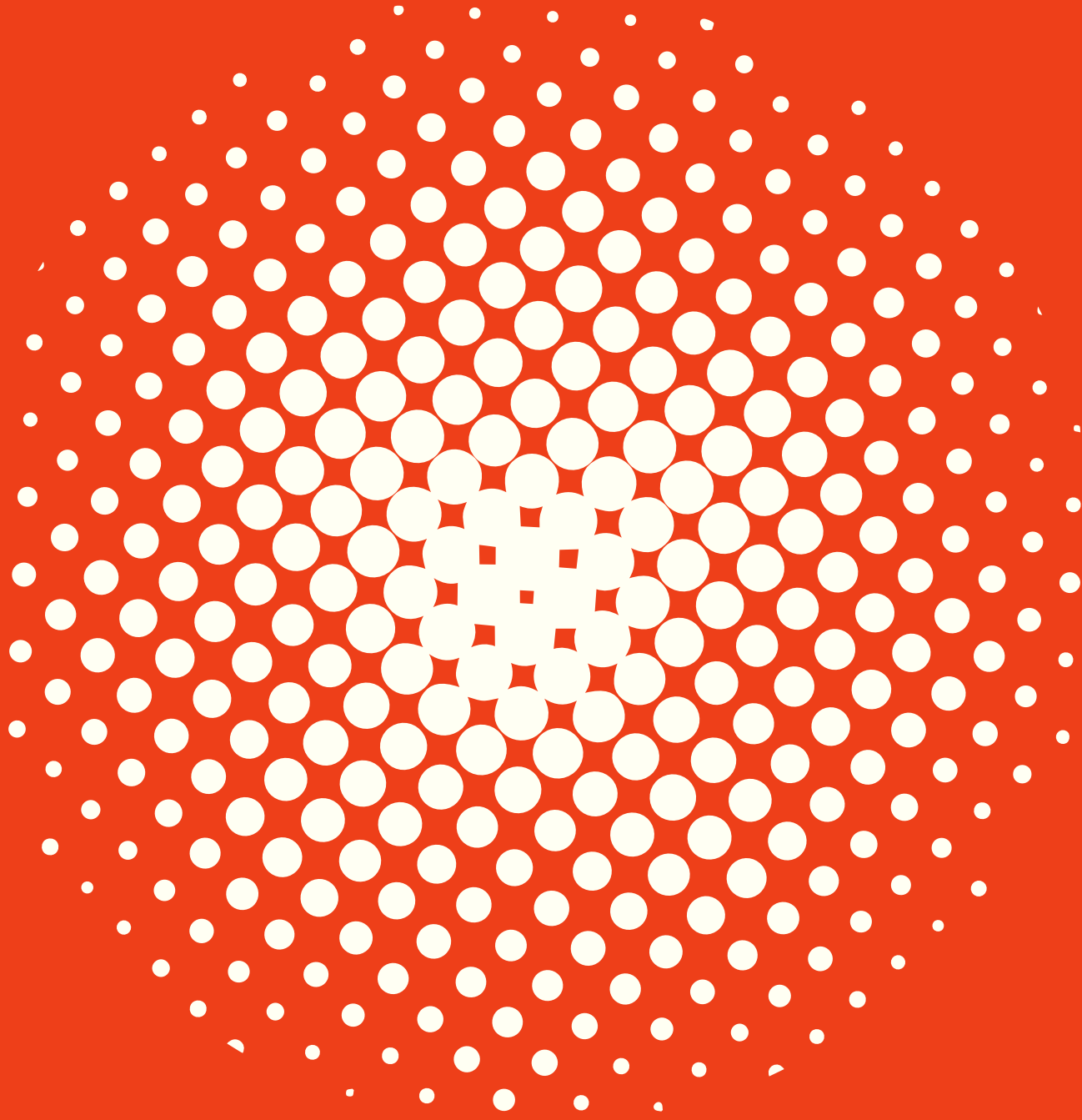


El 23 de noviembre de 2021 en una sesión especial del Honorable Concejo Deliberante, el Dr. Enrique Pochat fue elegido y asumió como nuevo Defensor del Pueblo de Morón por un período de cinco años. Ha sido elegida como Defensora del Pueblo adjunta la Lic. Valeria Agustina Roldán.

<b>Página</b>	<b>Índice de contenidos</b>
<b>1</b>	• <b>Tapa</b>
<b>3</b>	• <b>Autoridades</b>
<b>4</b>	• <b>Imagen A</b>
<b>6</b>	• <b>Presentación</b>
<b>11</b>	• <b>Introducción</b>
<b>15</b>	• <b>Área Secretaría General</b>
<b>16</b>	• <b>Ejecución Presupuestaria</b>
<b>21</b>	• <b>Área de Gestión de Atención y Demandas</b>
<b>22</b>	• <b>Salud</b>
<b>25</b>	• <b>Municipal</b>
<b>31</b>	• <b>Servicios Públicos</b>
<b>45</b>	• <b>Área Jurídica</b>
<b>54</b>	• <b>Área de Comunicación</b>
<b>57</b>	• <b>Métricas de las Redes Sociales</b>
<b>63</b>	• <b>Programas de Radio</b>
<b>67</b>	• <b>Gráficos</b>
<b>73</b>	• <b>Imagen B</b>
<b>76</b>	• <b>ContraTapa</b>



# PRESENTACIÓN



## Presentación de los informes correspondientes a los periodos 2019, 2010 y 2021

Señor Presidente:

Me es grato dirigirme a usted, y por su digno intermedio a las y los integrantes del H. Concejo Deliberante de Morón, a fin de poner en su conocimiento los informes de la actividad de la Defensoría del Pueblo de Morón en los años 2019, 2020 y 2021.

Con esta presentación procuro cumplir con una función encomendada al Defensor del Pueblo por la Ordenanza 19086/2018 en su artículo 17 inciso c, de presentar anualmente un informe sobre las cuestiones tratadas por la Defensoría del Pueblo durante el año calendario anterior y las recomendaciones a que hubiere dado lugar. En este caso, dadas las circunstancias en que se ha desarrollado la actividad de la institución, cumpla en transmitir al H. Concejo Deliberante una relación de las actividades que comprende los periodos 2019, 2020 y 2021, con las peculiaridades atinentes a cada período.

La información correspondiente a 2019 fue preparada por mi antecesor en el cargo, Abraham Leonardo Gak. Los primeros meses de ese año, desde su inicio hasta el 4 de marzo, se correspondieron con los últimos del segundo mandato del Defensor del Pueblo Gak, a quien tuve el honor de acompañar como Adjunto en los dos quinquenios en que desempeñó la función. Al no haberse logrado elegir a un/a nuevo/a Defensor/a del Pueblo que lo sucediera en el cargo, Abraham Gak continuó ejerciéndolo con su mandato prorrogado. Se cumplió de ese modo la indicación prevista por el artículo 6° de la Ordenanza 19086/2018.

Hasta finalizar el año 2019 no se había gestado un nuevo proceso de elección de la persona titular de la institución, de modo que la totalidad de la gestión en dicho periodo estuvo a su cargo. Consecuentemente, el Defensor del Pueblo Gak preparó el informe correspondiente; pero la situación de excepción que se vivió como consecuencia de la pandemia de covid-19 exigió una postergación en su presentación ante el H. Concejo Deliberante. Ya que hasta el presente no se concretó dicha comunicación, se incluye en la actual presentación.

En lo que respecta al año 2020, hasta su finalización y con variantes se mantuvo la situación de emergencia que, originada en el riesgo para la vida y la salud de las personas, repercutió en gran parte de la organización de la sociedad. La Defensoría del Pueblo de Morón ajustó su modo de trabajo a las directivas y recomendaciones de las autoridades públicas, a la vez que procuró que el contenido de su actividad asumiera los desafíos que planteaba el marco social vigente. En cuanto al informe anual, el fallecimiento del Defensor del Pueblo el 8 de diciembre impidió que él pudiera coordinar su confección y, aunque la actividad institucional no se detuvo, la comunicación de su actividad no se organizó de modo suficiente ni se conformaron los canales institucionales para que se concretara.





En el año 2021, la actividad de la Defensoría del Pueblo de Morón estuvo marcada por tres realidades.

Una fue la continuidad de la situación de emergencia pública, con modificaciones ante el proceso de apertura que se pudo desarrollar gracias a la incorporación de las vacunas como un insumo de sustancial importancia en la gestión de la política de salud pública.

Otra, relacionada directamente con su situación institucional, fue que el año se transitó, desde su comienzo y casi hasta fines de noviembre, con ausencia de su titular, por el fallecimiento de Abraham Leonardo Gak.

La tercera fue el proceso de normalización expresado en la elección de la persona que ejerciera la titularidad de la Defensoría del Pueblo. Dicho proceso se había iniciado en marzo de 2020 con la convocatoria por el H. Concejo Deliberante a la presentación de candidatas y candidatos. Se interrumpió por las disposiciones de aislamiento o distanciamiento social preventivo y obligatorio -ASPO y DISPO- decretadas en su oportunidad por el gobierno nacional.


En 2021 el H. Concejo Deliberante reabrió la etapa de presentación de candidaturas, fijando el 7 de agosto como fecha límite para cumplir con las actividades de dicha etapa. En esa fecha quedaron validadas las candidaturas de ocho ciudadanas y ciudadanos. Luego de que el H. Concejo Deliberante publicara la lista de personas que se habían presentado como candidatas y transcurrido el periodo en que podían efectuar impugnaciones, sin que éstas existieran, el H. Concejo Deliberante quedó en condiciones de evaluar las candidaturas presentadas y convocar a la sesión especial contemplada en la Ordenanza 19086/2018 para la elección del o de la titular de la Defensoría del Pueblo.

Considero oportuno subrayar la importancia de la determinación del H. Concejo Deliberante, de cumplir con la normativa creada por el propio cuerpo, a fin de garantizar la continuidad de la institución de la Defensoría del Pueblo en el municipio de Morón. Para que esto fuera posible, se hicieron propicias las condiciones de apertura de las actividades de intercomunicación presencial, que mientras estuvieron suspendidas o limitadas en extremo, impidieron contar con las condiciones para la movilidad social que supone el cumplimiento de las condiciones establecidas para el proceso de presentación de candidaturas.

Este proceso, en el caso de nuestro Municipio, exige una actividad de relación social que es altamente encomiable por la transparencia y la posibilidad de participación ciudadana que implica; pero, a la vez, queda obstaculizada en periodos excepcionales como el que nos tocó vivir en los años recientes.

La designación del Defensor del Pueblo, en sesión que tuvo lugar el 23 de noviembre de 2021, significó la normalización del funcionamiento de la institución. Una manifestación concreta de tal normalización fue el retorno a la atención presencial de las personas que llegan a la sede de la Defensoría del Pueblo y la apertura de la atención a tiempo completo, al cumplir con los protocolos para que tal modo de atención sea posible.






La designación del Defensor del Pueblo, en sesión que tuvo lugar el 23 de noviembre de 2021, significó la normalización del funcionamiento de la institución. Una manifestación concreta de tal normalización fue el retorno a la atención presencial de las personas que llegan a la sede de la Defensoría del Pueblo y la apertura de la atención a tiempo completo, al cumplir con los protocolos para que tal modo de atención sea posible.

Otro signo concreto del funcionamiento normalizado de la Defensoría del Pueblo ha sido la posibilidad de efectuar comunicaciones -y particularmente pedidos de informes- a las dependencias del Departamento Ejecutivo de la Municipalidad de Morón, así como a los diversos organismos públicos o privados licenciatarios de servicios públicos.

En la etapa inaugurada con la elección y puesta en funciones de un nuevo Defensor del Pueblo se procura consolidar las nuevas modalidades de comunicación instrumentadas durante el periodo de aislamiento o distanciamiento, sumando estos modos novedosos a los tradicionales. Por otra parte, se ha incorporado la herramienta de la gestión electrónica, en reemplazo de la que se realizaba en soporte de papel, en la tramitación de los expedientes generados por la Defensoría del Pueblo.

Seguramente, la relación de las actividades de la Defensoría del Pueblo durante el que podemos llamar “período de excepción”, por las razones que se explican en esta presentación, es incompleta porque incluso el modo de registro y las consideraciones que se realizan en un tiempo normal de gestión han sido signadas por las dificultades del trabajo. No debe faltar, sin embargo, una mención a que en 2020 y en plena situación de aislamiento, se pudo concretar la transferencia a la cuenta correspondiente de la Municipalidad de Morón de gran parte de las sumas pagadas por la ANSeS en concepto de honorarios, por el patrocinio jurídico suministrado por la Defensoría del Pueblo de Morón a personas jubiladas y pensionadas con domicilio en nuestro Municipio, en el marco del “Programa Nacional de Reparación Histórica para Jubilados y Pensionados” creado por la ley nacional 27260.

El convenio para la transferencia de los recursos al Municipio de Morón, para ser destinados a actividades en beneficio de personas mayores, se suscribió en 2018 entre el entonces intendente municipal Ramiro Tagliaferro con él en ese momento defensor del pueblo Abraham Leonardo Gak. Este interesó al nuevo intendente Lucas Ghi en que concretara la percepción de los fondos reconocidos por la ANSES. En junio de 2020, la mencionada Administración realizó la primera transferencia de sumas correspondientes a honorarios y retuvo las correspondientes a impuestos nacionales y provinciales. Las transferencias, con las correspondientes retenciones, se repitieron hasta marzo de 2022, a medida que se aprobaban las sumas en concepto de honorarios, al homologarse los acuerdos por el Poder Judicial.



Destaco, en tanto que resulta de estricta justicia hacerlo, que la confección del presente informe ha estado a cargo del equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo de Morón durante el período que se reseña en él –los años 2019,2020 y 2021--.

Estas personas son:

**Secretario general:** Lic. Marcelo do Couto Ribeiro.

**Área de atención y gestión de demandas:**

Lic. Valeria Agustina Roldán (coordinadora)

Lic. Guadalupe Espinosa

Lic. Patricia Valera

Lic. Romina Contreras

**Área Jurídica:** Abogada Andrea Cecilia Barrio (coordinadora)

**Área de Comunicaciones:** Tc. Valeria Fernández (coordinadora)

Secretaría de apoyo: Tec. Teresita de Jesús Sosa

Servicios generales: Agustín Contreras

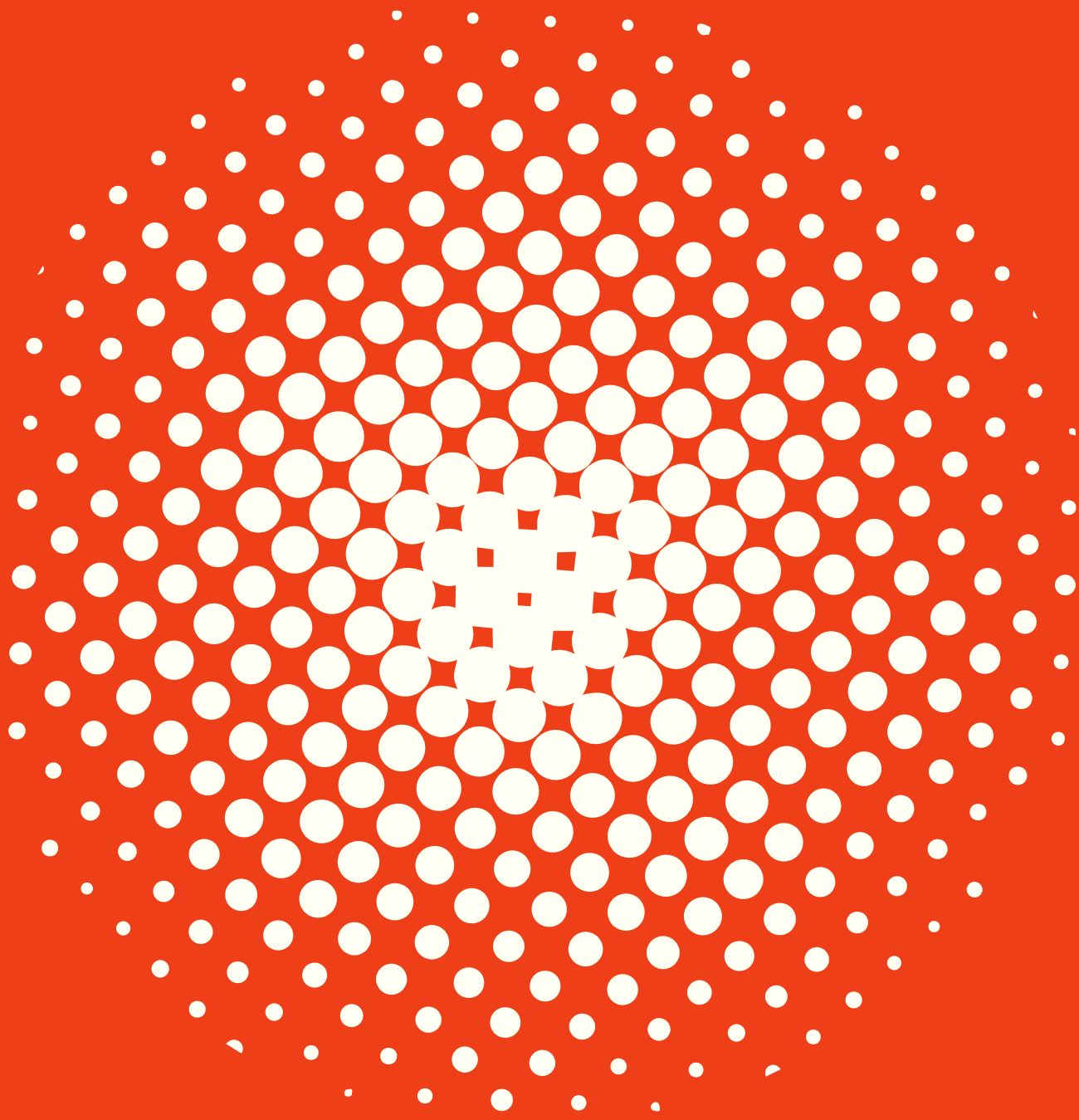
*Enrique Pochat*


Defensor del Pueblo del Municipio de Morón

4 de julio de 2022



# INTRODUCCIÓN





El presente documento contiene el trabajo llevado a cabo por la Defensoría en el período 2020-2021, periodo atípico dado que se ha desarrollado en contexto de emergencia sanitaria por pandemia por Covid 19.

A partir del dictado del Decreto de Necesidad y Urgencia 297/20, que dispuso en su artículo 1° que “a fin de proteger la salud pública, lo que constituye una obligación inalienable del Estado nacional,” se establecía “para todas las personas que habitan en el país o se encuentren en él en forma temporaria, la medida de ‘aislamiento social, preventivo y obligatorio’”, la institución fue modificando la manera de desarrollar sus actividades.

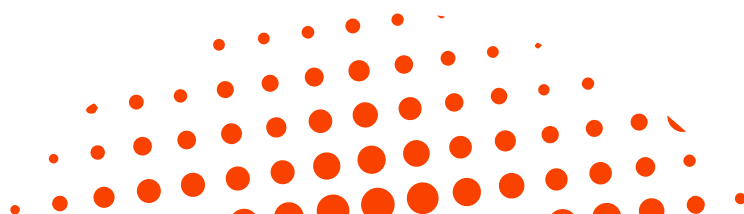
Si bien desde inicio del mes de marzo se fueron tomando medidas y protocolos acordes a la incipiente situación de pandemia que comenzaba a manifestarse en nuestro país, fue con el referido decreto que se comenzó a diagramar un esquema de funcionamiento sin precedentes en el recorrido institucional de la Defensoría. Fue así que en dicho período, se reforzaron los canales de comunicación no presenciales, trasladando las oficinas a los hogares en una propuesta “home office” para seguir realizando desde allí el comprometido trabajo de siempre para dar respuesta a quienes más nos necesitan.


Como Institución cuyo propósito es la defensa, promoción y protección de los derechos e intereses legítimos, individuales y colectivos consagrados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la legislación vigente, nuestro compromiso más que nunca, estando presentes para aportar, promover y garantizar la plena vigencia de los derechos; guiando todos los esfuerzos a la prevención, contención y tratamiento, a fin de proteger la salud pública y prestando especial atención a las necesidades y al impacto diferenciado de dichas medidas en los grupos históricamente excluidos o en especial riesgo.

De este modo, el desarrollo de nuestra actividad, a lo largo del año 2020, una parte significativa ha estado, directa o indirectamente, relacionada con los efectos de la pandemia que venimos sufriendo y las actividades para combatirla desarrolladas por las distintas administraciones.

Se organizó la atención de modo de recibir consultas y/o reclamos a través de correo electrónico, líneas telefónicas, WhatsApp y redes sociales. De ese modo se dió respuesta a más de 600 consultas.

Durante los primeros meses, las consultas requirieron un marcado desafío de trabajar nuevos temas que han sido prioritarios en razón de la demanda creciente por parte de los vecinos y vecinas y que respondían a inquietudes propias de de la situación que nos atravesaba.





Trabajamos en la difusión de información de las medidas adoptadas por parte del estado en la lucha y prevención de la enfermedad ampliando con respuestas personalizadas según los requerimientos y ofreciendo contención a los vecinos ante el contexto sanitario emergente, asistiendo a los vecinos en el mecanismo para el acceso de permisos especiales de circulación y ofreciendo la posibilidad de facilitar la comunicación con diferentes organismos del estado para proseguir o iniciar sus tramitaciones.

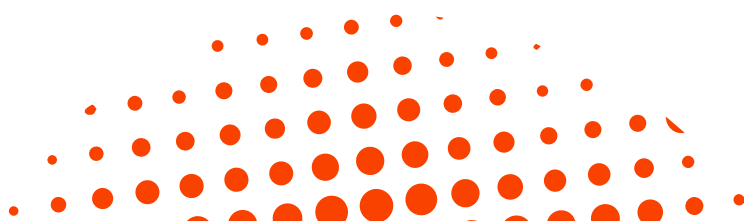
Asimismo, atendimos inquietudes de personas que referían la intención de conocer en detalle las decisiones adoptadas respecto de la población carcelaria, cómo vincularse con familiares que se encontraban privados de su libertad ya que en algunos casos se trataba de internos con algunos antecedentes de enfermedades preexistentes entre otros. Se contestaron también consultas relacionados a temas de familia, como el régimen de comunicación entre progenitores no convivientes, el pago de los alimentos por parte de los padres, así como también solicitudes de inicios de divorcios.


Cuestiones relacionadas al efectivo acceso a la salud formaron parte de las consultas constantes recibidas, en lo que concierne a la provisión y el acceso a medicamentos, tratamientos, intervenciones quirúrgicas y provisión de prótesis e insumos a través de sus efectores públicos, obras sociales o empresas de medicinas privadas.

Asimismo, la preocupación manifestada por los vecinos y vecinas que plantearon sus inquietudes ante la institución, y que debido a las declaraciones de emergencia y cuarentena y restricción de la circulación, no podían trabajar veían afectados sus economías familiares, y como consecuencia la imposibilidad de solventar gastos fijos e indispensables como servicios públicos, alquileres, manutención, etc.

Se asistió a los vecinos y vecinas en lo que respecta a las medidas económicas para contener a la población en general, facilitando la información y monitoreo de las respectivas políticas a fin de impedir los cortes de servicios por falta de pago y asegurar el abastecimiento a toda la población, así como también los desalojos y los correspondientes programas de seguridad social y asistencia alimentaria.

Conforme lo permitió la situación sanitaria, se organizó el equipo de en grupos de trabajo en las denominadas “burbujas”, con la intención de poder responder y atender a aquellos vecinos y vecinas sin acceso a medios digitales.



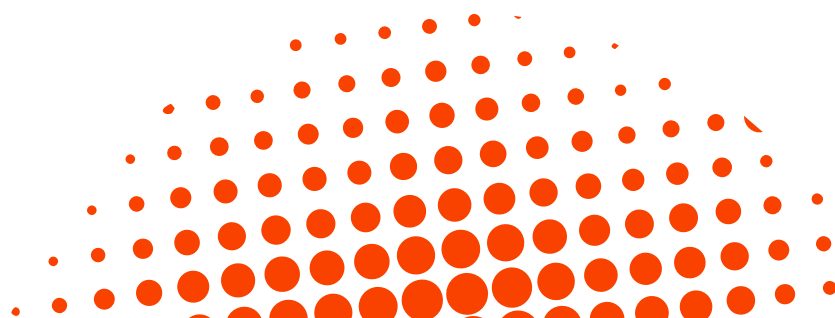


El 2021 nos encontró cursando una pandemia que comenzó el año anterior y transitando una post pandemia, lo cual implicó una readaptación institucional que derivó en una nueva configuración entre las instituciones y la ciudadanía. Es por ello que, en sintonía con las disposiciones y normativas gubernamentales y protocolos en referencia al Covid vigentes la Defensoría del Pueblo de Morón continuó con su trabajo de manera semipresencial a través de mecanismos tecnológicos, redes sociales, sitio web, correos electrónicos y teléfonos de contactos a la ciudadanía. En el paso a la presencialidad se incorporó un sistema de organización de los ingresos para evitar la aglomeración de los vecinos en coordinación y adaptación a las medidas establecidas por el gobierno.

Sin lugar a duda, esta emergencia sanitaria, ha impactado en lo social, en lo político y en lo económico afectando, en mayor medida, a los sectores más vulnerables de la población, ampliándose y visibilizándose las desigualdades sociales. Esta pandemia que se ha presentado con apariencia lineal, que atraviesa a todos por igual, lo hace realmente en forma diferente, lo que implica para grandes sectores de la población vivir el mismo pero a su vez diferente aislamiento.

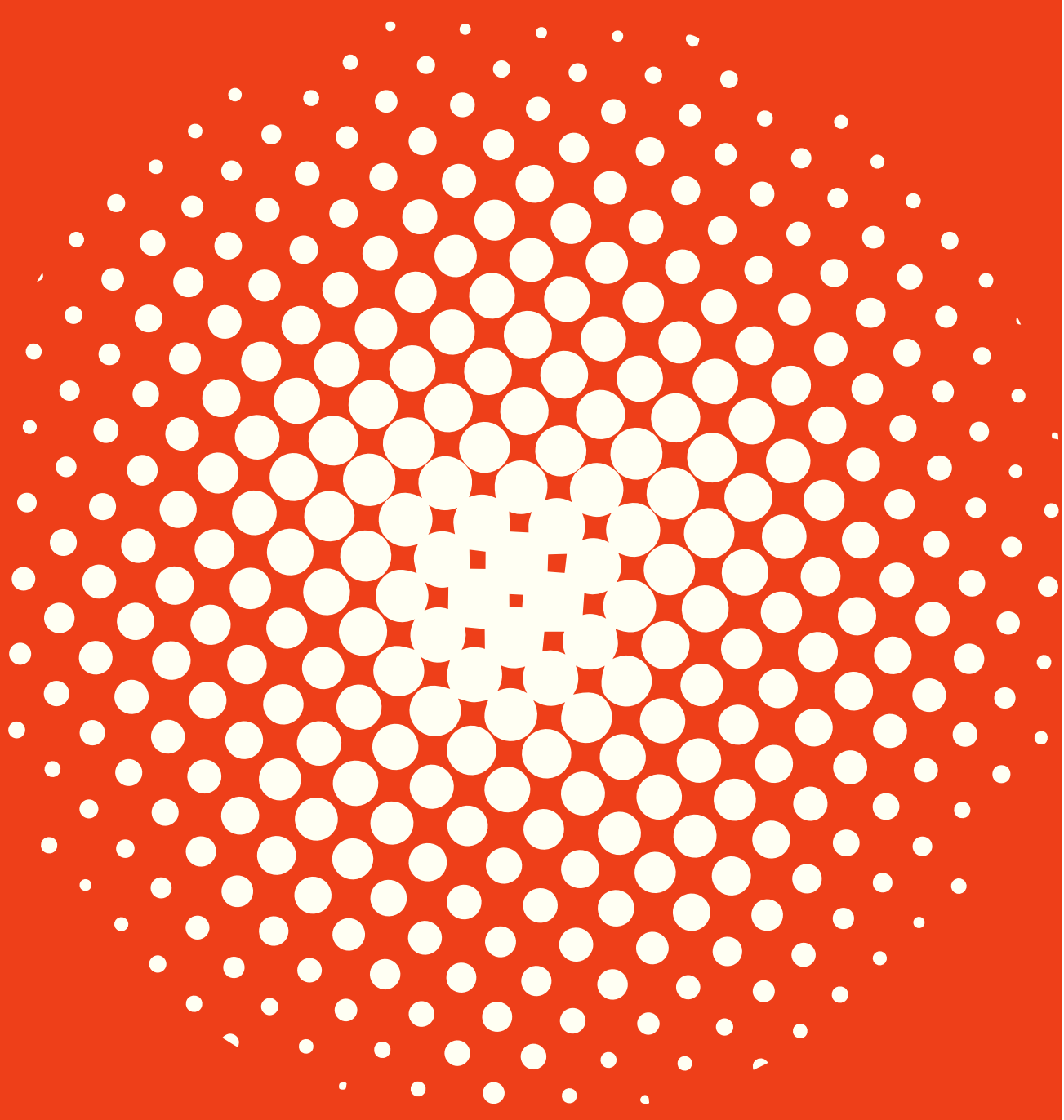
Ante estas complejidades nos paramos, nos posicionamos e intervenimos, en este contexto se volvió aún más indispensable el trabajo de nuestra institución.

A continuación, una muestra de las acciones que se emprendieron desde el comienzo de la pandemia por las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo.





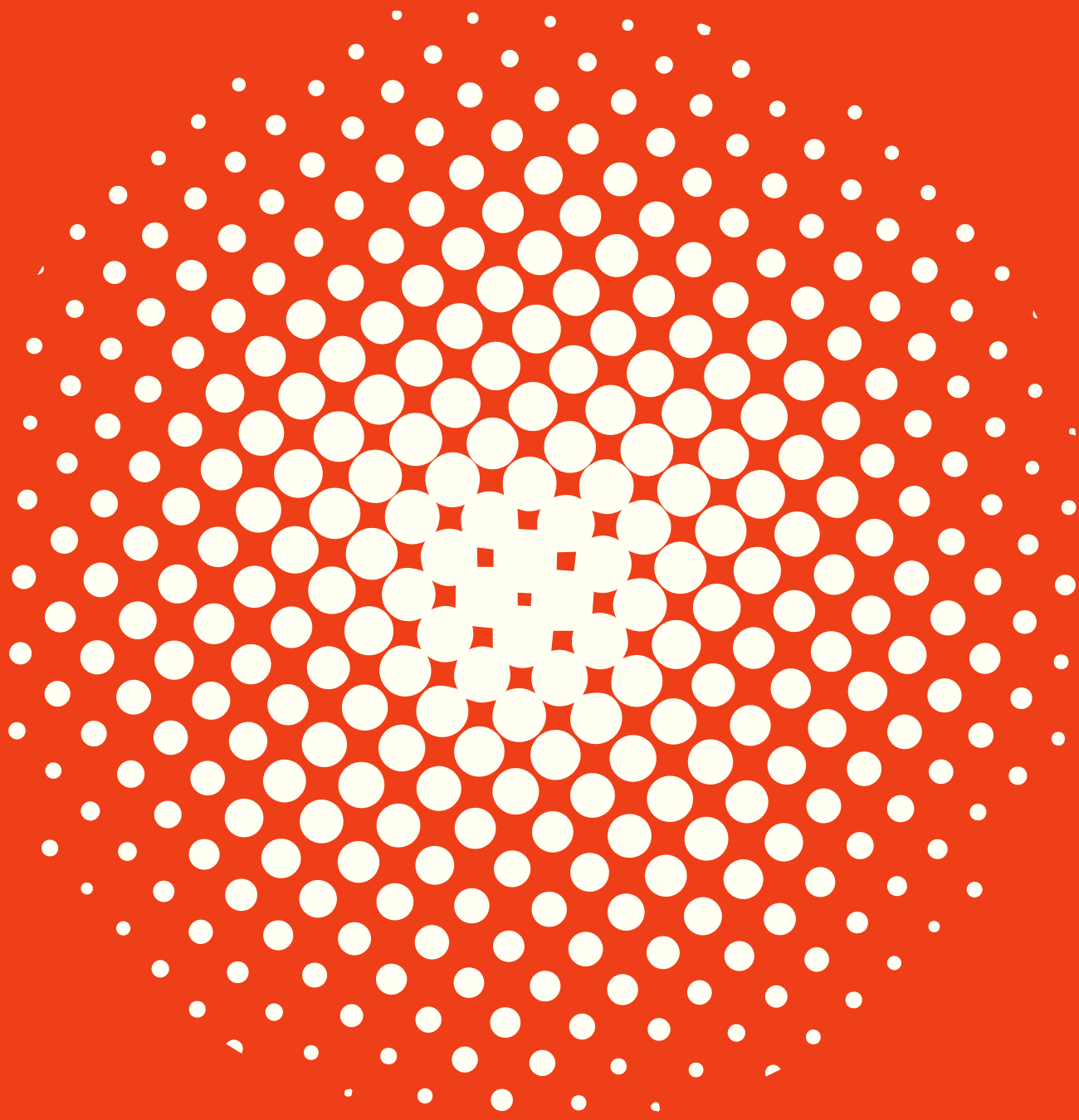
**ÁREA SECRETARÍA GENERAL**



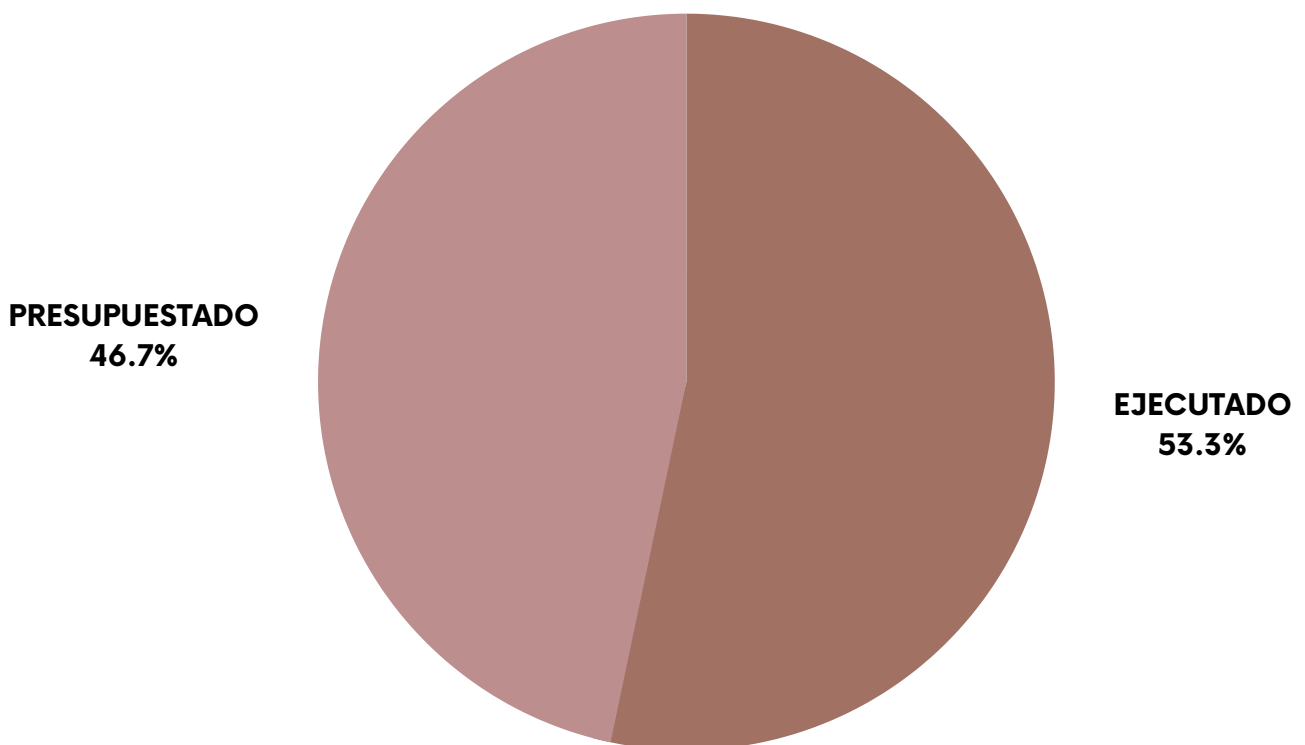




# EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

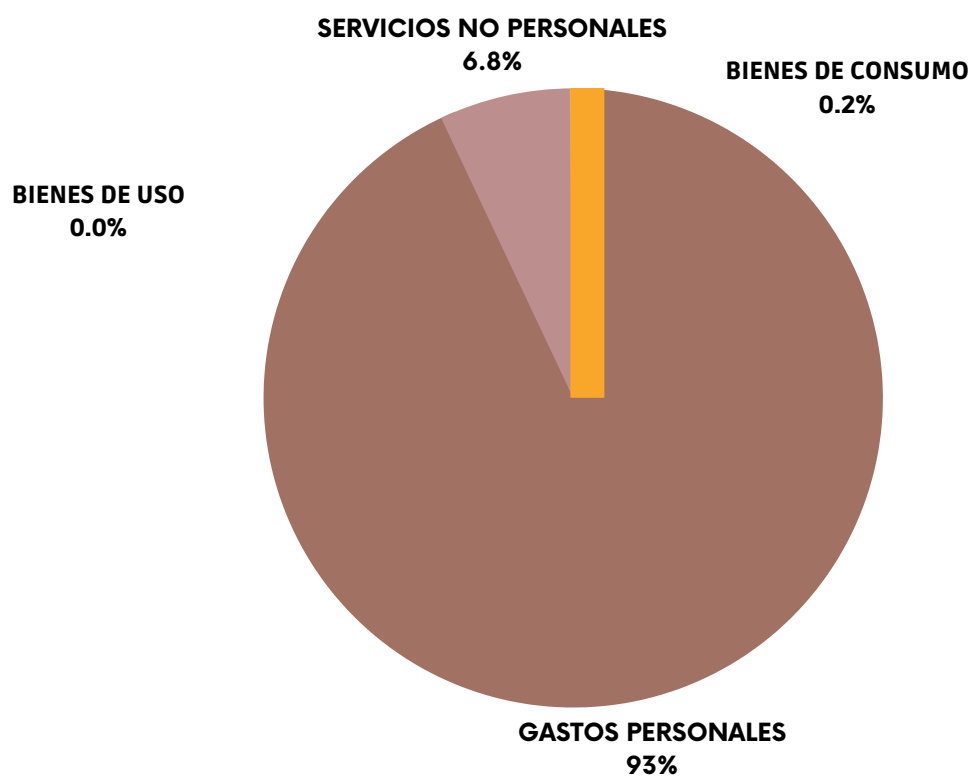


2020	Totales en Pesos	Porcentajes
Presupuestado	\$7.921.696,10	46.7%
Ejecutado	\$9.041.326,93	53.3%
Diferencia	<b>-1.119.630,83</b>	100%

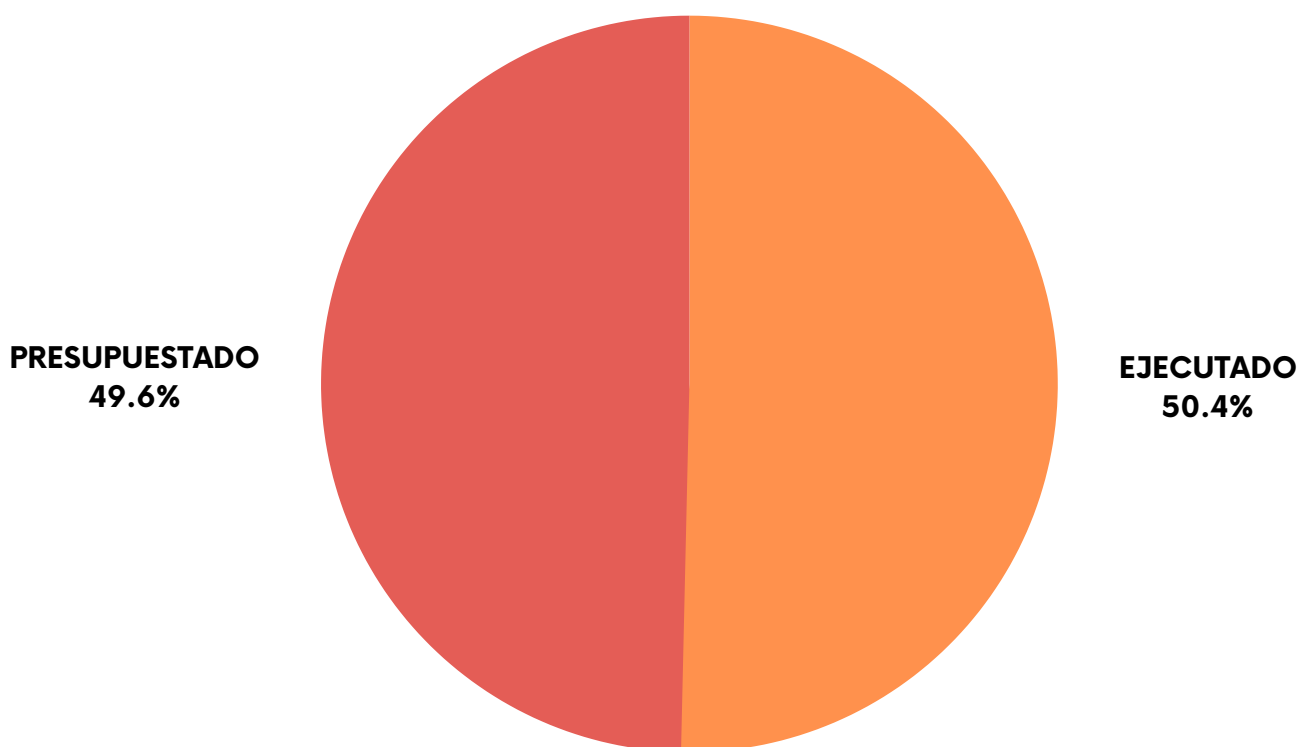


## COMPOSICIÓN DEL GASTO

	CANTIDAD	PORCENTAJES
Gastos de Personal	8.406.914,20	93%
Servicios No Personales	618.330,32	6.8%
Bienes de Consumo	16.079,41	0.2%
Bienes de uso	0.00	0%
Total	9.041.323,93	100%

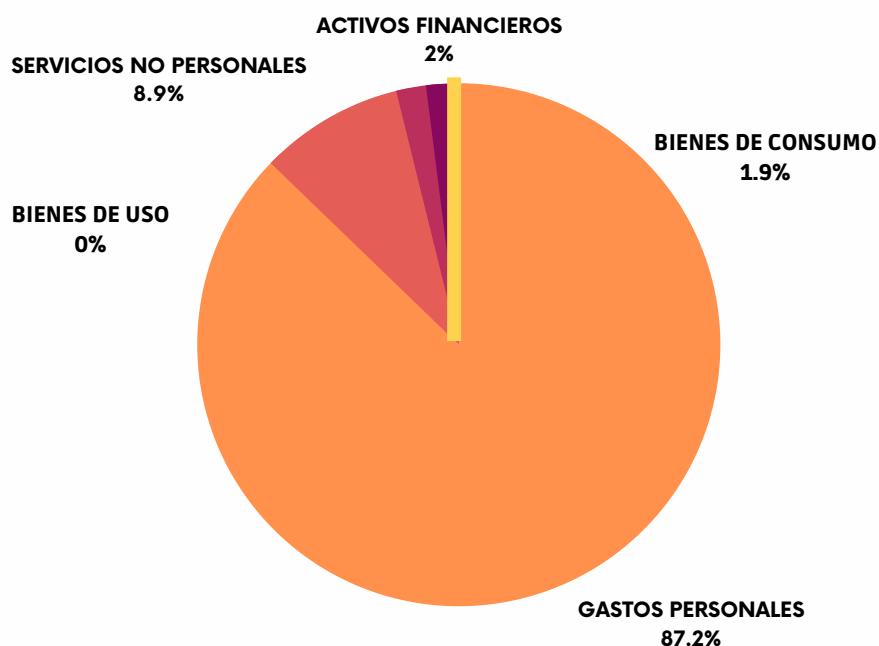


2021	Totales en Pesos	Porcentajes
Presupuestado	\$9.043.988,04	49.6%
Ejecutado	\$9.176.213,72	50.4%
Diferencia	-132.225,68	100%



## COMPOSICIÓN DEL GASTO

	CANTIDAD	PORCENTAJES
Gastos de Personal	\$8.003.755,13	87.2%
Servicios No Personales	\$818.997,41	8,9%
Bienes de Consumo	\$169.211,96	1,9%
Activos Financieros	\$184.249,22	2%
Bienes de uso	0.00	0%
Total	\$9.176.213,72	100%





# ÁREA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE DEMANDAS

Durante los años 2020 y 2021 el sistema de salud, atravesado por el covid 19, puso la vista especialmente sobre las necesidades urgentes vinculadas con el tratamiento de esta pandemia, postergando en muchos de los efectores la atención y controles de rutina.

Tanto los hospitales y centros de salud públicos como las clínicas privadas, se abocaron al cuidado de las personas contagiadas de covid. Debieron adaptar sus instalaciones, crear salas de cuidados intensivos y de aislamiento, estudiar e interiorizarse sobre cuál era el mejor tratamiento para los pacientes, transmitir a la comunidad cuáles eran las medidas preventivas adecuadas para evitar el contagio y trabajar arduamente, poniendo todos los recursos humanos disponibles al servicio de la comunidad. Médicas, médicos, enfermeras y enfermeros, trabajaron sin descanso, mientras se corría contra reloj para obtener la vacuna que detuviera la propagación del virus.

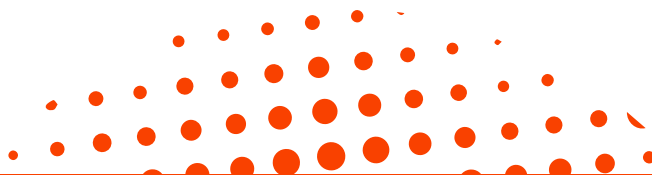
La atención de la pandemia obligó a suspender cirugías que ya estaban programadas. Se interrumpieron los tratamientos de rehabilitación y ambulatorios. Se detuvieron las entregas de insumos y medicamentos y, ante los reclamos por los retrasos, se adujeron complicaciones en la logística. Comenzaron a escasear los turnos médicos para consultas de control y las vacunas correspondientes al calendario obligatorio.

La Defensoría del Pueblo de Morón debió, como todas las instituciones, adaptarse a la situación creada por la pandemia, y atender las necesidades de las personas que se acercaban con problemáticas de salud, a través de alguno de los dispositivos disponibles.

Para ello se debió articular con las distintas dependencias municipales, principalmente con la Secretaría de Salud. A ella pudimos acudir solicitando turnos médicos con especialistas, ante situaciones que no se podían posponer a pesar de la pandemia. Casos de gravedad que requerían atención inmediata y que, con el protocolo correspondiente y mediante la gestión pertinente, pudieron llevarse a cabo.

Cabe señalar que durante y después de los meses de pandemia, se recibieron casos relacionados con salud mental (personas con ataque de pánico, y/o con síntomas que se manifestaron como consecuencia del aislamiento) y que debieron ser trabajadas directamente con la Dirección de Salud Mental.

Durante el año 2020, mediante la Resolución de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) 209/20, fueron prorrogados todos los certificados únicos de discapacidad cuyo vencimiento se producía entre el 1/1/2020 y el 31/12/2020. Lo mismo ocurrió durante el transcurso el año 2021, prorrogando todos los certificados de discapacidad cuyo vencimiento se dieran entre el 1/1/2021 hasta el 31/12/2021 inclusive.





Aun con esta situación resuelta, se debía atender a aquellas personas que solicitaran obtener el certificado por primera vez. La Defensoría del Pueblo trabajó con esta población, articulando con la Dirección de Políticas de Inclusión. Se asesoraba a las personas explicando todo lo relacionado al certificado y a cómo tramitarlo, se les enviaban los requisitos solicitados para gestionarlo y se le facilitaba el correo electrónico de la Agencia de Discapacidad, donde la persona titular debía hacer entrega de la documentación y solicitar turno.

Luego, la Junta Médica se ponía en contacto con la persona solicitante, a través de video llamada, para corroborar la información y otorgar o denegar el Certificado de Discapacidad.

Otra de las funciones de la Defensoría del Pueblo en este periodo fue promover y difundir los puntos de testeo covid 19 del territorio, para que los vecinos y vecinas de Morón, que tuviesen síntomas o fuesen contacto estrecho con algún caso de covid, pudiera acceder en forma gratuita a realizarse el hisopado para conocer su situación de salud.

En dos oportunidades se comunicaron personas que manifestaban encontrarse con internación domiciliaria, motivo por el cual no podían concurrir a las postas de vacunación dispuestas por el Municipio de Morón, debido a su imposibilidad de trasladarse. Ambos casos se pudieron resolver gestionando los recursos en conjunto entre la Defensoría del Pueblo y la secretaria de Salud del Municipio de Morón.

Desde la Defensoría del Pueblo también se asistió a los vecinos del distrito en la carga del formulario para la vacunación contra el COVID 19, un registro necesario para quienes deseaban recibir la vacuna.

Se gestionó medicación que por la situación de pandemia era difícil de conseguir y a través del accionar de personal de la Región Sanitaria y de Incluir Salud, se pudo obtener, haciéndola llegar a los pacientes que la solicitaban.

Asimismo, se recibieron reclamos de insumos, prótesis, ortesis, stent farmacológico, pañales, tiras reactivas para control de glucemia, bolsas de colostomía, audífonos, lentes, silla de ruedas y cama ortopédica.

En primera instancia se gestionó con las distintas dependencias municipales y, en caso de no contar con lo solicitado, se requirió la colaboración de Región Sanitaria o del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires.

Hay varios programas provinciales dispuestos para aquellas personas que padecen una enfermedad o discapacidad, por lo cual requieren medicación o insumos regularmente. Por lo tanto, aquellas cosas posibles de conseguir a través de dichos programas, fueron gestionados en los ámbitos respectivos, como es el caso del PRODIABA (Programa para personas con diabetes) PROEPI (Programa para personas con Epilepsia), Banco de Drogas (Personas que requieran medicación de alto costo), etc.

En algunos casos donde lo necesitado no se hallaba ni en el ámbito municipal ni provincial, se recurrió a la colaboración del Ministerio de Desarrollo Social de Nación.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo de Morón en diversas oportunidades fue el nexo entre los afiliados y las obras sociales y prepagas. Debido a que, durante los meses de aislamiento por el COVID 19, el personal de trabajo de dichas entidades se encontraba trabajando en forma remota desde sus hogares, era complejo ser atendido por alguien, en caso de tener un inconveniente de salud por resolver.

Se estableció un primer acercamiento con la obra social o prepaga en cuestión, y en caso de no resolver el problema, se trasladaba la solicitud a la Superintendencia de Servicios de Salud, a través del correo electrónico. En esa institución se caratulaba el expediente y se intimaba a la Obra Social y/o Prepaga a resolver el inconveniente del afiliado bajo apercibimiento.

Asimismo, se han comunicado con la Defensoría del Pueblo varios beneficiarios del Programa de Atención Médica Integral (PAMI), quienes mencionaron inconvenientes tales como falta de medicación, turnos médicos, insumos, inconvenientes con las farmacias asociadas, clínicas asignadas y médicos de cabecera. Para resolver dichos inconvenientes, la Defensoría del Pueblo cuenta con el correo institucional de PAMI creado con la finalidad de recibir los reclamos y consultas provenientes específicamente de las distintas Defensorías. Por tal motivo, siempre se obtuvo respuesta, y el canal habilitado actuó de modo dinámico y resolutivo.

Se presentaron algunos casos de mayor complejidad, como internaciones domiciliarias, traslados especiales y cuidadores para los adultos mayores. Pero aun en tiempos complejos, en los que el aislamiento complicaba la comunicación y el acceso a la documentación, se logró que, a través del dispositivo celular de la Defensoría, los usuarios pudieran enviar lo solicitado y así remitirlo a PAMI para agilizar los tiempos de autorizaciones y lograr que dichos inconvenientes fueran resueltos.



El Centro de Atención y Gestión de Demandas tiene a su cargo el contacto diario con los vecinos y vecinas que llegan con una consulta, con una demanda y/o un reclamo a la Defensoría del Pueblo de Morón. En la primera entrevista se recibe la denuncia o el reclamo, previa escucha para identificar la problemática, enmarcarla y determinar si corresponde al ámbito nacional, provincial, municipal o privado.

En ésta área de atención y gestión de la demanda, se inicia un expediente interno en nuestro sistema, con todos los datos que la persona aporta, como la información que describe la denuncia y la documentación relacionada con su reclamo. Según la naturaleza de la cuestión que se consulta o se reclama, se clasifica y se deriva al área pertinente, designando quién será la persona responsable de su tramitación. Por la diversidad de asuntos que se abordan y la complejidad de algunas de ellos, junto con el registro de los reclamos se requiere un análisis exhaustivo, a fin de tratarlos adecuadamente. El asesoramiento se otorga a todas las personas que se presenten en forma espontánea y en todos los casos se procura brindar la información necesaria para resolver y aclarar sus inquietudes.

Respecto de los casos que pertenecen al campo de competencia municipal, se envía un pedido de informe al área correspondiente del Municipio y se solicita que brinde información sobre las acciones que realizará y el tiempo que empleará para solucionar la problemática expuesta por la persona que ha efectuado el reclamo.

A raíz de la pandemia causada por el covid 19 se consideró que el trabajo desde el hogar sería la manera más efectiva de continuar trabajando y así minimizar el riesgo sanitario.

Los funcionarios responsables tienen la obligación de brindar una respuesta por escrito en un plazo que no supere los treinta días. Adecuarse a la nueva modalidad de trabajo durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio por el Covid-19, implicó que el correo electrónico fuera el principal canal de comunicación e interacción. Las personas con un expediente ya iniciado en esta Defensoría del Pueblo de Morón recurrían al correo electrónico con el propósito de conocer el tratamiento dispensado a su presentación y las acciones que se ejecutaron para resolver la problemática, o bien conocer el estado de su expediente.

A los reclamos que ingresaron al organismo por presentaciones personales, previas al inicio de la pandemia, se sumaron las consultas que ingresaron a través de la página web y por el correo electrónico institucional de la Defensoría del Pueblo. Entre las inquietudes expresadas por los vecinos se destacó el pedido de reparación de luminarias, seguido de las solicitudes para la extracción y/o poda de árboles y los reclamos vinculados a bacheo y repavimentación.

En principio, la mayor demanda vecinal se refería a la falta del servicio de alumbrado público. Las personas, al solicitar, exponían la necesidad del arreglo de luminarias como medida de protección y prevención para evitar posibles episodios de inseguridad. O para no volver a vivir situaciones de robo.

En el inicio de la emergencia sanitaria, la manera de continuar con las actuaciones fue por medio de correo electrónico. De esta manera, las demandas municipales se remitieron al área correspondiente y se solicitó una pronta respuesta para conocer el tratamiento que se brindaría a cada situación.

Tanto la Dirección de Higiene Urbana como la Dirección de Alumbrado y la Secretaría de Obras y Servicios públicos informaron que evaluarían cada caso y realizarían una devolución sobre cada reclamo.

### **Luminarias:**

Los casos ingresados durante el período 2020-2021 fueron en total cincuenta. A fines de 2021, 39 de esos reclamos se encontraban resueltos y quince casos aún estaban a la espera de una solución. Tres de ellos corresponden a reclamos presentados en la Defensoría del Pueblo entre los años 2017 y 2019.

Que las faltas en el servicio de alumbrado público hayan originado la mayor cantidad de denuncias registradas en materia de reclamos municipales, puede relacionarse con la importancia que significa la iluminación como factor de seguridad y la sensación de desprotección que ocasiona su carencia o deficiencia.

Los ciudadanos, junto con sus reclamos por deficiencias en la iluminación, informan sobre casos de luminarias que funcionan en horarios diurnos o situaciones en que el funcionamiento nocturno es intermitente.

Cuando el reclamante informa sobre la colocación de la lámpara o su arreglo en conformidad con el vecino, se da por finalizada la actuación de la Defensoría del Pueblo. A medida que pudo retomarse la presencialidad en la sede, el canal de comunicación se amplió y se posibilitó el contacto telefónico con los vecinos y vecinas del partido de Morón. Cabe destacar que la información sobre la solución referida a las demandas relacionadas con el alumbrado público se obtuvo, en general, por el contacto directo con los reclamantes.

Las respuestas de la dependencia municipal continuaron siendo escasas. Desde la Defensoría del Pueblo se solicita, a la persona que efectúa el reclamo, que al verificar la realización de las tareas solicitadas por los agentes municipales, lo comunique.



## Extracción y/o Poda:

El total de reclamos en curso de atención por este tema ascendía a 41 casos al finalizar el periodo en consideración. Se recibieron solicitudes de poda correctiva o extracción de los ejemplares.

En algunas ocasiones, los vecinos recurren a la Defensoría del Pueblo sin haber formalizado la situación ante la oficina de Atención al Vecino, por lo que se orienta al reclamante a canalizar previamente el problema en esa dependencia municipal. Entre los problemas expuestos por quienes reclaman, se destaca la dimensión de ejemplares añejos que deterioran las veredas, aquellos que se encuentran inclinados con peligro de caída o sobrepasan el tendido eléctrico y cuyas ramas obstaculizan el correcto funcionamiento de las luminarias. También las demandas informaron sobre las grietas en las paredes de las viviendas y que, a pesar de la intervención de los trabajadores de la empresa Edenor, el propio municipio no se ocupa de continuar la tarea.

Según la legislación vigente, los frentistas son responsables del mantenimiento de los árboles, pero manifiestan no contar con posibilidades económicas para solventar el gasto que implica la correcta solución del problema.

Durante el período en que la Defensoría del Pueblo de Morón no contó con la presencia de su titular, todas las consultas que ingresaron por página web o al correo electrónico institucional se remitieron por correo electrónico al área municipal correspondiente pero no se recibió información sobre el tratamiento de ningún caso. El nuevo Defensor del Pueblo designado solicitó respuesta al estado municipal mediante pedidos de informes, para vislumbrar el tiempo en que se iniciarían las mejoras y las tareas de extracción y/o poda.

## Bacheo y/o repavimentación:

A lo largo de los años 2020 y 2021 se registró un ingreso total de veinte casos. Durante ese periodo, se ha registrado la solución de ocho de ellos.

La falta de intervención o de continuidad de las obras y la demora en la finalización de las tareas de mejora son algunas de las cuestiones expuestas por vecinos y vecinas. La falta de mantenimiento de las calles ocasiona que la dimensión de los baches se intensifique y los vecinos los rellenen con escombros para evitar mayores daños en los vehículos o incidentes entre los mismos transeúntes.

Dada la naturaleza del problema para el que se solicita la pertinente solución, las solicitudes no se refieren necesaria y exclusivamente a la ejecución inmediata de la obra. Desde la Defensoría del Pueblo se inquiera si la calle en la cual se encuentra el bache u otra falencia por la que se efectúa la denuncia está incorporada en el Plan Integral de Bacheo y en qué plazo está programada la realización de la obra.

### **Barrido:**

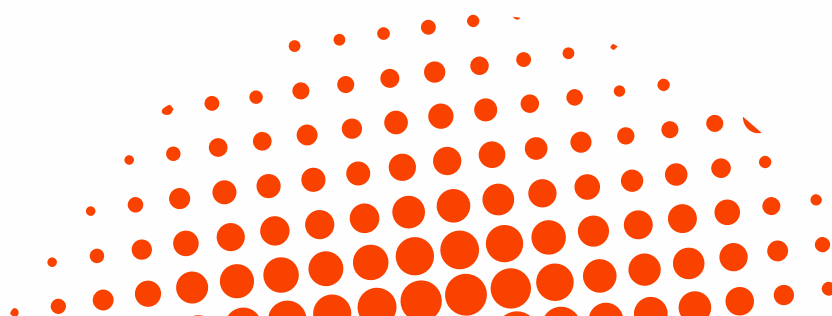
En el transcurso de los años 2020 y 2021 se recibieron consultas sobre la falta de barrido y la preocupación por el incumplimiento en la frecuencia pautaada. A fines del citado período se registraban seis reclamos vigentes. En relación con este asunto, se utilizó -durante los periodos a los que se refiere el presente informe- la vía de la consulta por correo electrónico para averiguar sobre situaciones particulares, así como la remisión de pedidos de informes con el fin de conocer las acciones implementadas para mejorar el servicio y solucionar el problema expuesto por la persona autora del reclamo respectivo.

### **Retiro de ramas:**

Los pedidos relacionados al retiro de ramas que ingresaron a lo largo de los años 2020 y 2021, en la actualidad se encuentran todos resueltos y aquellos que ingresaron durante los años anteriores no volvieron a presentar inconvenientes.

### **Recolección de residuos:**

Al finalizar el periodo en consideración, se encontraban activos tres expedientes sobre esta cuestión. Los reclamos se refieren al deficiente servicio que ofrece la empresa concesionaria y la falta de cumplimiento de la recolección diaria de los residuos. Entre los reclamos frecuentes, los vecinos aluden a la falta en el retiro total de las bolsas, con su consiguiente acumulación, lo cual ocasiona propagación de insectos.



## DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

La Defensoría del Pueblo de Morón comenzó a recibir consultas por correo electrónico y redes sociales vinculadas con inconvenientes en la prestación de servicios de telefonía, demoras para llegar a destino o en ocasiones envío de productos distintos de los solicitados y comprados a través de internet; problemas para dar de baja a servicios de internet o telefonías.

En estos casos, se asesoró a cada persona que estableció contacto para que, de acuerdo a la materia de su consulta, realizara el reclamo ante la Dirección de Defensa del Consumidor de Morón, ya sea por teléfono, correo electrónico u otras plataformas como Ventanilla Única de Defensa del Consumidor ([argentina.gob.ar](http://argentina.gob.ar)) o la plataforma de Consumo Protegido ([consumoprotegido.gob.ar](http://consumoprotegido.gob.ar)).

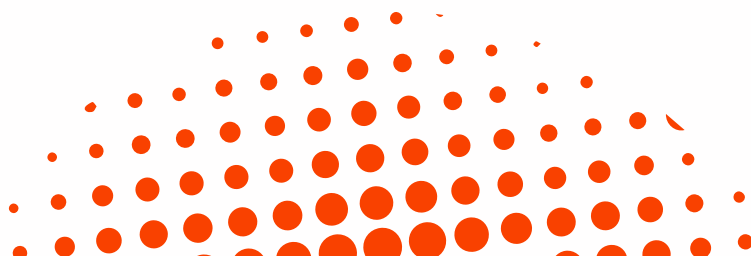
## Bolsón de Alimentos:

A lo largo del 2020 y 2021 la Defensoría del Pueblo de Morón recibió consultas de personas que manifestaban que su grupo familiar se encontraba en situación de vulnerabilidad y solicitaban asesoramiento para percibir el bolsón de alimentos que entrega el Municipio de Morón.

Las familias que se comunicaron hacían referencia a las dificultades económicas que adquirieron mayor dimensión a raíz de la pandemia por el Covid 19. La pérdida de empleo, la aparición de nuevos problemas de salud y los inconvenientes para generar ingresos fueron factores que llevaron a las familias a solicitar asistencia del Municipio.

Ante la dificultad de algunas personas para comunicarse con la Dirección de Acción Social, se realizó un registro de datos con la mayor información posible, que permitiera, a la dependencia mencionada, ubicar a las personas que expresaban el problema.

Por este motivo, a raíz de las inquietudes recibidas, se articuló con trabajadoras sociales de la Dirección de Acción Social, se socializó el respectivo caso para facilitar el contacto con el solicitante y -según lo requiriera la situación- se garantizara la entrega de los alimentos.





## Personas en Situación de Calle.

Por otro lado, en el transcurso de 2020 y 2021, ingresaron llamados de vecinos preocupados por personas que se encontraban en situación de calle.

Ante estas inquietudes, se estableció el contacto con Acción Social del Municipio de Morón.

En cada caso, se procuró obtener la mayor información posible sobre la situación que se exponía, con el objetivo de facilitar la ubicación de la persona a asistir.

Se colaboró de esta manera, desde la Defensoría del Pueblo, a activar el dispositivo de atención a la población en situación de calle.

Tras contactar a la persona que atraviesa por esa situación, se indaga en la existencia de problemas de salud y se le ofrece transitar sus noches en la Casa Comunal. Además se otorga ropa, frazadas, se hace entrega de elementos de higiene personal y se promueve la realización de controles médicos.

En el contexto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, atento a la pandemia de COVID-19, el 24 de marzo del año 2020 se publicó en el Boletín Oficial el Decreto 311/20 que establece en su artículo 1°: "Las empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica, gas por redes y agua corriente, telefonía fija o móvil e Internet y TV por cable, por vínculo radioeléctrico o satelital, no podrán disponer la suspensión o el corte de los respectivos servicios a los usuarios y las usuarias indicados en el artículo 3°, en caso de mora o falta de pago de hasta TRES (3) facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020. Quedan comprendidos los usuarios con aviso de corte en curso."

El modo de implementación de la medida fue la siguiente: los usuarios que se encontraban en una situación de vulnerabilidad económica debieron inscribirse en la página web de los entes reguladores de cada servicio, responsables de la evaluación de la solicitud e inclusión dentro del decreto.

La Defensoría del Pueblo asesoró a los usuarios sobre cómo registrarse. Incluso, en algunos casos, se asistió directamente en la carga de datos.

La medida se dispuso para el período de marzo de 2020 a marzo de 2021. Los usuarios no fueron susceptibles de corte de servicio por mora en ese período, pero fue importante recordar a las personas interesadas que de ningún modo quedaban eximidas del pago de la deuda, sino que oportunamente los entes reguladores emitirían el modo (cuotas e interés) que podrían aplicarse a cada caso particular.

Al respecto, el Ente Nacional de Regulación de Gas (ENARGAS), a través de la Resolución 383/21 del 1 de julio de 2021, instó a las prestadoras del servicio a ofrecer planes de pago de las deudas contraídas en el período mencionado, de hasta treinta cuotas con una tasa de interés (20,4%) menor a la utilizada en situaciones ordinarias.

Fue necesario remitir cada solicitud a ENARGAS, debido a que la distribuidora no los habilitaba sin la intervención previa del ente regulador.

Por su parte, el Ente Nacional de Regulación de la Electricidad (ENRE), publicó la Resolución 58/21 el 5 de marzo de 2021, donde se dispone en su Artículo 1. "Instruir a la EMPRESA DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA NORTE SOCIEDAD ANÓNIMA (EDENOR S.A.) y a la EMPRESA DISTRIBUIDORA SUR SOCIEDAD ANÓNIMA (EDESUR S.A.) a emitir las liquidaciones de servicio público de energía eléctrica únicamente con los importes correspondientes a los consumos del período liquidado y, en forma separada, informar las deudas que se hayan originado o incrementado durante la vigencia de las medidas sanitarias de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) y Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO) sin contemplar intereses."

Además, en el artículo 4 establece que la distribuidora debe abstenerse del cobro de lo adeudado desde marzo de 2020 a 28 de febrero de 2021, hasta tanto el ente fije la modalidad de cobro. Hasta el momento de confección de este informe el ENRE no ha emitido resolución al respecto.

Al respecto, La Defensoría del Pueblo de Morón fue contactada por usuarios que manifestaron que Edenor los intimaba a abonar las deudas contraídas, sin contemplar que no debían cobrar el importe incluido en el decreto citado. Por lo tanto, se les asistió en la confección de una nota de reclamo que, en todos los casos, resultó favorable para los denunciantes. No obstante, se asesoró a los usuarios respecto de que la deuda quedaba “pendiente” hasta la resolución del ENRE.

### **Servicio de electricidad. Gestiones ante Edenor S. A.**

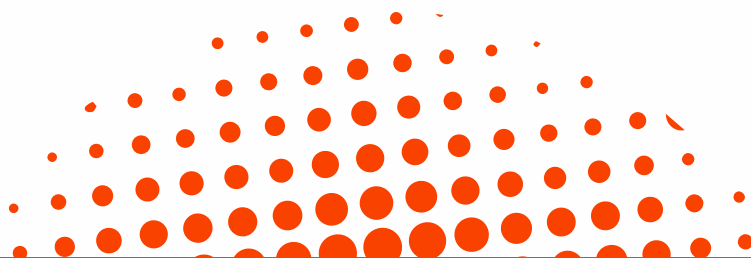
El modo de trabajo que se implementó durante el inicio de la emergencia sanitaria fue a través de correos electrónicos con el jefe comercial de la oficina de Edenor Morón, quien pudo orientar y asistir en la resolución de los reclamos que la Defensoría del Pueblo recibió en este período particular.

No obstante, en el mes de septiembre de 2020, ante las dificultades para recibir respuesta del referente de Edenor, se solicitó asistencia a la Defensoría del Pueblo de C.A.B.A., quien facilitó un nuevo referente dispuesto por la distribuidora para atender reclamos de las Defensorías del Pueblo, mientras permanecieran las medidas más restrictivas del aislamiento social y obligatorio. De esta manera se pudo obtener respuesta a las consultas y reclamos de manera ininterrumpida, hasta que se restableció el contacto con el referente original.

Las oficinas comerciales permanecieron cerradas desde marzo de 2020 hasta agosto del mismo año. Los medios de comunicación con la distribuidora, para los usuarios, fueron las líneas telefónicas y la página web donde cada usuario debió registrarse para poder utilizarla.

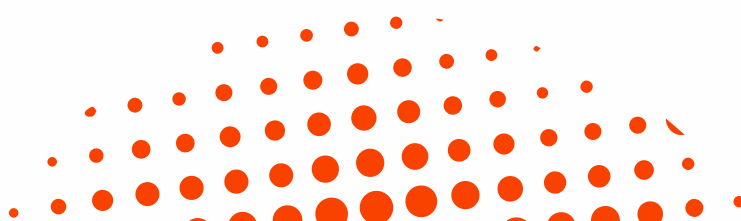
La apertura de la oficina comercial se realizó a través de un sistema de turnos que se solicitan por la página web de Edenor. De esta manera se comenzó a atender presencialmente a los usuarios, facilitando la posibilidad de realizar reclamos a múltiples usuarios que no podían realizarlos por otros medios.

Desde la Defensoría del Pueblo se asistió, a los usuarios que lo solicitaron, a tramitar los turnos por la página web.



Entre los reclamos recibidos que se tramitaron a través de los referentes, por correo electrónico, podemos señalar:

- solicitud de planes de pago, atento a que los usuarios tenían dificultades para contactarse telefónicamente y no utilizaban la web de la distribuidora;
- cambio de tarifa comercial a residencial. En estos casos fue necesario que los usuarios cargaran documentación mediante la página web, pudiendo resolverse por este medio las situaciones presentadas;
- reclamos por demoras de Edenor en el cambio de lugar del medidor (cambio de acometida);
- postes en mal estado que debían ser reemplazados;
- reclamos por problemas de tensión, que tuvieron una pronta respuesta de Edenor ante la solicitud de la Defensoría del Pueblo, que argumentó haciendo especial mención al riesgo para los habitantes de la propiedad y de la conservación de sus electrodomésticos.
- Ante la consulta sobre cómo solicitar un medidor prepago, la Defensoría del Pueblo supo que sólo se les otorga a clientes de barrios carenciados o a situaciones que lo ameriten. Por lo tanto se sugirió realizar una solicitud por escrito ante la distribuidora, aportando documentación que acredite su situación de vulnerabilidad.
- Poda de ramas enredadas en el cableado. Edenor ha respondido eficientemente para la solución de este problema.
- Se recibieron múltiples reclamos por facturación excesiva. En todos los casos se solicitó las facturas a los usuarios, a fin de evaluar cada situación particular y realizar las recomendaciones necesarias. Con algunos usuarios se dialogó sobre el estado de la instalación eléctrica, teniendo en cuenta que una instalación en mal estado puede generar consumos superiores; uso responsable de electrodomésticos, contando con la herramienta que ofrece Edenor en su página web para "simular el consumo"; en los casos en que se observaron variaciones importantes en el consumo histórico, se asesoró a registrar el reclamo en Edenor y, en caso de respuesta insatisfactoria, recurrir al ENRE.
- Entre los meses de marzo y mayo de 2020, Edenor realizó mediciones estimadas, lo que generó reclamos de los usuarios debido a que comenzaron a recibir ajustes en las liquidaciones siguientes con saldo a favor o deuda pendiente. Todos los casos se analizaron en su particularidad y se orientó a registrar su reclamo en la distribuidora los casos que así lo requerían.



Algunas situaciones particulares que la Defensoría del Pueblo trabajó, fueron:

- Reclamo por robo de luz por parte de un vecino. En este caso la distribuidora informó que su injerencia llega hasta el primer seccionamiento del medidor y el robo se había cometido en la instalación eléctrica interna de la propiedad del usuario. Por lo tanto, en este caso se trata de un inconveniente entre vecinos. Se asesoró a realizar la denuncia por los canales policiales y/o judiciales, según corresponda.

- Una vecina reclama recibir en su domicilio facturaciones en cero pesos con la incertidumbre de tener problemas a futuro debido a que se encontraba utilizando el servicio sin cambios de hábitos. La señora intentó registrar su reclamo en Edenor sin éxito. A partir de la intervención de la Defensoría mediante el aporte de documentación, se procedió a la carga del reclamo y resolución del problema.

- Una vecina, propietaria de una vivienda en alquiler, se anotició de una deuda que databa de un año de antigüedad en el momento en que los inquilinos se retiran de la propiedad sin aviso y sin abonar el último mes de alquiler. Realizó el reclamo en Edenor manifestando que, debido a que la distribuidora no procedió al corte del servicio en tiempo y forma (tres facturas impagas), la deuda se incrementó de manera desmesurada, incluidos los intereses por mora. Luego de su reclamo, Edenor procedió al corte del servicio. Esto le generó a la propietaria un nuevo problema, por lo tanto volvió a reclamar que no le corresponde hacerse cargo de la deuda incrementada por el equívoco proceder de la distribuidora y que necesitaba restablecer el servicio debido a que tenía que volver a alquilar la propiedad. La propietaria registró formalmente su reclamo en la oficina comercial regional de Edenor (San Justo) donde, en ese mismo acto, se comprometieron a colocar un nuevo medidor, pero no desestimaron la deuda. Ante la disconformidad de la propietaria con la respuesta de Edenor, desde la Defensoría del Pueblo se asesoró en la carga del expediente en la página web del ENRE. La resolución a favor de la persona denunciante se emitió luego de quince meses de demora. Se desestimó la deuda y el ente de control instó a Edenor a abonar un importe económico a favor de la cliente, en concepto de multa por el procedimiento equívoco.

### **Reclamos por deudas por anomalías en el medidor.**

Una situación que merece una mención aparte se sucedió a partir del mes de julio de 2020, cuando Edenor comenzó a notificar mediante correo postal a los usuarios sobre una supuesta anomalía en el funcionamiento del medidor, con la consecuencia de que las liquidaciones fueron erróneas y precisan un ajuste. La notificación responsabilizaba a los usuarios sobre el asunto y los intimaba a pagar una suma en concepto de retroactivo que oscilaba entre los \$10.000 y los \$150.000.

Cuando los usuarios realizaban su reclamo a la distribuidora (con muchas dificultades para que el personal de Edenor registrara el reclamo), las respuestas fueron siempre las mismas: que debían abonar los importes informados.

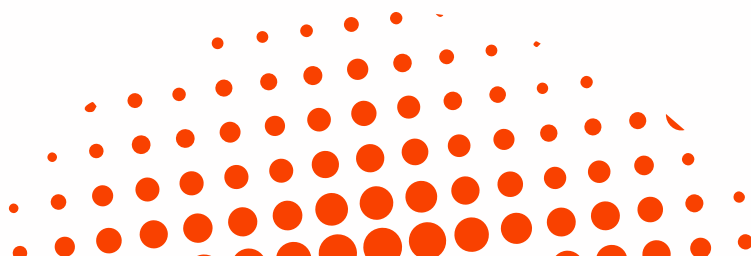
Cobro de alumbrado público en la boleta del servicio de luz.

En la Defensoría del Pueblo se han recibido numerosos reclamos de los vecinos que identificaron en la factura de Edenor un importante incremento en el importe a abonar en concepto de alumbrado público. La denuncia de los vecinos no sólo cuestionaba el incremento, sino la “sensación” de estar abonando por duplicado el concepto, por considerar que es un ítem incluido en la tasa de servicios generales (TSG) que cobra la Municipalidad. Se señalaba que, en algunos casos, el importe a abonar por alumbrado público superaba el importe facturado por consumo domiciliario.

Desde la Defensoría del Pueblo se transmitió al Gobierno municipal los reclamos señalados. Desde el Departamento de Tasas la primera aclaración recibida como respuesta es que hay un convenio firmado entre el Municipio y Edenor, por el que la distribuidora cobra un importe – regulado por un decreto municipal-- con destino a la atención del alumbrado público. Al respecto detalla: “que la modificación de la Tasa por Servicios Generales fue tratada por el Honorable Concejo Deliberante con fecha 3 de enero de 2020 en el marco del expediente administrativo (4079)-10067/20, siendo aprobada por las ordenanzas 19908/2020 y 19909/2020, promulgadas por los decretos 922/20 y 923/20 y reglamentada a través de los decretos 925/20 y 926/20 respectivamente, como así también la modificación de la adenda del convenio de percepción de alumbrado público y su modificatoria de la cláusula décimo séptima”. El importe se encuentra determinado en la ordenanza y actualizado en el decreto fiscal e impositivo de cada año.

Por otro lado, se aclara “que los contribuyentes pueden dar de baja el pago del servicio de alumbrado público mediante la boleta de Edenor y darlo de alta en el Servicio de Tasas Generales, para lo cual deberán realizar el trámite correspondiente en el Municipio”.

Se transmitió esta respuesta a cada uno de los vecinos que formuló su queja ante la Defensoría del Pueblo organismo, explicando el procedimiento para solicitar la baja del cobro en la factura del servicio de provisión de energía eléctrica, en caso de estar interesado en ello.



## Gestiones ante el Ente Nacional de Regulación de la Electricidad (ENRE)

La Asociación de Defensores de la República Argentina (ADPRA) ha solicitado reunirse con el Ente Nacional de Regulación de la Electricidad a fin de formalizar una mesa de trabajo. Dicha iniciativa aún no se ha concretado.

Es importante mencionar el que ENRE se encuentra intervenido por decisión del Poder Ejecutivo nacional desde comienzos del año 2020. La medida se ha prorrogado hasta fines del año 2022.

Respecto de los trámites vinculados a dicho ente, la Defensoría del Pueblo de Morón gestiona contando como punto de referencia la Coordinación de Relaciones Gubernamentales, que la asiste en la respuesta a consultas y reclamos.

Teniendo en cuenta que durante la permanencia de las medidas de aislamiento social y obligatorio, el ENRE sólo tenía habilitados los medios electrónicos para realizar reclamos y trámites, desde la Defensoría del Pueblo se acompañó a las personas en los siguientes temas:

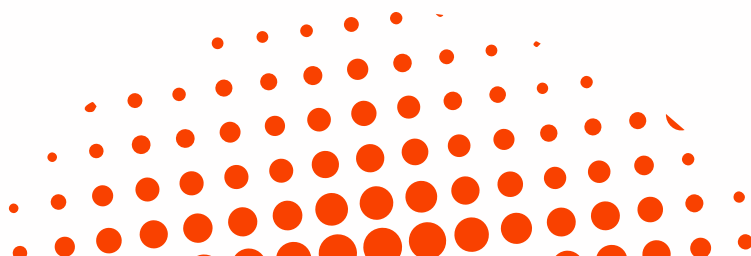
Tarifa social. Se asistió en la tramitación online del beneficio. También se reclamaron por correo electrónico al área correspondiente, los casos denegados mediante el envío de la documentación que acredite su condición de vulnerabilidad para acceder al beneficio.

Reclamo por quema de electrodomésticos ante corte de suministro de Edenor. Se asiste en la carga del expediente en la página web del ENRE y se realiza seguimiento.

Reclamo por cobro retroactivo de Edenor (como fue detallado en el apartado anterior) por supuestas anomalías en el funcionamiento del medidor.

## Servicio de gas. Gestiones ante la distribuidora Naturgy

En el caso del servicio de gas, la Defensoría del Pueblo ha podido establecer contacto con el jefe comercial de la regional Morón de la mencionada empresa, a fin de contar con un canal de comunicación que posibilite canalizar consultas y reclamos. Cuenta de esta manera con medios telefónicos y correos electrónicos de contacto que resultaron eficientes en cuanto a los tiempos de respuesta.



En el período de aislamiento social y obligatorio, posterior al cierre de la oficina comercial de la distribuidora, la Defensoría del Pueblo recibió repetidamente reclamos por la imposibilidad de comunicarse telefónicamente con Naturgy. Por lo tanto, fue de suma importancia contar con referentes que pudieran receptor los reclamos y solicitudes. De esta manera, se canalizaron reclamos vinculados con:

- Recepción del usuario de aviso de corte por deuda. En estos casos, fue necesario evaluar cuál era la circunstancia particular: si el usuario se encontraba registrado en el Decreto 311/20, anteriormente mencionado, la distribuidora no podía proceder al corte del servicio y por ese motivo era necesario remitir el reclamo al ENARGAS; en caso de no estar incluido, debía solicitarse un plan de pagos. No obstante, también era necesario discriminar los períodos adeudados para determinar si podían recurrir a los beneficios de la Resolución 383/21 o, por el contrario, era necesario solicitar a Naturgy una financiación de deuda en condiciones habituales.
- Solicitar baja del débito automático para el pago del servicio o reclamar el envío de facturas por correo postal. Ante las dificultades de algunos usuarios de realizar este trámite desde la app de Naturgy o su página web, pudieron resolver estas peticiones con la intervención de la Defensoría del Pueblo.
- Quita de medidor por error o por deuda. En estos casos se solicitó mayor información a Naturgy y cuales eran las opciones para resolver la situación. De esta manera se pudo arribar a la solución del problema en un tiempo prudencial.
- Reclamos por facturaciones elevadas. Al respecto, la Defensoría del Pueblo procedió a realizar una lectura de las facturas de los usuarios de varios meses, para evaluar la situación y emitir una sugerencia respecto de su caso particular.
- Cobro de intereses por pago fuera de término que se generan posterior al pago de lo adeudado. Se recibieron algunos reclamos por cobro de intereses por mora, luego del abono de la factura impaga. Naturgy aclaró en estos casos que los intereses se liquidan con posterioridad al pago de la factura adeudada y por ese motivo se ven reflejados en la factura siguiente.
- Solicitud de medidor. Se contactó una persona manifestando que el gasista matriculado que contrató para realizar una nueva instalación de gas y solicitar un nuevo medidor a Naturgy, no estaba realizando las gestiones on line correspondientes, para que la distribuidora realice efectivamente la conexión. Se informó que deberá continuar el reclamo ante el gasista, debido a que no hay otro modo de resolver el inconveniente. Podría contratar otro profesional u optar por recurrir a una instancia de mediación para intentar la resolución del problema con el mismo profesional.



Hasta el fin del periodo comprendido en este informe, la distribuidora Naturgy no había abierto su oficina comercial en la zona. En diciembre de 2021, los y las directores de Defensa del Consumidor de los distritos de Ituzaingó, Merlo y Morón, solicitaron conjuntamente la reapertura de la oficina comercial de Naturgy ubicada en la localidad de Castelar y boca de recepción de reclamos y trámites de las localidades mencionadas. Fundamentaron su solicitud en la necesidad que tienen las personas usuarias de contar con una atención directa por parte de la distribuidora.

### Gestiones ante el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS)

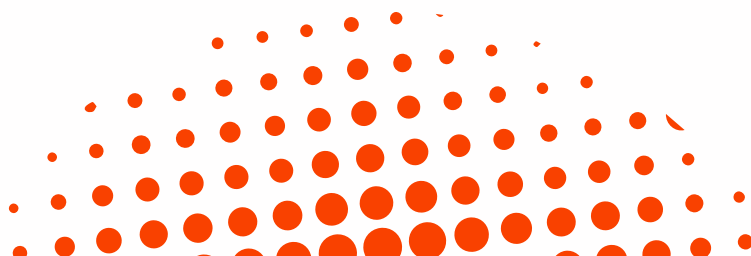
En agosto de 2020, se realizó una reunión del equipo de trabajo de ENARGAS con la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) para acordar un convenio que habilite el trabajo en conjunto.

En el encuentro se trabajaron temas como la renovación de la tarifa social; la inclusión de algunas ciudades bajo la denominación de "Zona Fría"; se reclamaron los cambios de categoría ante la medición estimada realizada por algunas distribuidoras durante el aislamiento social y preventivo; se solicitó al Ente que evalúe no aplicar intereses en los planes de pago solicitados por deudas generadas en el contexto de pandemia.

En esta reunión se ofrecieron a las Defensorías medios directos de contacto para realizar consultas y reclamos. Se acordaron mesas de trabajo periódicas para presentar situaciones particulares.

Con posterioridad a la reunión, los casos que se derivaron a ENARGAS fueron: inclusión dentro del decreto 311/20 de planes de pago que se adecuen a lo determinado en el decreto, y los casos donde hay discrepancias entre alguna deuda reclamada por Naturgy al usuario y los comprobantes de pago abonados por el mismo, entre otros.

Las respuestas recibidas por el ente siempre tienen un acuse de recibo inmediato y un tratamiento posterior.



## Gestiones ante Agua y Saneamientos Argentinos (AySA)

La Defensoría del Pueblo de Morón gestiona ante referentes de la oficina comercial de Morón de AySA, en la atención de consultas y reclamos. La comunicación es directa y eficiente.

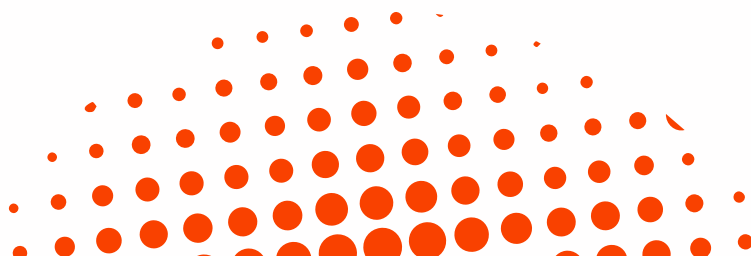
Uno de los principales reclamos recibidos durante el aislamiento social y preventivo, se refirió a las dificultades para establecer comunicación telefónica con Aysa para realizar un reclamo. Ante este inconveniente, se asesoró a las personas para que realizaran el reclamo por correo electrónico a la sucursal de Morón. De esta manera se podía confirmar la recepción del reclamo y su tratamiento con referentes locales.

Otro de los reclamos que llegó a la Defensoría del Pueblo se refirió a la facturación por AySA del servicio de cloacas, aun cuando el frentista no se encuentre conectado a la red. Al respecto, se realizaron consultas en AySA y ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), quienes coincidieron en que la reglamentación vigente indica que se debe abonar el servicio, debido a que "el usuario tiene la obligación de pago cuando es frentista de la red", de acuerdo al marco regulatorio de la distribuidora.

También en la Defensoría del Pueblo se recibieron reclamos por un caño roto con pérdida de agua y líquidos cloacales en la vía pública. Al momento de formular el reclamo, los usuarios explicaron que recientemente se había realizado el reclamo en la distribuidora. No obstante, ante la necesidad de una urgente intervención, solicitaron el apoyo de la Defensoría. En todos los casos, AySA ha atendido los reclamos enviados desde esta institución, recibéndolos y respondiéndolos en tiempo y forma.

Al igual que en los otros servicios, se asistió en la tramitación de la Tarifa social del referido al agua y el saneamiento, mediante el llenado del formulario en la página web del ERAS.

Vecinos de la localidad de Haedo han solicitado la intervención de la Defensoría del Pueblo por falta de suministro de agua. Detallaron haber reclamando a Aysa y al ERAS, sin obtener una respuesta favorable. En este caso particular, cuando desde la Defensoría del Pueblo se dialogó con la distribuidora, se informó que el problema no se ha resuelto debido a que, para proveer el servicio, el Municipio de Morón debía aprobar una obra de recambio de cañerías. AySA había asesorado a los vecinos a iniciar dicho reclamo en el Municipio para reforzar el pedido. Desde la Defensoría del Pueblo se estableció comunicación con el área de Redes y Saneamiento del Municipio, que informó, en un tiempo prudencial, que la obra se encontraba aprobada. De esta manera el problema pudo resolverse.



Los reclamos por problemas de presión de agua, que en muchas oportunidades dejan sin servicio a los usuarios, son frecuentes principalmente en los meses de verano. En todos los casos se remitió la consulta a AySA, que respondió tras realizar un seguimiento de la presión en la zona. No obstante, las respuestas pueden variar entre las siguientes: el problema se resuelve con una intervención simple de AySA o se informa que hay una obra prevista en determinado plazo que resolverá de forma definitiva el problema. En los casos más complejos, la distribuidora informa que aún no hay proyecto de reforma que favorezca a una mejor calidad del servicio.

Entre otros reclamos en los que la Defensoría del Pueblo funciona como un nexo entre AySA y el usuario, se han podido resolver situaciones menores como: solicitar la emisión de una factura del servicio, atento a que el vecino no la ha recibido en tiempo y forma; o resolver dificultades para abonar las facturas debido a que el titular falleció y estaba adherido al débito automático.

Merecen ubicarse en este apartado los casos en que, dentro de un mismo lote, hay más de una vivienda y, debido a conflictos familiares y vecinales, un usuario le corta el paso del agua al otro. Estos casos representan situaciones muy complejas debido a que el conflicto se produce al interior de la propiedad privada y, por lo tanto, AySA no tiene competencia para intervenir.

Desde la Defensoría del Pueblo se ha orientado para recurrir a la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos, solicitando una mediación para abordar los conflictos internos, a fin de posibilitar la provisión de este servicio esencial a cada particular.

### **Gestiones ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS).**

La Defensoría del Pueblo se relaciona con referentes en la UDAI Morón de la ANSeS para la atención de consultas y reclamos recibidos. Durante la pandemia, este contacto no se interrumpió y se pudieron canalizar las situaciones que así lo ameritaran.

No obstante, siempre que resultara posible para los consultantes, se recomendó el uso de la asistencia virtual a través de la página de Anses. Esta asistencia se habilitó a fin de iniciar trámites completamente online, recibir asesoramiento o presentar reclamos. Para utilizar esta asistencia es necesario que el usuario ingrese con su número de CUIL y Clave de Seguridad Social.

Entre los reclamos recibidos durante las medidas de aislamiento social y obligatorio se destacan los siguientes:

\* Reclamo por cobro de ayuda escolar. En este tema, la ANSeS confirmó que hubo demoras en los pagos vinculados a la ayuda escolar, lo cual se pudo resolver en los meses siguientes.

\* Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). De acuerdo a la página web de Anses, "el Ingreso Familiar de Emergencia fue una medida excepcional implementada por el Gobierno Nacional" que representó una ayuda económica para trabajadores de la economía informal, monotributistas sociales, monotributistas de las categorías A o B, trabajadores de casas particulares y personas que se encontraban desempleadas, atento a que se vieron afectados o afectadas ante las medidas de aislamiento.

En la Defensoría del Pueblo se recibieron reclamos de trámites rechazados, dificultades para el cobro mediante el Correo Argentino o problemas con las cuentas DNI. Todas las situaciones particulares fueron remitidas a la ANSeS, donde se alcanzó la resolución de cada caso, de acuerdo a cómo se iban implementando medidas para subsanar estos problemas.

\* Problemas en el cobro de la Asignación Universal por Hijo. Una consulta recurrente que se recibió en la Defensoría, es la que realizan las madres que tienen problemas para el cobro de la AUH, debido a que el padre de su hijo, en general desvinculado del mismo emocional y económicamente, tiene un trabajo registrado o se encuentra registrado como monotributista o trabajador autónomo, con ingresos declarados elevados. En estos casos, Anses solicita que la interesada presente una certificación judicial que acredite la desvinculación.


En la Defensoría del Pueblo se asesoró a las consultantes para que tramitaran un régimen de alimentos ante un juzgado de familia, en atención a la obligación de ambos progenitores de alimentar, educar y criar a sus hijos, aunque el cuidado personal esté a cargo de uno de ellos. (Cf. Código Civil y Comercial, artículo 658)

\* Problemas con el cobro de AUH en situación de guarda. En este caso, ANSeS habilitó una vía de recepción de la documentación que acreditaba una prórroga del vencimiento de las guardas.

\* Reclamo por problemas para tramitar una pensión por fallecimiento desde la asistencia virtual. La Defensoría del Pueblo consultó a la ANSeS, desde la cual se informó que no todos los trámites podían iniciarse por dicha plataforma. En este caso particular debió solicitar turno y realizar el trámite presencial.

Otra situación que debió contar con presencialidad fue el registro del vínculo entre la persona fallecida y la persona solicitante ante la ANSeS. Para ello, la persona interesada debió solicitar un turno presencial y presentar documentación que acredite la convivencia. En el año 2020, los turnos que se comenzaron a habilitar demoraban cuarenta días aproximadamente y la única vía de solicitarlos era por la web.

\* Registro de defunción. Se comunicó un vecino de Morón manifestando que su padre falleció en el exterior y ANSeS no registró su defunción; por ese motivo, la esposa del fallecido no podía tramitar la pensión correspondiente. Se trabajó junto a la ANSeS, que otorgó un turno presencial para que el familiar presentara la documentación faltante y se procediera a la carga de datos. Esto habilitó el inicio de trámite de pensión por fallecimiento.



Turno para inicio de pensiones no contributivas. Durante el aislamiento social y obligatorio no se habilitaron turnos presenciales para iniciar pensiones no contributivas; tampoco podían iniciarse con la asistencia virtual. Pese a la insistencia en la consulta y la comunicación con la Agencia Nacional de Discapacidad, el problema se resolvió recién en el mes de diciembre de 2020.

\* Demora en la resolución de una solicitud de jubilación. En atención a las medidas de aislamiento, los trámites iniciados en la ANSeS han sufrido una demora superior a la habitual; no obstante, este problema fue subsanándose hacia fines del año 2020.

\* Problemas para solicitar un beneficio contributivo, cuando se tiene otro beneficio. En estos casos los solicitantes tienen dificultades para acceder a un asesoramiento por personal de ANSeS, debido a la imposibilidad de registrar un turno por haber una incompatibilidad entre el beneficio que se tiene y el que se quiere pedir (aunque esté la opción de renunciar al primero).


Para salvar este inconveniente, las personas pueden solicitar un turno con otra categoría y acceder al asesoramiento correspondiente, para iniciar luego el trámite si fuera necesario.

### **Pensión No Contributiva por Invalidez**

El día 28 de mayo de 2020 se realizó una reunión virtual de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) con el director de la Agencia Nacional de Discapacidad, Claudio Espósito, y su equipo. Durante el encuentro se trabajaron diversos temas que afectan a los beneficiarios, entre ellos:

- La situación del programa Incluir Salud, con abultadas deudas (al momento de la reunión) que generaban inconvenientes en las prestaciones y en el acceso a los medicamentos.
- Apertura de sucursales de ANDIS en cada provincia, con un móvil que llegue a los municipios.
- Se creará un dispositivo de urgencias que dé respuesta inmediata a los beneficiarios.
- Se continúa trabajando en la digitalización de expedientes.
- Proyecto de creación de casas de medio camino para personas con problemas de salud mental, externadas de instituciones cerradas, en convenio con los municipios.
- Se destacan las medidas ya implementadas: Nuevo procedimiento en la solicitud (mediante ANSeS, digital), CMO digital, actualizaciones de Certificados Únicos de Discapacidad (inclusive para aquellas personas que tenían un certificado sin vencimiento). Las personas casadas con otro beneficiario podrán acceder a la pensión, sin que se presente como incompatible.

En la reunión se proporcionó a las y los representantes de las defensorías del pueblo un correo electrónico de contacto para presentar consultas y reclamos.



En relación con los canales de comunicación de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) con los beneficiarios, durante la pandemia, se ampliaron, habilitando un número de whatsapp para que los beneficiarios o peticionantes pudieran realizar consultas y reclamos.

Entre los reclamos que se recibieron en la Defensoría del Pueblo durante los años 2020 y 2021, se mantiene la demora en la resolución de la solicitud de pensión no contributiva. En la Defensoría del Pueblo de Morón se contó con el compromiso de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, para la recepción de los reclamos y la respuesta con eficiencia. Se destaca la resolución de expedientes que tenían inicio hace tres o cuatro años.

Una apreciación que podemos mencionar es que la digitalización de los expedientes ha demostrado minimizar los plazos de evaluación y resolución de expedientes.

Una consulta que suelen realizar los beneficiarios una vez que reciben un fallo favorable es cuál es el retroactivo que les corresponde cobrar, entendiendo que les corresponde desde la fecha de inicio del expediente, como sucede con otros beneficios previsionales. No obstante, de acuerdo al Decreto 432/97, las pensiones no son retroactivas a la fecha de inicio del trámite, sino que el haber se adquiere a partir del día primero del siguiente mes a la fecha de resolución que dio de alta la pensión. Esta información fue brindada por la ANDIS.

### **Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires (ARBA)**

La Defensoría del Pueblo cuenta con un referente, responsable de la agencia de Morón, quien responde las consultas que se reciben de los contribuyentes y colabora para tener una mayor comprensión de la situación.

Particularmente, hemos recibido consultas vinculadas al trámite de exención del impuesto inmobiliario. Ante la situación planteada, se analiza la documentación proporcionada y se orienta a solicitar turno presencial para requerir por escrito los motivos que deniegan el trámite. Luego de concurrir al turno se resuelve el inconveniente.

### **Tasas de Servicios Generales. Departamento de Ingresos Públicos**

Una representación de la Defensoría del Pueblo mantuvo, en 2021, una reunión con la Subsecretaria de Ingresos Públicos y la directora del Departamento, por haber recibido reclamos de vecinos que identificaron un incremento en el tributo municipal en el último mes del año.

Las funcionarias municipales informaron que mediante la Ordenanza Fiscal 20842/21 e Impositiva 20843/21 se establecieron los incrementos a aplicar desde su emisión.



La ordenanza contempla cuatro incrementos:

1) La implementación de la quita progresiva del tope aplicado en la TSG en el año 2018 en algunas partidas de los vecinos de Morón (Artículo 10).

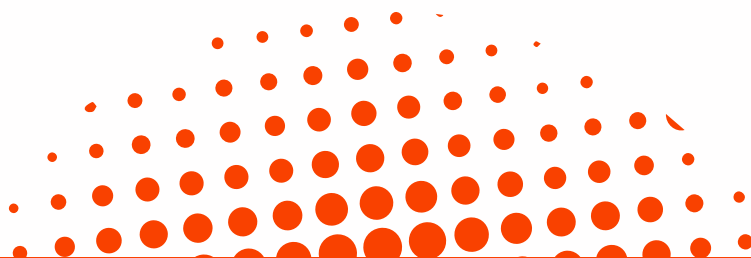
Esta decisión se tomó teniendo en cuenta que los importes de tasas habían quedado desactualizados, luego de que en el año 2018 el Departamento de Tasas de Morón reemplazara la ecuación vigente para el cálculo del impuesto, por un cálculo diferente surgido de una valuación propia. Esto generó que numerosas partidas aumentaran significativamente su valor, excediendo los porcentajes considerados en línea con el incremento de los precios de bienes y servicios. Por lo tanto, se comenzó a aplicar un tope máximo para que los incrementos no sean superiores a los porcentajes aprobados por el HCD cada comienzo de año. Esto generó una desactualización del importe a abonar. El objetivo es realizar un ajuste progresivo hasta lograr la quita total del tope.

2) Otra medida que la ordenanza contempla, es comenzar a aplicar los mínimos de zona es decir el importe mínimo que cada partida debe abonar de acuerdo a la zona geográfica (Artículo 11). Los importes se incrementarán un 50% en el segundo semestre del año.

3) El incremento de la TSG para el año 2022 siendo del 30% en el primer semestre y del 15% en el segundo semestre (A 6).

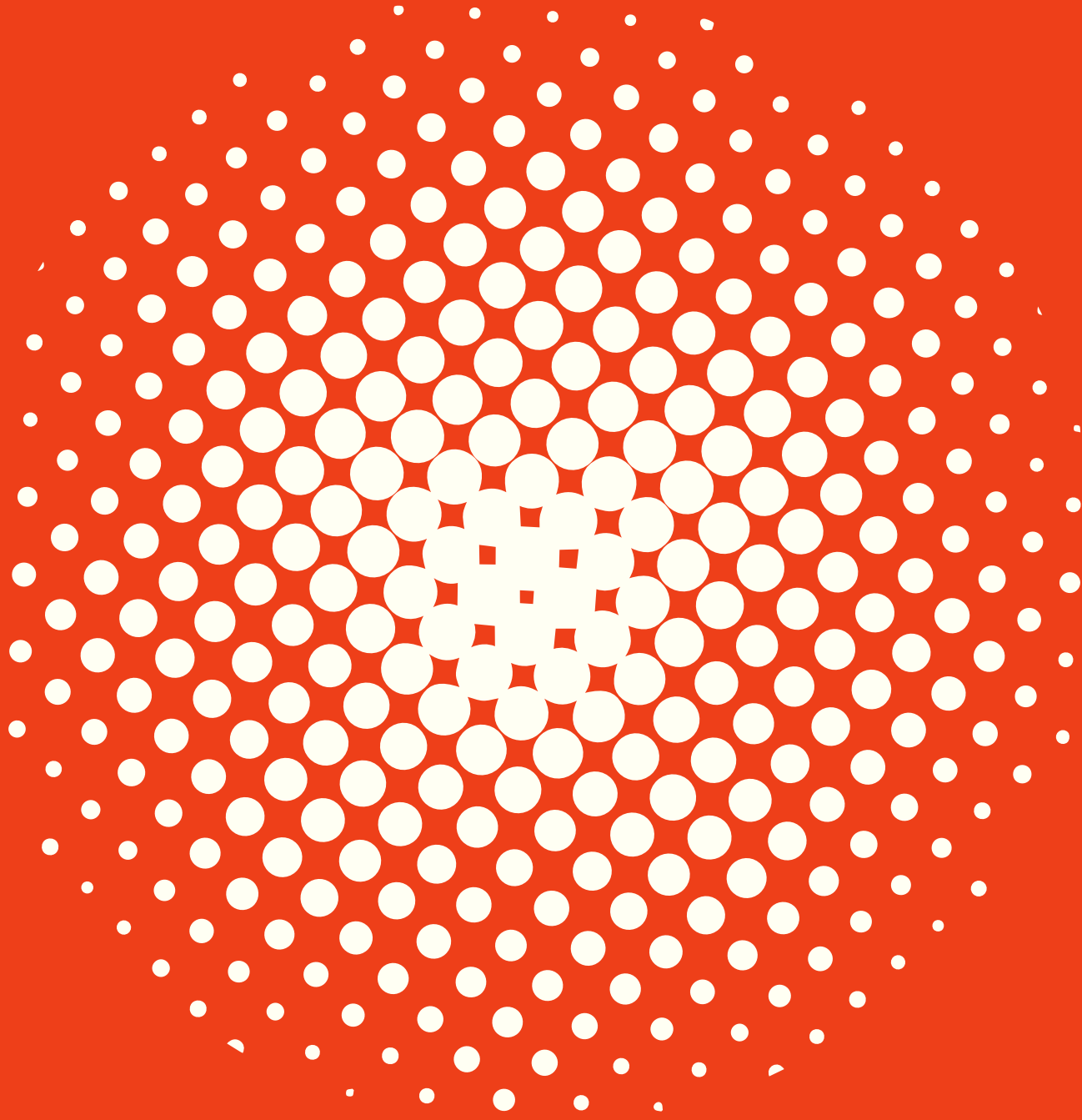
4) Incremento de los importes destinados al alumbrado público (que puede abonarse en la factura de Edenor o solicitar su baja, para abonarlo junto a la TSG).

Algunos contribuyentes que han visto incrementado los valores del impuesto municipal en porcentajes que varían desde el 100% en los casos de quita de topes, al 350% en los casos de aplicación de mínimos de zona, han concurrido a la Defensoría del Pueblo a expresar su disconformidad con lo dispuesto en la ordenanza aprobada por el Honorable Concejo Deliberante de Morón. Por otro lado, expresaron su disconformidad por no haber recibido información previa al respecto, manifestándose sorprendidos por los incrementos. Desde la Defensoría del Pueblo se procuró facilitar la comunicación de las personas que manifestaban su desacuerdo con los funcionarios del Departamento de Tasas. En consecuencia los reclamos de los vecinos fueron recibidos y remitidos al Departamento de Tasas, a fin de garantizar que cada contribuyente recibiera las aclaraciones correspondientes. Los funcionarios ofrecieron a cada contribuyente las explicaciones pertinentes a su caso particular.





# ÁREA JURÍDICA





Al igual que el resto de las áreas que conforman la Defensoría del Pueblo, la gestión del área jurídica transcurrió en condiciones inéditas, no sólo con los efectos de la pandemia, las distintas restricciones operadas en su consecuencia y la incertidumbre que en todo orden afectan a la persona y la sociedad, sino también en un escenario que nos invita a replantear viejos y nuevos desafíos para este sector.

La tecnología y su implementación también nos invitaron a una capacitación cada día más comprometida y dinámica, donde se observó la solidaridad de todo el equipo de la defensoría para ser funcionales a la necesidad de los vecinos y vecinas de Morón.

Durante el período de este informe desde el área se ha asesorado a las/los vecinos/as que acercaron sus consultas relacionadas con el ámbito judicial o que estén atravesados por situaciones donde requiera una mirada profesional.

Diversos fueron los ejes del asesoramiento jurídico en este período sin embargo es posible destacar los grandes temas que han requerido mayor intervención y abordaje desde el área y que a continuación detallamos:

## VIVIENDA

Se han recibido, durante el transcurso de la pandemia, numerosas consultas en relación con la cuestión del alquiler de viviendas. Se intentó brindar información clara, a las personas que consultaron, en defensa de sus derechos, ante la descripción de casos de abuso por parte de propietarios e inmobiliarias. Se recomendó encontrar soluciones mediante el diálogo, orientando a concurrir a la Dirección de Solución Alternativa de Conflictos del Municipio, toda vez que fallara el acuerdo directo entre las partes.

Aun cuando se concibe, desde la teoría, que los contratos de alquiler son acuerdos libres entre las partes, los casos por los que se consulta en la Defensoría del Pueblo muestran que en muchos casos se parecen más a contratos de adhesión, en que la persona que alquila no tiene capacidad de negociar cláusulas impuestas por el propietario y el agente inmobiliario que participa en la operatoria, en interés de la parte locadora.

Por ejemplo, se observa en muchos casos que los inquilinos deben correr con todos los gastos de verificación de garantías, pago de honorarios de martilleros, sellos y otros costos, cuando la ley específica que pueden ser a cargo de ambas partes. Ante la escasa oferta de viviendas en alquiler, en relación con la demanda, los márgenes de negociación de los inquilinos se reducen al mínimo.

Se asesoró a las personas que alquilaban viviendas sobre los alcances y aplicación de las disposiciones del DNU 320/2020, sobre las prórrogas de contratos de locación, la suspensión de las sentencias de desalojo y el congelamiento en las actualizaciones del canon locativo.

Igualmente, se asesoró a los inquilinos para la aplicación de la nueva ley de Alquileres 27551, sancionada en 2021. Particularmente, se orientó para el cumplimiento de las disposiciones legales sobre la exigencia de que los contratos de locación se efectúen por escrito; la ampliación del período de vigencia de los contratos de locación de vivienda, de dos a tres años; que el pago de alquileres anticipados no se exija por períodos mayores a un mes; que los depósitos de garantía o exigencias similares no superen el importe del primer mes de alquiler; que no se exija el pago de un valor en concepto de llave o equivalente, o la firma de pagarés o cualquier otro documento que no forme parte del contrato original.

Se asesoró sobre el derecho a la devolución inmediata de la suma entregada en concepto de depósito, si no hubo que hacer reparaciones, actualizada al valor del último mes de la locación.

También se orientó sobre el derecho a presentar los modos alternativos de garantía que establece la ley y la obligación del propietario de aceptar alguno de ellos; sobre la responsabilidad del locador de conservar el inmueble y, en consecuencia, de hacerse cargo de reparar el deterioro del inmueble originado por cualquier causa que no sea imputable al inquilino.

Una cuestión práctica, sobre la que se solicitó asesoramiento por parte de los inquilinos, es el tema de las reparaciones, que si son urgentes, el inquilino puede hacer y el locador debe pagar si es notificado y no responde en el plazo de un día, o si no son urgentes, puede hacer y descontar del alquiler cuando, luego de la debida intimación a realizarlas, el locador no actúa en el plazo de diez días. Otros asesoramientos puntuales, en el tema de la vivienda, se refirieron a cuestiones surgidas como consecuencia de las restricciones de movimientos durante la pandemia.

Por ejemplo, la orientación para tramitar permisos de mudanzas, desde la aplicación Cuidar. O el derecho a reclamar que el locador proveyera una CBU para la recepción de pagos de alquiler mediante transferencia bancaria, en cumplimiento de la medida de "distanciamiento social, preventivo y obligatorio".

## FAMILIA

El periodo de pandemia ha acarreado excepcionales dificultades para llevar a cabo el régimen de comunicación de los progenitores no convivientes, como así también el pago de los alimentos a cargo de los padres, en atención a la falta de trabajo que se vio agravada para diversas actividades como consecuencia de las restricciones a que obligó la pandemia.

Se intentó articular con la Defensoría Civil del Departamento Judicial de donde residieran los niños, a fin que ellos puedan intervenir en la problemática, y en estos casos se brindaron sus datos de contacto, teniendo en cuenta que desde el Poder Judicial se trabajaba solamente en forma remota, por lo tanto se dificultaba el acceso real de las personas al servicio de justicia.

Cabe recordar que no funcionaba el servicio jurídico gratuito de los Colegios de Abogados, por lo que aumentó la demanda al Poder Judicial en temas de familia.

Otra cuestión sobre la que se incrementaron las consultas en el periodo fue la relacionada con los divorcios. Al respecto, las personas requirieron asesoramiento acerca de los derechos que les asisten en caso de separación -la compensación económica; atribución de la vivienda que fuera el hogar conyugal y el modo en que debe llevarse a cabo dicho trámite; etc.-.

En varios casos, las consultas provinieron de personas que ya no conviven desde hace años e incluso han formado nuevas parejas; pero no han podido regularizar su situación posterior al divorcio, por falta de interés o, en muchos otros casos, por obstáculos económicos, ya que el trámite les resulta muy oneroso. En la Defensoría Civil del Departamento Judicial de Morón no se brinda patrocinio al trámite de divorcio desde hace tiempo.

También se brindó asesoramiento a personas que han sufrido violencia en el ámbito doméstico, en los términos de la ley provincial 12569, actualizada por la ley 14509. Ante los requerimientos recibidos, se informó cómo proceder ante situaciones de violencia y dónde efectuar las denuncias.

Se orientó sobre el uso de la casilla de correo electrónico de la Defensoría General, a fin de asegurar que las denuncias de las situaciones de violencia sean recibidas en forma rápida. Se orientó sobre el acceso a los servicios del Centro Municipal "Vivir Sin Violencia", en Morón, de asistencia integral para mujeres y población LGBTI+ en situación de violencia de género.

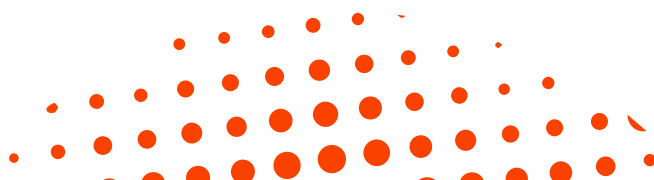
## **COMERCIAL**

Con el aumento de las compras online se han observado un aumento exponencial de consultas por estafas virtuales y telefónicas (redes sociales, phishing y otras modalidades similares).

Ante las mismas, se trabajó en cómo prevenir estas situaciones. Se conversó sobre la importancia de no compartir, por ninguna razón, datos personales ni claves de seguridad a ninguna persona. Asimismo se asesoró a las y los consultantes en el modo en que deben proceder y los medios habilitados para efectuar la denuncia correspondiente en caso de haber sido víctima de estas maniobras.

Es notable destacar el incremento de consultas recibidas por parte de los usuarios de servicios bancarios por la imposibilidad de cumplir con las cuotas tanto de sus préstamos hipotecarios de viviendas únicas como así también de sus créditos prendarios actualizados por Unidad de Valor Adquisitivo (UVA) y/o refinanciaciones de consumos de tarjeta de crédito.

Se asesoró a los consultantes sobre los alcances del Decreto 319/20 en relación a créditos prendarios e hipotecarios. Que es una medida dentro de una emergencia pública en materia económica y salud, provocada a la pandemia COVID-19, con el objeto de aminorar el impacto económico en los hogares.



**El Decreto N° 319/20 contempla:**

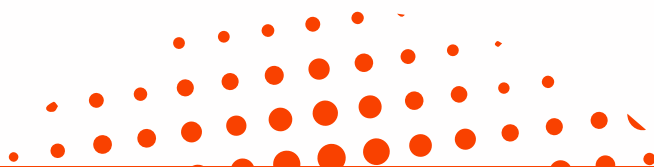
- Congelamiento del valor de cuotas mensuales de créditos hipotecarios sobre inmuebles para vivienda única y créditos prendarios actualizados por Unidad de Valor Adquisitivo (UVA)
- Suspensión de ejecuciones hipotecarias y créditos prendarios actualizados por Unidad de Valor Adquisitivo.
- Extensión de inscripciones de hipotecas, prendas y medidas cautelares, en los Registros del Automotor y de la Propiedad.
- Deudas por diferencia en montos de cuotas, facilidades de pago, cuotas adicionales, prohibición de aplicar intereses, deudas por falta de pago, facilidades de pago y tope de intereses.

En cuanto a situaciones en que se exponía la refinanciación de otro tipo de deudas bancarias, como lo fueron los saldos de las tarjetas de crédito, también se dio a conocer lo dispuesto en la Comunicación A7095, publicada en el Boletín Oficial, donde el Banco Central de la República Argentina estableció una nueva refinanciación de los saldos impagos para septiembre y una reducción de la tasa nominal del 43% al 40%, para aquellos casos de que no pudieran abonar el total de la tarjeta, los saldos impagos de resumen con vencimiento del 1 al 30 de septiembre del 2020, y sobre la refinanciación automática en 9 cuotas mensuales consecutivas con una tasa de interés del 40% (tasa nominal anual).

Asimismo, para completar la asistencia y asesoramiento en caso de que el problema no tuviera solución, se proporcionó las formas y lugares habilitados para poder mantener audiencias de conciliación y hacer las denuncias correspondientes proporcionando todos los datos de contacto de la Dirección de Defensa del Consumidor, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y la Oficina de Usuarios de Servicios Financieros del Banco Central de la República Argentina.

Como en otros años, se continuó asistiendo y asesorando a personas jubiladas, que consultaron por descuentos en sus haberes en concepto de prestamos y/o seguros que no habían solicitado.

En primer lugar se conversa sobre la importancia de solicitar información clara y precisa al Banco emisor del crédito que poseen, cantidad de cuotas, pendientes, y cualquier otra información clara u precisa enmarcados en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor, para, en caso de ser necesario, puedan continuar el reclamo correspondiente en la Dirección de Usuario y Defensa del Consumidor. En relación a las consultas por seguros no contratados, se orienta a los consultantes sobre la posibilidad de solicitar el stop débito, a fin de evitar descuentos no consentidos en sus haberes.



Se han recibido múltiples consultas de vecinos y vecinas quienes manifestaron preocupación, desconcierto y angustia ante las insistentes intimaciones de pago que reciben bajo diversas modalidades y mecanismos por parte de supuestos estudios jurídicos.

Alguno de los mecanismos relatados por los consultantes son llamadas telefónicas constantes, en cualquier día y horario; mensajes de WhatsApp o correos electrónicos, a través de los cuales se intima al pago de presuntas deudas sobre las que casi nunca se brinda información; reclamos de deudas inexistentes, erróneas o formalmente prescritas; notificaciones improcedentes a ámbitos laborales o dirigidas a familiares o vecinos; amenazas de embargos inminentes, ejecuciones o denuncias penales; y diferentes formas de "escrache".

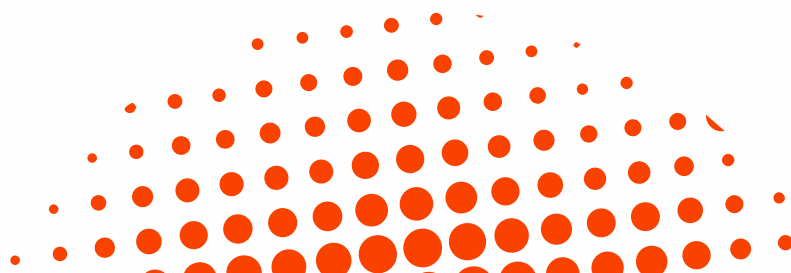
Muchos de estos métodos constituyen falsos argumentos para sacar provecho del desconocimiento de la persona reclamada acerca de cómo actuar ante la situación de endeudamiento y tienen la intención de amedrentar e infundir temor por las eventuales consecuencias que podría acarrear la falta de pago.

En ese sentido, la Defensoría les brinda toda la información necesaria sobre el modo legítimo que todo acreedor tiene de obtener el cobro de sus acreencias. También se les informa que ninguna intimación ni notificación de este tipo -en la mayoría hostigamiento telefónico- tiene validez.

Una de las recomendaciones de la Defensoría para estas situaciones es no brindar ningún tipo de información personal o de sus tarjetas de créditos en caso de recibir este tipo de llamados y/o mensajes de WhatsApp.

Es importante antes de abonar alguna deuda impaga de varios años atrás tener conocimiento de toda la información que compone a la misma en forma detallada y precisa, asimismo se les hace saber a los consultantes que muchas veces estas deudas ya están prescritas para el inicio de alguna acción judicial.

Al mismo tiempo en que se brinda el asesoramiento y contención, se informa que para que exista un embargo, debe haber un proceso judicial previo, con la notificación fehaciente por parte del juzgado a cargo de ese proceso.



## PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

A partir de la declaración de emergencia pública en materia sanitaria contenida en el Decreto de Necesidad y Urgencia 260/20 -a consecuencia de la pandemia por la propagación de casos de coronavirus COVID-19 en el sistema carcelario, desde la Defensoría general de la Nación se dictó la Resolución DGN N°285/2020, con recomendaciones a las defensoras y defensores públicos federales.-

Precisamente, se recomendó a los funcionarios a cargo de las referidas dependencias que renueven o agilicen los pedidos de libertad o morigeración de la situación de encierro de las personas cuyas defensas ejercen, cuando se puedan incluir en el grupo de personas en riesgo ante la pandemia.-

Asimismo, y en concordancia con la Resolución DGN 928/19 se aconsejó que, si se visualizan hacinamiento u otras restricciones de derechos de las personas privadas de libertad que puedan implicar un agravante en las condiciones de detención, inicien o continúen el trámite de acciones de habeas corpus ante los magistrados competentes.

La Defensoría del Pueblo atendió inquietudes de personas que expresaban la necesidad de conocer en detalle las decisiones adoptadas respecto de la población carcelaria y cómo vincularse con familiares que se encontraban privados de su libertad, porque en algunos casos se trataba de internos con algunos antecedentes de enfermedades preexistentes

En relación específica al sistema carcelario de la Provincia de Buenos Aires se asesoró a los internos o detenidas en como denunciar ante la Dirección Provincial de Población Carcelaria y la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires, mientras que los familiares de los privados de libertad solo podían hacerlo mediante los teléfonos de la Dirección Provincial de Acceso a la Justicia.

## MULTAS DE TRANSITO

Como en años anteriores, seguimos asesorando a las/los vecinas/os que tienen dudas respecto de multas de tránsito. En todos los casos se distingue si es una ruta provincial o nacional, para conocer ante qué órgano de aplicación hay que efectuar el descargo de la multa y se analizan si las notificaciones llegadas cumplen con todos los recaudos necesarios que impone la ley nacional vigente (24.449) y de las provincias que adhieren a dicha ley.

Se les asesoró el modo de notificación y el proceso administrativo del órgano contralor. Se les asesoró las alternativas concretas que existen ante la llegada y/o notificación de una multa. Se proporcionó a las y los consultantes las dos vías que existen ante la misma: 1) acogerse al beneficio de pago voluntario o bien 2) someterse al proceso, efectuar el descargo y esperar la sentencia.

En las distintas consultas que se efectuaron ante esta Defensoría, el asesoramiento estuvo orientada a que los vecinos formalizaran el descargo de la manera correcta por vía administrativa

También se les informó que en caso de contar con fallo condenatorio, deberán dirigirse personalmente a notificarse y podrán recurrir el decisorio a la Alzada y solicitar defensor oficial en forma gratuita.

En situaciones donde las infracciones habían sido labradas en el Municipio de Morón, se les informó sobre la posibilidad de efectuar el descargo correspondiente por correo electrónico al mail [justiciadefaultas@moron.gob.ar](mailto:justiciadefaultas@moron.gob.ar) cuando las infracciones habían sido labradas en otra otra jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires, se les facilitó los link para que pudieran observar posibles multas y los Juzgados de la Provincia de Buenos Aires en: <https://infraccionesba.gba.gob.ar/ubicacion-juzgado>

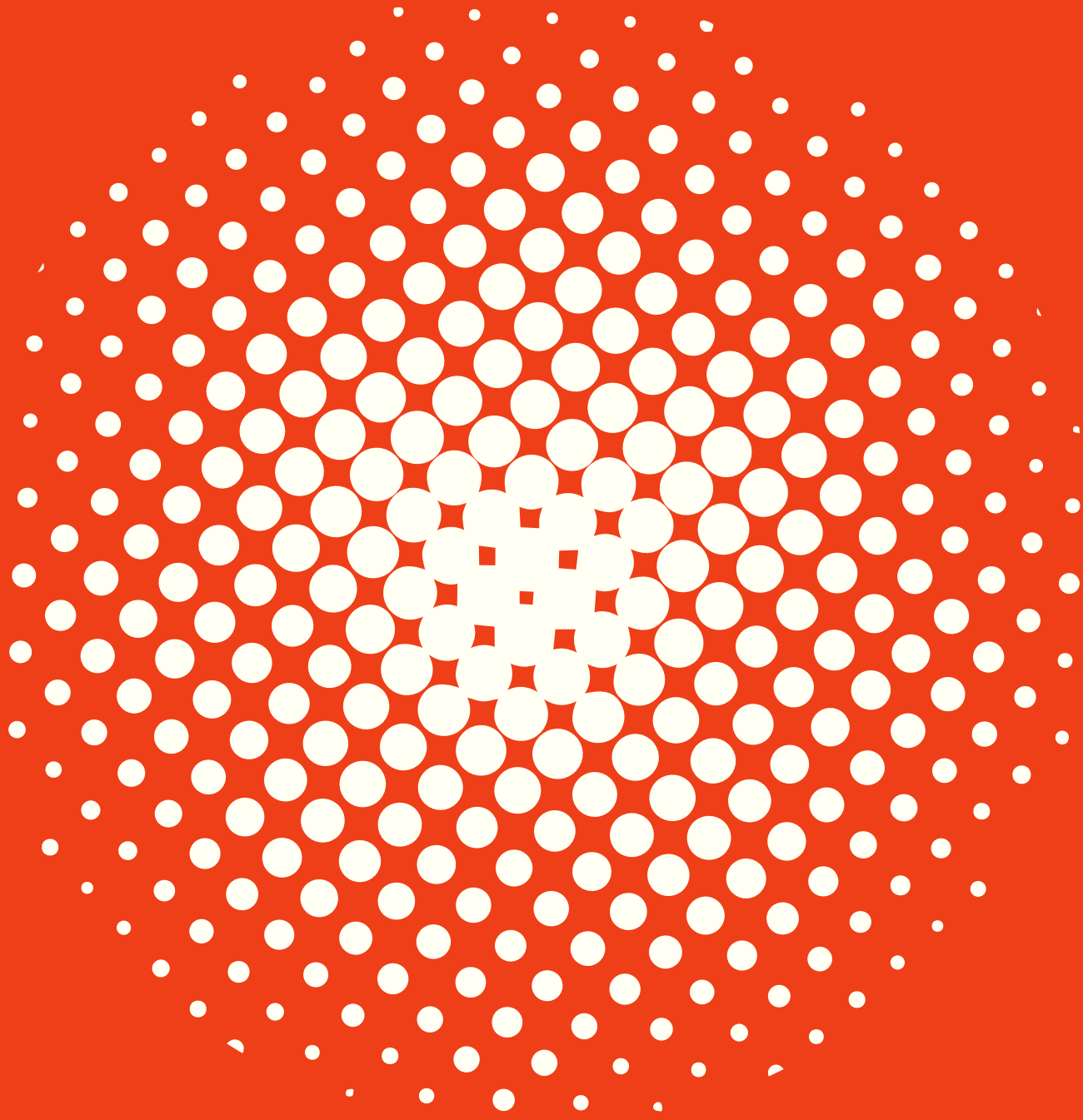
En este punto cabe resaltar, que se ha observado la agilización en el modo en que el presunto infractor puede efectuar su descargo o consulta, incorporando otras vías de contacto y resolución de la infracción, como lo fueron los correos electrónicos y/o teléfonos.

Sin perjuicio de lo dicho, se continúa observando en su mayoría deficiencias en el modo en que los órganos de juzgamiento efectúan los procedimientos de notificación, siendo en muchos casos tardíos o faltos, violando las disposiciones impuestas en la ley de tránsito 13.927 artículo 28 y 35 y concordantes en la materia.





**ÁREA COMUNICACIÓN**



El área de comunicación institucional y prensa 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.

También articula las redes con organizaciones sociales, colegios profesionales y otros organismos.

Durante el 2020/2021, se realizaron múltiples intervenciones en redes sociales, utilizando canales de llegada a la comunidad como Instagram, el canal de YouTube, Facebook y Twitter, herramienta fundamental por la situación de aislamiento debido a la pandemia.

“International Network”, conocida hoy como Internet.

Sin lugar a dudas, revolucionó la forma de comunicarse, dado que permitió potenciar la simultaneidad e inmediatez de la información, pero, principalmente, por la posibilidad de “subir”, sistematizar y clasificar información en un espacio virtual común. Desde luego, y en el marco de las relaciones institucionales, esto implica la adopción de nuevas medidas y esquemas, adaptados al marco de las nuevas tecnologías, tales como las “bases de datos”, el correo electrónico, los sitios web y, más recientemente, las “Redes Sociales”. La pandemia del Covid 19 favoreció a la implementación activa como canal principal entre los vecinos y vecinas y la defensoría.

Nuestra página web fue un instrumento vital para la recepción de consultas y reclamos así como también 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, redes sociales, página de google u otras vías virtuales. La inmediatez de la virtualidad acerca y se transformó muchas veces como apoyo humano en muchas situaciones que la gente estaba padeciendo durante este período donde el Covid19, quien rompió con todas las estructuras de planificación y recepción de reclamos.

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

Durante el 2020, 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.

Debemos señalar que el programa de radio terminó el 12 de diciembre de 2020, en homenaje de la memoria del Primer Defensor del Pueblo de Morón: Abraham Gak quien falleció el 8 de diciembre de 2020 a los 91 años.

“Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”, afirma Celaya (2008). Por su parte, Wikipedia la define como: “una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos donde nodos representan individuos y las aristas las relaciones entre ellos”.

Más allá de las definiciones puntuales, de lo que semánticamente represente una red social, lo cierto del caso es que ha sido un espacio creado virtualmente para facilitar la interacción entre personas.

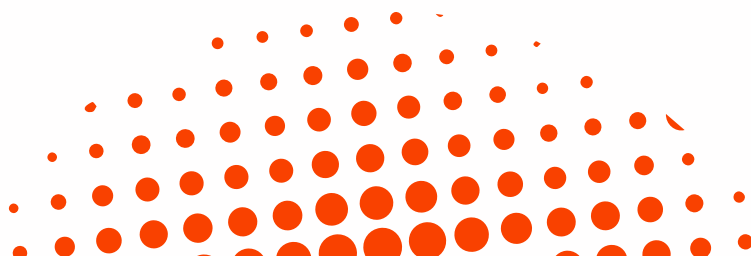
Desde luego, esta interacción está marcada por algunos aspectos particulares como el anonimato total o parcial, si así el usuario lo deseara, la facilidad de contacto sincrónico o anacrónico, así como también la seguridad e inseguridad que dan las relaciones que se suscitan por esta vía.

En las estadísticas de Facebook 2021 se observan varias variables de análisis:

Impresiones: son el número de veces que la publicación se mostró en pantalla.

Alcance: es el número de personas que vieron alguna de las publicaciones, al menos una vez. El alcance es diferente de las impresiones, que pueden incluir varias visualizaciones de las publicaciones por parte de la misma persona. Esta métrica es una estimación.

Interacción: es el número de veces que las personas interactuaron con la publicación por medio de reacciones, comentarios, contenido compartido, etc.



## MÉTRICAS REDES SOCIALES 2021

## FACEBOOK

## ESTADÍSTICAS

FECHA	TIPO DE POSTEO	COPY	IMPRESIONES	ALCANCE	INTERACCIÓN
21/12/2021	Imagen/información	Informamos que a partir del día 21 de diciembre, comienza a regir el pase libre con vacunas para el COVID en toda la provincia de Buenos Aires Las personas que se acerquen a la Defensoría del Pueblo de Morón, podrán acreditar el pase por las apps #VacunatePBA #MiArgentina o bien con el carnet de vacunación #vacunacion #covid #coronavirus #defensor #defensoria #moron #delpueblo	replicado desde IG	replicado desde IG	replicado desde IG
06/12/2021	nota prensa El1Dgital	Valeria Roldán asumió como nueva Defensora Adjunta del Pueblo. Fue electa por los concejales del HCD y se sumará al equipo de ombudsman, Enrique Pochat. de Morón	140	127	7
06/12/2021	Foto	El jueves 2 de diciembre, Valeria Roldán asumió como Defensora del Pueblo adjunta del Municipio de Morón. Valeria Roldán se desempeñó en la Defensoría del Pueblo durante 12 años, siendo coordinadora del área de atención y gestión de demandas. Cuenta con el título de Trabajo Social y ha realizado cursos y talleres sobre promoción y protección de derechos. Su función es la de acompañar y colaborar con la tarea del Defensor del Pueblo, Enrique Pochat.	104	93	27

29/11/2021	FOTO	El día de hoy tuvo lugar la primera reunión del recientemente designado Defensor del Pueblo de Morón, Enrique Pochat con el jefe de Gabinete, @hernan.sabbatella para afianzar el compromiso asumido de continuar trabajando en favor de los derechos de vecinos y vecinas del distrito. Acompañaron al Defensor del Pueblo, Valeria Roldán, propuesta como Defensora Adjunta a designar y el secretario general, Marcelo Do Couto Ribeiro.	104	90	27
26/11/2021	CARRUSELL DE FOTOS	El Defensor del Pueblo de Morón, Enrique Pochat, participó, este viernes 26 de noviembre, del Plenario del Consorcio de Defensores del Pueblo Municipales de la Provincia de Buenos Aires. Este encuentro se realizó en la ciudad de Vicente López y tuvo como eje abordar diversas problemáticas que aquejan a las vecinas e intercambiar estrategias y experiencias, así como acordar una agenda en común de cara al 2022. De la reunión de trabajo participaron los defensores del Pueblo de La Matanza, Silvia Caprino y su adjunto, José Mira, de Morón, Enrique Pochat, de presidente Perón, Leonardo Mohamed, de Pilar, Manuel Quintana, de Escobar, Guido Messa y de Tres de Febrero, Romina Caparrotta.	344	324	18
24/11/2021	Nota Prensa <a href="http://elcatus.com.ar">elcatus.com.ar</a>	Asume el nuevo Defensor del Pueblo del Municipio de Morón, el Dr. Enrique Pochat.	222	208	23
24/11/2021	Nota Prensa en YouTube Primer Plano, señal SOMOS de Cablevisión	"El Municipio me encarga la defensa de los derechos humanos y de los intereses de los habitantes de Morón. Es un campo de acción amplio frente al cual debemos gestionar las respuestas", expresó Pochat en conversación con Adrián Noriega en la emisión semanal del programa periodístico Primer Plano, por la señal Somos, de Cablevisión.	130	120	11
24/11/2021	Nota prensa en Un Medios <a href="https://unmedioenmoron">@unmedioenmoron</a>	Tras 11 años como Adjunto, el Dr. Enrique Pochat fue designado como nuevo Defensor del Pueblo de Morón <a href="http://unmedioenmoron.com.ar/.../tras-10-anos-como.../">http://unmedioenmoron.com.ar/.../tras-10-anos-como.../</a>	replicado de fb	replicado de fb	replicado de fb

23/11/2021	CARRUSELL DE FOTOS	Morón vuelve a tener Defensor del Pueblo Hoy en Sesión Especial, el Dr. Enrique Pochat fue designado Defensor del Pueblo del distrito.	101	91	47
21/11/2021	Información	Novedades sobre empadronamiento de usuarios/as de Edenor ente regulador (ENRE) ordenó a las empresas prestadoras de servicio recopilar la información faltante o irregular de los inmuebles con servicio activo y Edesur. En ente regulador (ENRE) ordenó a las empresas prestadoras de servicio recopilar la información faltante o irregular de los inmuebles con servicio activo.	230	207	66
18/11/2021	Invitación de transmisión	El @hcd.moron invita a vecinos y vecinas a seguir desde el canal de YouTube la Sesión Especial sobre la Designación del nuevo/a Defensor/ra del Pueblo de Morón.	119	99	16
5/10/2021	Efeméride	El 5 de octubre festejamos el aniversario del municipio de Morón, conmemorando el día de la Virgen de Nuestra Señora del Buen Viaje, patrona del distrito.	112	103	17
26/07/2021	contacto	Vías de comunicación con la Defensoría del Pueblo de Morón			
		Estamos asesorando como siempre por temas municipales, servicios públicos, cuestiones de salud, discapacidad entre otros.	115	105	20
20/07/2021	contacto	Vías de comunicación con la Defensoría del Pueblo de Morón	117	99	10
9/7/2021	Efeméride	El 9 de julio de 1816, el Congreso de Tucumán, integrado por representantes de las Provincias Unidas del Río de la Plata declaró la independencia de nuestro país.	175	162	4
17/6/2021	Efeméride	En el Día Nacional de la Libertad Latinoamericana conmemoramos el fallecimiento del General Martín Miguel de Güemes, quien fuera defensor de la frontera	162	149	1

		norte contra la invasión realista, lo que permitió al general San Martín encarar sus campañas de Chile y Perú.			
15/06/2021	Información COVID	<a href="#">convocatoria a la #RedVoluntariaJoven.</a>	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón
15/6/2021	convocatoria	Se reanuda la convocatoria al cargo de Defensor/a del Pueblo de Morón	461	406	27
25/05/2021	Efeméride	A 211 años de la Revolución de Mayo recordamos a los hombres y las mujeres que en 1810 asumieron el compromiso de defender la Patria e iniciar el camino de la independencia.	144	123	0
11/5/2021	Información COVID	Desde el Ministerio de Salud de la Nación sumaron grupos de riesgo al listado de personas que serán prioridad para la vacunación.	166	149	6
1/5/2021	Efeméride	En este día de reflexión y conmemoración, saludamos a cada trabajador y trabajadora de nuestro país con la esperanza y el empeño en que a ninguna familia le falte un trabajo digno.	142	126	1
15/4/2021	Información Covid	La menor circulación de personas baja la cantidad de virus en la calle. Recordó que estamos atendiendo virtualmente por mail <a href="mailto:defensor@defensoriamoron.gov.ar">defensor@defensoriamoron.gov.ar</a> o por WhatsApp al 11 2794 4719	133	117	3
15/4/2021		Compartimos el resumen de las medidas anunciadas por el presidente @alferdezok			
	Información Covid	Son por 15 días y se espera que, con éstas, se deje de tensar el sistema de salud que ya hoy se encuentran casi al borde del colapso.	155	143	5
14/04/2021	Información Covid	Recomendaciones para prevenir los contagios.	117	103	4



14/04/2021	contacto	Habilitaron número de WhatsApp	replicado desde ig	replicado desde ig	replicado desde ig
9/4/2021	Información Covid	Medidas vigentes hasta el 30 de abril	replicado desde ig	replicado desde ig	replicado desde ig
6/4/2021	Información Posta Vacunación de calendario	Posta de Vacunación del Municipio de Morón	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón
5/4/2021	Información Covid	El Municipio de Morón informa sobre el Operativo Detectar para aquellas personas que tengan algún síntoma compatible con Covid	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón
2/4/2021	Efeméride	A 39 años de la Guerra de Malvinas recordamos a aquellos y aquellas que lucharon por nuestra patria.	108	97	1
31/3/2021	información	El miércoles de cada semana es el #DíaVerde , donde recolectamos casa por casa solamente desechos reciclables para que, junto a cooperativas de trabajo, los clasifiquemos y reciclemos. ¡También es importante que no saquemos la basura ordinaria, déjala para el resto de la semana!	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón
29/3/2021	Información Covid	Si al momento de inscribirte para la aplicación de la vacuna contra el Covid-19 te faltó algún dato o te equivocaste, puedes modificarlo, ingresando a <a href="http://portal-salud.gba.gob.ar">portal-salud.gba.gob.ar</a>	replicado desde ig	replicado desde ig	replicado desde ig
24/3/2021	Efeméride	A 45 años del golpe cívico militar invitamos a ejercitar la memoria y a seguir exigiendo verdad y justicia.	301	283	7
18/3/2021	Plaza	participamos de la jornada en el marco de la semana mundial de los derechos del consumidor. La Dirección de defensa de los usuarios y consumidores del Municipio de Morón, la delegación en Morón de @defensorba y la Defensoría del Pueblo de Morón atendimos consultas en nuestra Plaza San Martín y conversamos con modalidad radio abierta sobre los	147	138	10



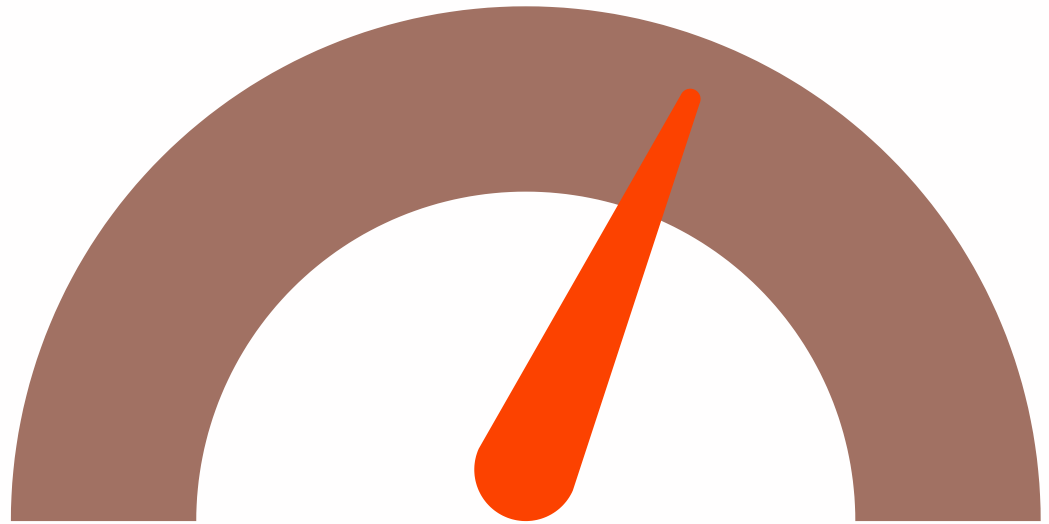
		derechos, garantías y obligaciones de los y las ciudadanas.			
1/3/2021	Información	convocatoria FINES	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón	replicado Municipio Morón
29/01/2021	contacto	Vías de comunicación con la Defensoría del Pueblo de Morón	replicado desde ig	replicado desde ig	replicado desde ig
29/1/2021	Reunión Virtual	La referente de salud de la Defensoría del Pueblo de Morón participó de la reunión virtual organizada por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. Funcionarios del ministerio presentaron información detallada de las vacunas contra la covid -19 y los principales lineamientos acerca de la campaña nacional de vacunación,	274	260	6

Nº de Programa	Temas Abordados	Invitados e invitadas	Fecha
448	Tema del programa; de acompañamiento a las familias de barrios populares en el distrito. Además de la asistencia alimentaria y social.	Lucas Spinosa de Ctep - Movimiento Evita	23/5/ 2020
449	La situación de las obras en las escuelas. Como siempre comenzando por la editorial habitual del Defensor Abraham Gak y la columna de Enrique Pochat	Mabel Mesa, presidenta del Consejo Escolar de Morón	30/05/2020
451	El acompañamiento a las familias del distrito, así como sobre la nueva colecta anual.	Paula Porce, directora de Cáritas Morón	16/06/2020
452	Todas las propuestas para seguir acompañando a los vecinos y vecinas en épocas de aislamiento y al mismo tiempo apoyando a artistas locales para que puedan dar a conocer su talento y sus redes.	Gabriel Redak, director de Cultura del Municipio de Morón	20/06/2020
453	El derecho al hábitat justo.	Andrea Castaño, integrante de la Asociación Madre Tierra.	3/07/ 2020
445	Proyecto para acompañar niños, niñas y adolescentes con apoyo escolar, juegos y todo lo que necesiten en este contexto de pandemia y aislamiento.	Estefanía Abal, integrante de Ctep, organización que puso en marcha el proyecto Niñeces en Movimiento	18/07/2020
455	El Hospital acompañando mujeres y bebés en el acto de parir.	María Cristina o Pelusa como la conoce toda la gente quien es fundadora y actualmente presidenta de la asociación civil de Doulas Comunitarias de Morón	25/072020

456	Isla Verde trabaja desde 2013 en defensa del cuidado del medio ambiente y tiene un enorme proyecto de convertir 200 hectáreas de El Palomar en una reserva urbana.	Nahuel Martínez, integrante de la ONG ISLA VERDE	01/08/2020
457	El impacto de la pandemia y el aislamiento sobre los cuerpos y las relaciones.	Lucia Cimmino Psicomotricista integrante de AUPAS y de EPA (espacio de Psicomotricidad y Arte)	08/08/2020
458	Tema sobre las infancias y sus múltiples aspectos. Además, la editorial habitual del Defensor del Pueblo, Abraham Gak y la columna de Enrique Pochat.	Ciela Asad, dramaturga, narradora, actriz, directora teatral, escritora y cantante	15/08/2020
459	Todo lo que debemos saber para salvar vidas con un ratito de nuestro tiempo.	Laura Ferrari, trabajadora del Banco de sangre del Hospital de Morón	22/08/2020
460	Proyecto de mujeres donde pensaron otra forma de mirar la niñez. Intrépidas es una revista para niños que nos muestra que se puede repensar el lugar de las mujeres y diversidades en otros campos que no suelen ser propios. Las ciencias duras, la tecnología, la aviación, el arte, la literatura. Campos algo vedados para entretener a niños, que no fueran varones. Romper los estereotipos y viejos paradigmas respecto a las niñeces de un modo divertido y creativo.	Anne Steinberg, emprendedora y una de las fundadoras de Revista Intrépidas,	29/08/2020
461	Proyectos de capacitación en perspectiva de género.	Lic. Sibila Botti, directora de género y diversidades del Honorable Concejo Deliberante de Morón	05/9/2020
462	En la semana del día Mundial por la prevención del suicidio, conversamos con quienes trabajan en este tema. En el mundo una persona se quita la vida cada 40 segundos. En Argentina, hay porcentajes aún muy altos, y es la segunda causa de muerte de jóvenes y adolescentes.  A pesar de los esfuerzos aún queda mucho camino por recorrer en términos de política pública y especialmente en transmitir que cada uno de nosotros puede ayudar a	Marcos Vanzini, presidente de Escenarios Saludables.org	12/09/2020

	reconocer las señales y colaborar para que las cosas cambien.		
463	Charlamos sobre las juventudes. Los nuevos paradigmas, las luchas, las voces disidentes y el feminismo.	@micaminelli15	19/09/2020
464	En el programa del Defensor del Pueblo conversamos sobre consumo problemático de sustancias.	Florencia Abel y María José Di Napoli integrantes del @diat_moron, espacio territorial de @sedronar	26/09/2020
465	Tema sobre la presentación de un proyecto para la creación y regulación de casas de nacimiento	Ana Giménez Licenciada obstétrica y partera profesional, integrante de la Red Argentina de Casas de Parto y la Diputada Nacional Mónica Macha.	3/10/2020
466	Estuvimos charlando con Calles solidarias para que nos cuenten sobre todas sus acciones de colaboración a personas en situación de vulnerabilidad.	Calles Solidarias	10/10/2020
467	Tema sobre los proyectos y objetivos del organismo y sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y la naturaleza en nuestros territorios. Invitamos a la charla en el marco del Día Mundial de la Protección de la Naturaleza que será emitida por el canal de YouTube de Acumar el lunes 19 de octubre a las 19 horas. Además, en este programa como habitualmente la palabra editorial del Defensor del Pueblo y la columna de Enrique Pochat	María José Parra, Directora de Fortalecimiento Comunitario y Promoción del Desarrollo de Acumar	17/10/2020
468	Tema sobre los proyectos y objetivos de este año, especialmente en este contexto complejo de pandemia.	Lic. Patricia Escariz, directora de Niñez del Municipio de Morón	24/10/2020
469	Mosquito Aedes Aegyptis, principal vector del Dengue, para detectar y prevenir su multiplicación.	María Andrea Dakessian, directora de Gestión de Salud y Educación de ACUMAR	31/10/2020

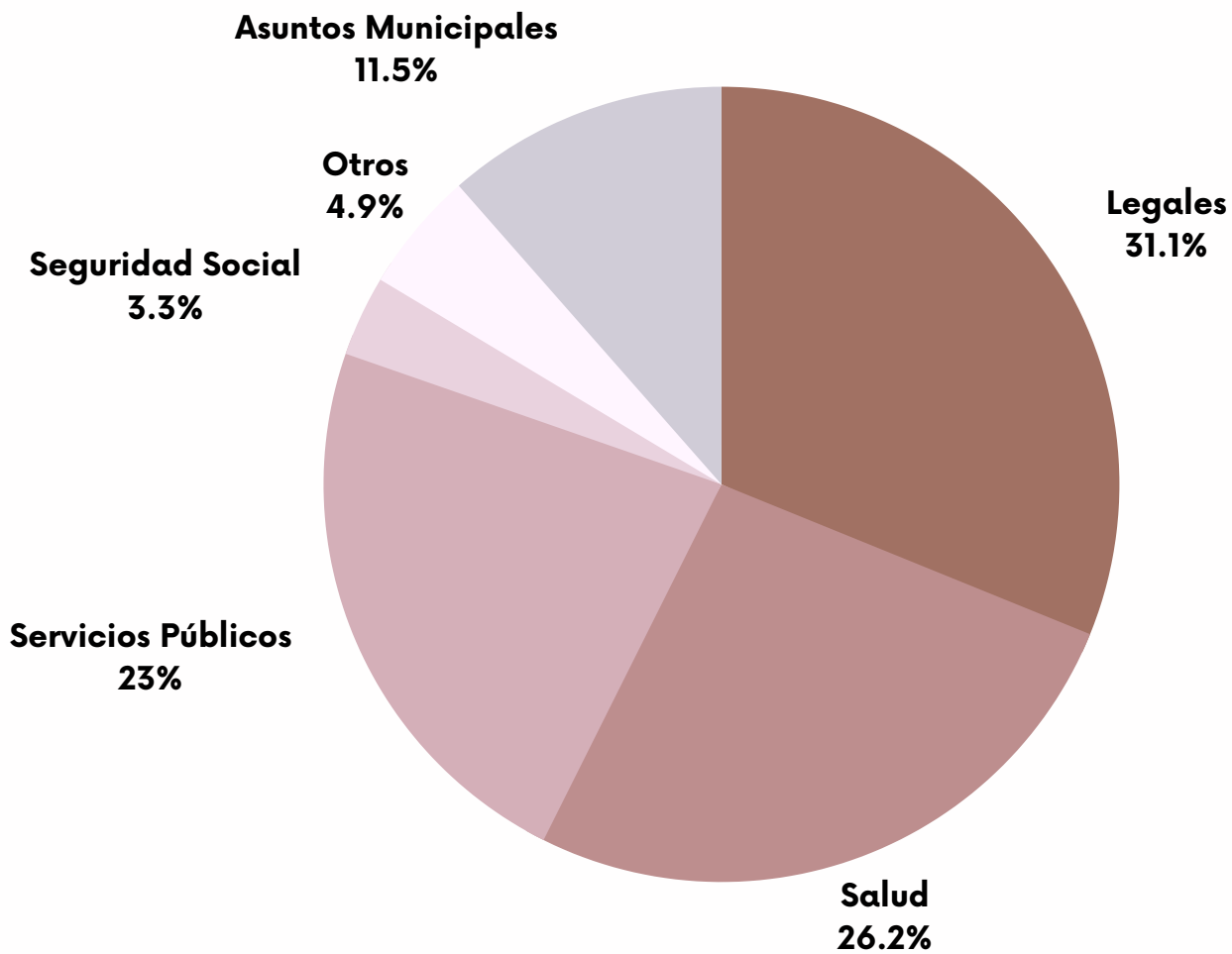
470	Conversamos con sobre los servicios y propuestas que brindan desde el área. Información, material de cuidado sexual y menstrual, consejerías.	Rosa Mahffuz, Coordinadora del Programa de Salud Sexual del Municipio de Morón	07/11/2020
471	Día de la Educación Técnica y también sobre la escuela en tiempos de pandemia. Además la editorial de Abraham Gak sobre el decreto Nacional que regula el cultivo de cannabis para fines medicinales en todo el país y su adhesión en Morón, por el Intendente Lucas Ghi	Eduardo Calvimonte, secretario general de Suteba Morón	14/11/2020
472	Tema de la nueva reglamentación nacional de Cannabis Medicinal, los proyectos de los que cultivan sus plantas, el acompañamiento a familias que necesitan del aceite y todo sobre el recorrido de esta asociación civil que viene peleando por su derecho a cultivar y elaborar su medicina.	Cassandra Collazo, presidenta de Annanda Cultiva Hurlingham	21/11/2020
473	La lucha por la igualdad y contra las violencias hacia las mujeres y el colectivo LGTB+, el proyecto por el aborto legal, seguro y gratuito. ESI como respuesta a la necesidad de ampliar cuidados y conocimiento contra el abuso infantil entre otras cosas. Además, la columna de Enrique Pochat sobre la Salud Pública	Zulema Palma, médica y referente feminista por los derechos de las mujeres disidencias desde hace más de 30 años en la zona oeste del Conurbano.	28/11/2020
474	Último programa del 2020. Un programa especial en memoria del Defensor del Pueblo de Morón en funciones, <b>Abraham Gak quien falleció el 8 de diciembre pasado a los 91 años.</b> Lo recordamos con las voces de muchas personas que fueron parte de su recorrido tanto como Defensor como en sus otras tantas actividades académicas, sociales y laborales.	Varios invitados recordando a Abraham Gak.	12/12/2020



**600 consultas**



## Orientaciones atendidas durante 2020

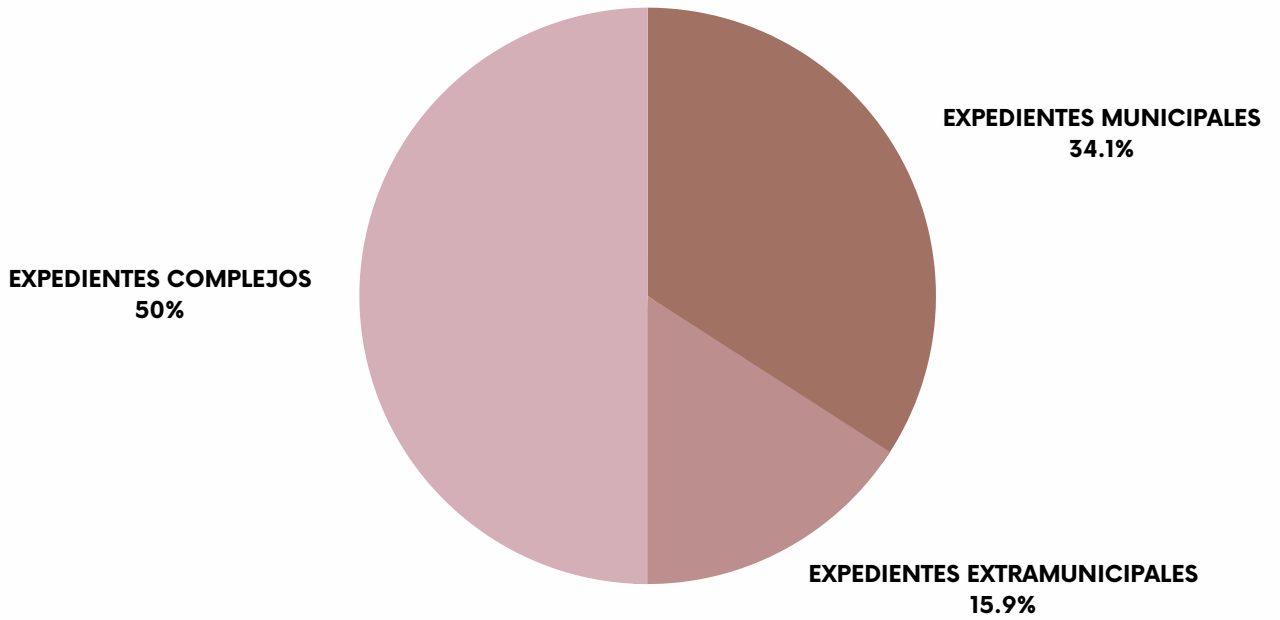


**EXPEDIENTES**

<b>Luminarias</b>	<b>23</b>
<b>Tasas</b>	<b>19</b>
<b>Bacheo y/o repavimentación</b>	<b>8</b>
<b>Extracción y/o poda de árboles</b>	<b>6</b>
<b>Retiro de ramas</b>	<b>6</b>
<b>Otros</b>	<b>5</b>
<b>Problemas de barrido</b>	<b>4</b>
<b>Problemas construcciones vecinas</b>	<b>4</b>
<b>Problemas de tránsito</b>	<b>4</b>
<b>Estado de veredas</b>	<b>2</b>
<b>Inspección a comercios</b>	<b>2</b>
<b>problemas recolección basura</b>	<b>2</b>
<b>Hábitat</b>	<b>2</b>
<b>Basurales</b>	<b>1</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>24</b>
<b>Salud</b>	<b>12</b>
<b>Discapacidad</b>	<b>3</b>
<b>Reparación Histórica</b>	<b>2</b>

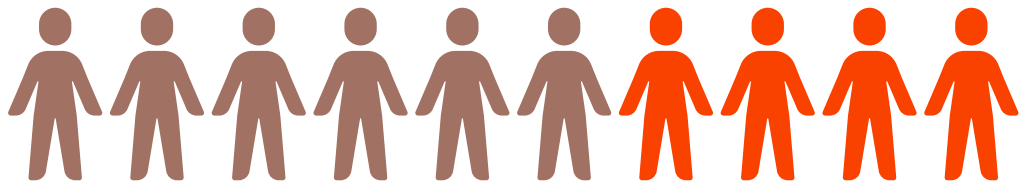


**EXPEDIENTES**

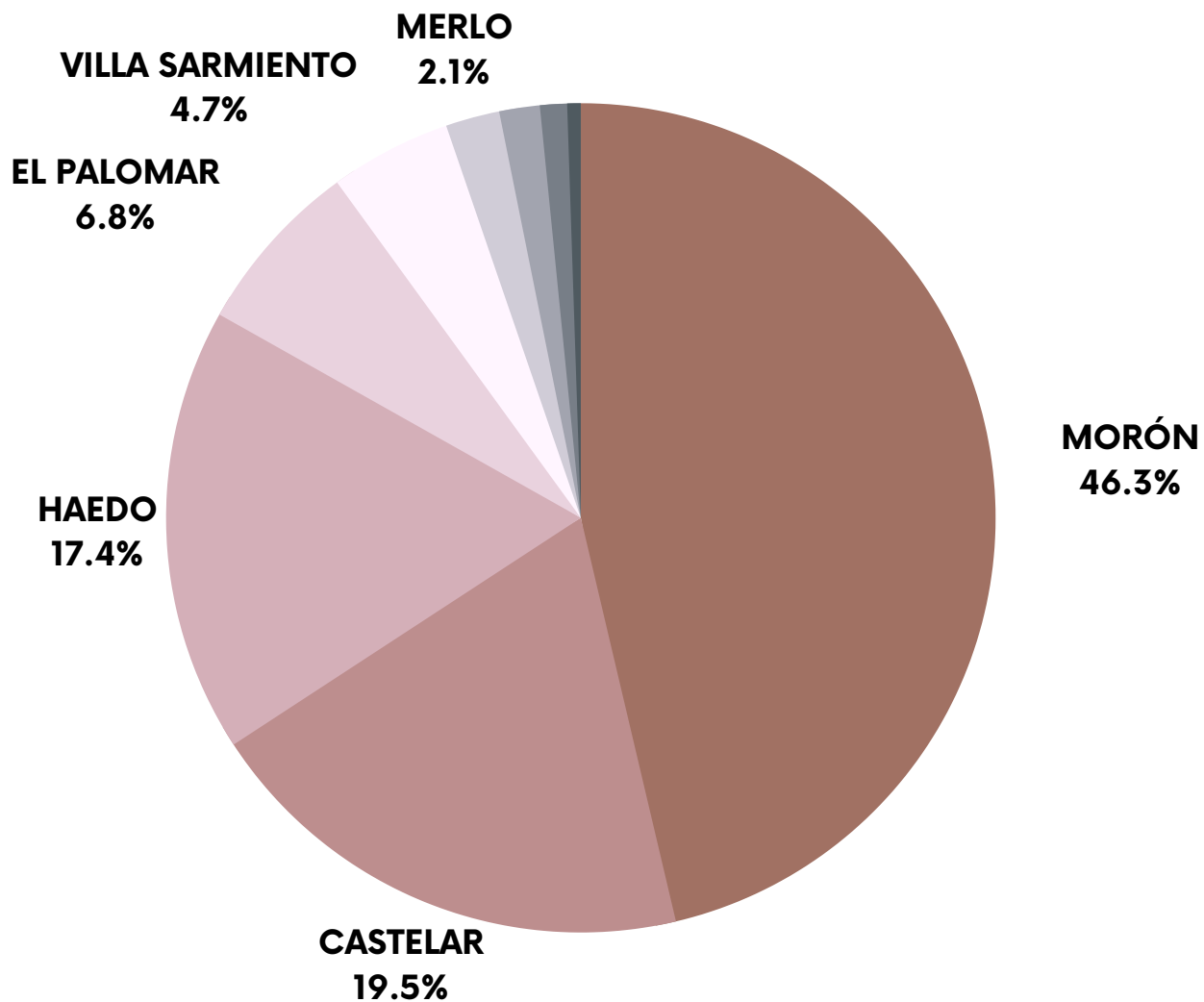


**EXPEDIENTES TOTALES: 190**

Medio de denuncia	
presencial	74
teléfono	61
correo electrónico	27
web	25
escrito	2
de oficio	1
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>

**190**

**DOMICILIOS DE LOS DENUNCIANTES**

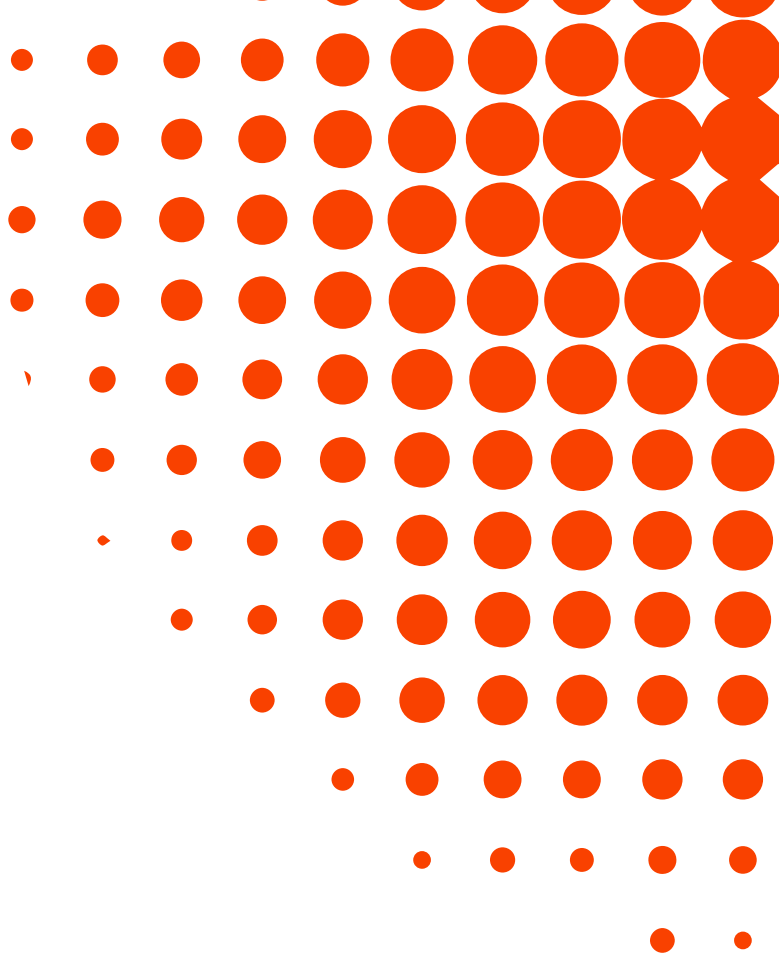


**2021**



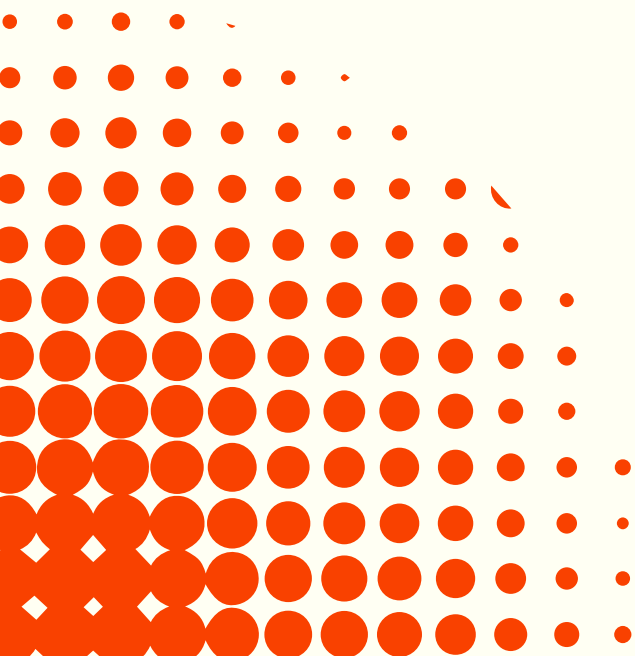
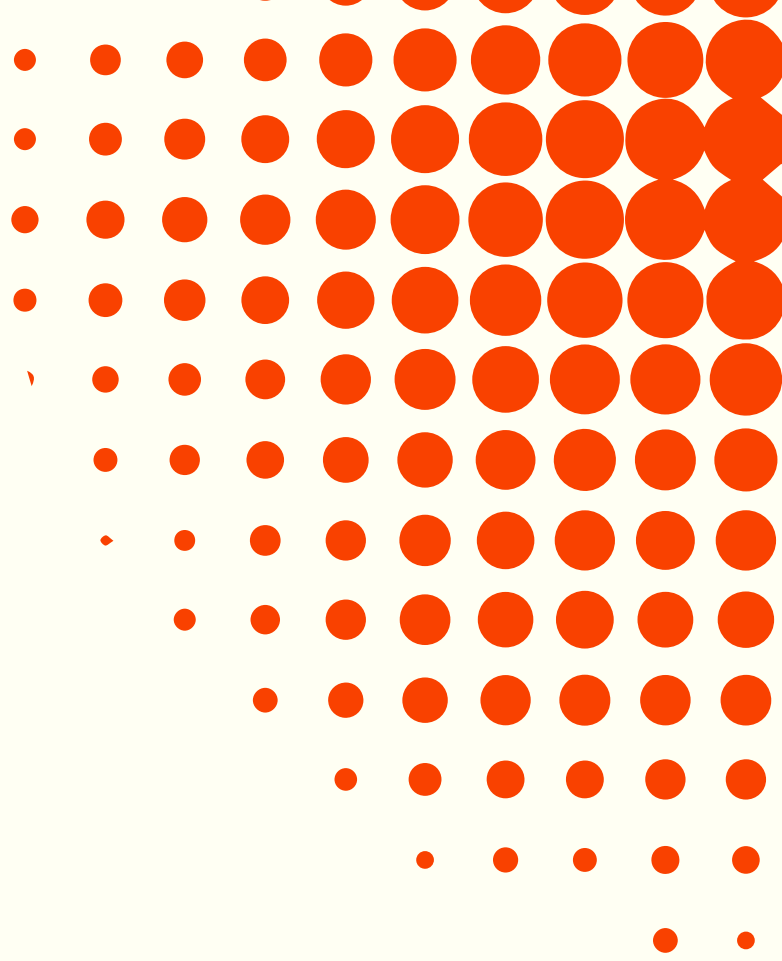
Oficina del Defensor del Pueblo ubicada en Mitre 877, Morón.

---



**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de *Morón*





**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de *Morón*



**Bartolomé Mitre 877, Morón.**



**0800-666-0957**

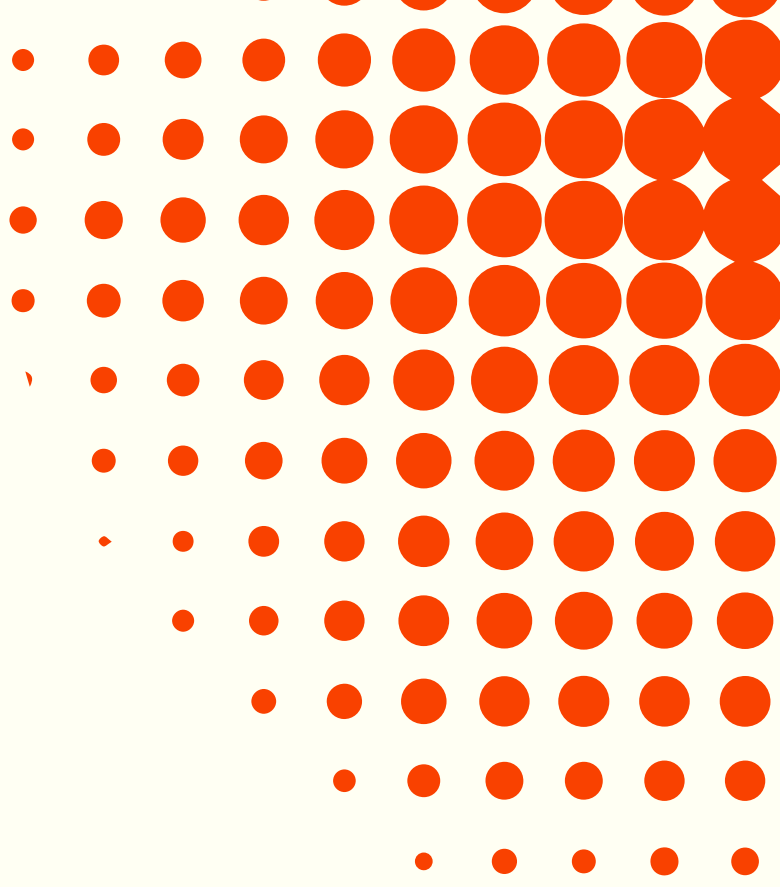


**11 2794-4719**



**defensor@defensoriamoron.gob.ar**

**www.defensoriamoron.gob.ar**



**Defensoría del Pueblo**  
del Municipio de *Morón*

