

ÍNDICE CUARTA SECCIÓN	
PLENO DE GOBIERNO del 30/12/2022	Página 1
INFORME ANUAL 2022 DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE VILLA CARLOS PAZ	Página 1

PLENO DE GOBIERNO

30/12/2022
Informe Sucinto

Ciudad de Villa Carlos Paz, Enero 02 de 2023.-

Con la presencia del Sr. Intendente, la Presidenta del Concejo de Representantes, Concejales y funcionarios del Poder Ejecutivo, se da lugar a la presentación del Área de Ambiente donde la Arq. Mónica Martínez realiza su informe del Impacto de la Acción Climática a nivel Mundial y Local en donde sostiene que 5 de cada 10 personas viven en zonas urbanas . En nuestra ciudad se trabaja para crecer de manera sustentable y cuidando la naturaleza, como por ejemplo, con zonas protegidas sin aprobación de construcciones y con ordenanzas que limitan a los edificios. Los daños al ambiente, provocan en la actualidad, lluvias torrenciales, incendios, granizo. Se propone mediante exposiciones en colegios, centros vecinales, folletería , el uso de bicicletas, vehículos eléctricos, también se recuerda la separación de los residuos para ser tratados en el Centro Ambiental, restauración de flora autóctona y el programa huertas propias.

El Ing. Germán Rivero se refirió a la colocación de luminarias led en toda la ciudad y que está planeado, terminar en un año con las 10.000 unidades.

El programa Autoempleo tuvo 361 inscriptos en el año, donde se instruía sobre el Empleo Individual, y egresaron 293, también se llevó adelante la Feria de Emprendedores en Costanera y en B° Colinas.

La Lic. Roldán expone sobre la lucha llevada adelante por la explotación, con controles en las esquinas centrales, carteles en taxis, servicio de transporte público, ya que pese a las denuncias, la policía no interviene.

Se informa sobre el programa Socio Comunitario, el Cerca de Tuyo, Energía Saludable, Vida Activa, en los Centros Vecinales, Club de Abuelos, Centros de Jubilados. También y en el ámbito de la discapacidad en niños, jóvenes y mayores, en Casa de la Mujer talleres de gimnasia, yoga, teatro, peluquería, plástica.

Sobre las redes cloacales, se informa que está terminada la estación de bombeo N° 28 sobre calle El Prado, y en Marzo comienza la construcción de la nueva, en B° El Fantasio al lado del dispensario. Se informa sobre los trabajos en calle Madrid, además del pavimento ya están colocadas las cañería para conectarse con la colectora general que viene del Sur a cargo de la Provincia.

Ronda Saludable con Stam de distintas posibles patologías en prevención en un total de 548, con Odontología, Dermatología, Ginecología, Enfermería, Cardiología.

Por último se informa que debido a la temporada en la cual existe la organización de Seguridad en Prevención con Seguridad Urbana y la Policía de la Provincia.-

Fdo: Sr. Miguel Antonio BALLESTEROS – Pro Secretario Legislativo – Concejo de Representantes de Villa Carlos Paz-

**INFORME ANUAL
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

INFORME ANUAL DEFENSORÍA DEL PUEBLO VILLA CARLOS PAZ – AÑO 2022
VICTOR CURVINO – DEFENSOR DEL PUEBLO
JORGE ÁLVAREZ – DEFENSOR DEL PUEBLO ADJUNTO

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL. a. Reclamos - Mesa de entradas. b. Áreas de trabajo. III. ASESORÍA LETRADA. a. Servicios Públicos. b. Transporte. c. Agua. d. Gas. e. Alumbrado Público. f. Parques y paseos. g. Obras Públicas. h. Obras Privadas. i. Salud. j. Desarrollo social, educación, género y diversidad. k. Economía y finanzas. l. Seguridad. m. Entes fuera del ámbito de la competencia. IV. DEFENSA DEL CONSUMIDOR. V. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA / VECINAL. a. Naturaleza de los conflictos. VI. ESTADÍSTICAS DEL TRABAJO REALIZADO. VII. ACCIONES JUDICIALES. A. Demanda contra la COOPI. b. Defensas ante el ciberataque sufrido a la página web de la Defensoría. VIII. LA DEFENSORÍA CERCA DEL VECINO. a. Audiencias. b. Educación. c. La Defensoría como Instrumento de Diálogo. d. Visitas a los Centros Vecinales. e. La Defensoría en los Clubes Deportivos. IX. INSTANCIAS DE FORMACIÓN CIUDADANA. X. PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL. a. Audiencias Institucionales con funcionarios municipales y concejales. b. Visitas Institucionales. XI. ACCIONES AMBIENTALES - HABLEMOS DE CLOACAS. XII. INICIATIVA LEGISLATIVA. XIII. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL. a. Redes sociales. b. Página Web. c. La Defensoría en los Medios. XIV. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

I. INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz, en cumplimiento del artículo 179, inciso 6 de la Carta Orgánica Municipal, presenta ante el Concejo de Representantes, Informe Anual del año 2022, con el objeto de rendir cuentas de lo actuado durante el año 2022 al cuerpo legislativo, y a la población de Villa Carlos Paz.

A su vez el artículo 14 inc) LL, de la Ordenanza Municipal 6254/17 establece que: *“el Defensor del Pueblo dará cuenta de sus actuaciones explicitando: la cantidad y tipo de denuncias presentadas, las que hayan sido rechazadas y sus causas, las que fueron objeto de investigación y resultado de las mismas y toda otra información que el Defensor del Pueblo considere...”*

Teniendo en cuenta que el año que corre es el primer año de gestión a cargo de Víctor Curvino (Defensor del Pueblo) y Jorge Álvarez (Defensor del Pueblo Adjunto), el informe prevé comunicar las reformas organizacionales realizadas, como así también los proyectos concretados y las actividades que se llevaron adelante.

En un principio se tratará la organización institucional de la Defensoría, la cual se divide en diferentes Áreas, y luego se profundizará en cada una de las Áreas haciendo un repaso de las funciones de cada una de ellas como de los casos que se abordaron. Posteriormente se plasmará en gráficos, las estadísticas de los reclamos ingresados. Luego se desarrollará sobre las acciones judiciales donde es parte la Institución.

Sumado a ello, se detallarán las acciones realizadas por la Institución en el marco de la participación vecinal e institucional, como también las iniciativas de la institución en el marco del cuidado ambiental.

Por último se detalla el proyecto presentado bajo la facultad establecida de iniciativa legislativa. Y para cerrar, mediante gráficos que plasman estadísticas se tratará la ejecución presupuestaria anual de esta Defensoría.

II. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

En enero del corriente año, comenzó una nueva gestión de la Defensoría del Pueblo a cargo de Víctor Curvino - Defensor del Pueblo- y Jorge Álvarez -Defensor del Pueblo Adjunto-, sin perjuicio de dar continuidad a la labor realizada en la gestión anterior, se establecieron nuevas pautas de trabajo, reformas organizacionales internas y un plan de gestión a realizar durante el tiempo que se estipula el mandato, en pos de garantizar el cumplimiento de los objetivos y funciones estipulados en la Carta Orgánica.

La atención ciudadana dentro de la Institución, es una prioridad en la gestión, y se centra en buscar soluciones concretas a las problemáticas que se plantean dentro de los reclamos, a su vez, en pos de cumplimentar con los principios administrativos de la celeridad, eficacia y eficiencia en el tratamiento de los casos ingresados, por lo cual, planteamos una metodología de trabajo ágil y coordinada entre las diferentes áreas, para así mantener un alto índice resolutivo.

La prioridad de esta Defensoría del Pueblo, está dada en satisfacer las necesidades planteadas por los vecinos que se acercan a la Institución, otorgando un tratamiento personalizado e integral para cada caso en particular. Es fundamental la escucha en una primera instancia, para determinar la forma en que se va a dar tratamiento al caso planteado.

II. a. Reclamos - Mesa de entradas

Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención mediante el ingreso de un reclamo, en cualquier asunto de su competencia, toda persona humana o jurídica, que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza. No constituye impedimento para ello la nacionalidad, la residencia, ni tener relación de dependencia con el Municipio.

Teniendo en cuenta que con la llegada de la pandemia COVID-19, se tuvieron que implementar nuevas formas de comunicación e ingreso de trámites dentro de la Administración Pública, migrando a la virtualidad de manera cuasi abrupta, por lo cual, esta Institución amplió las vías de comunicación con los vecinos de la Ciudad, en pos de aumentar la cercanía.

En consecuencia, los reclamos, denuncias o peticiones dirigidas al Defensor del Pueblo, en la actualidad, pueden presentarse personalmente por mesa de entradas en la sede de la Institución, telefónicamente a las líneas 03541 436437 o 03541 436439; a través de correo electrónico: defensoriadelpueblovcp@gmail.com; desde el formulario que ofrece la web defensoriavillacarlospaz.gob.ar. A su vez, a partir de esta nueva gestión se incorporó una nueva vía para realizar reclamos mediante la línea 03541-15541913 de mensajería instantánea WhatsApp.

Sea cualquiera de las vías que se elija para ingresar el reclamo, el mismo queda por escrito, en la sede de la Defensoría. Si es en forma presencial, se solicita la presentación del DNI y la inserción de la firma del o de los denunciantes, si es de manera virtual, se solicita una foto de DNI para acreditar identidad. A su vez se le requiere al reclamante los siguientes datos: nombre y apellido completo, domicilio o sede social, número de documento, teléfono de contacto y mail.

En Mesa de Entradas, el reclamante es donde recibe la primer atención, y a raíz de la escucha activa de la situación planteada se realiza una descripción de ello, se toman los datos mencionados previamente, se adjunta al reclamo la documentación pertinente que se acompaña y se le otorga el número de reclamo.

Una vez ingresado el reclamo, se evalúa si corresponde su admisión, de acuerdo a los ámbitos de competencia material y territorial de esta Defensoría, según el art. 171 de la Carta Orgánica Municipal y los arts. 2,3 y 28 de la Ordenanza Municipal 6254.

Si se resuelve no admitir el reclamo por encontrarse excluido del ámbito de competencia de la Institución, el equipo de la Defensoría en su conjunto, busca brindar las herramientas necesarias para dar solución a la problemática planteada, ya sea mediante asesoramiento sobre cómo proseguir o donde debe recurrir, soporte tecnológico tal como la realización de trámites online, entre otros.

Si se resuelve admitir el reclamo, y este por sus características, permite una solución sencilla y rápida, el personal de mesa de entradas o los letrados presentes, proceden a brindar una respuesta inmediata, otorgando al reclamante una resolución de mesa de entrada.

En el caso que el reclamo sea admitido, pero por la complejidad del mismo, requiere otro tipo de tratamiento, se deriva a las áreas técnicas con las que cuenta la Institución.

II. b. Áreas de trabajo

Los casos que requieren tratamiento por su complejidad, o que por el motivo de la solicitud del reclamo no pueden ser resueltos en el momento, son derivados para su respectiva gestión a las diferentes áreas con las que cuenta la Institución. A continuación, se realizará una breve mención de cada una de ellas, ya que posteriormente se ampliará el trabajo realizado durante el año de cada Área.

- Asesoría Letrada
- Defensa del Consumidor
- Mediación Vecinal
- Audiencias con el Defensor del Pueblo

III. ASESORÍA LETRADA

El Área de Asesoría Letrada, está conformada por un cuerpo de tres abogados matriculados, ellos son: Ab. Raquel Quintero, Ab. Macarena Ziade y Ab. Tomas Guayan. El equipo organiza internamente el reparto de los casos admitidos de acuerdo a las temáticas planteadas, para luego ser gestionado por un letrado, a fin de darle curso.

Dentro de esta Área, se gestionan los reclamos relacionados con la administración pública municipal, tales como servicios públicos, obras públicas, y sus respectivos concesionarios (en ambos casos), obras privadas, seguridad urbana, salud, desarrollo social, economía y finanzas, entre otros.

Para ello, de acuerdo con el artículo 14 en sus incisos b, c y e, de la Ordenanza 6254, se solicitan informes a las áreas pertinentes a fin de que se expidan de acuerdo a lo requerido, y en su caso, remita las constancias que correspondan.

Cuando el reclamo se formula contra hechos, actos u omisiones o personas que están fuera del ámbito de competencia del Defensor del Pueblo, se determina la inadmisión del mismo. Ante estos casos, y en mérito a la finalidad perseguida por esta Institución, se informa al vecino acerca de las acciones que debe seguir con miras a obtener una solución favorable a su reclamo.

Igualmente, en aquellos casos en que los que se solicita asesoramiento por diferentes causales, relacionadas o no con el ámbito de la competencia dada, se asesora a la persona, recomendando y aconsejando en cuanto a las formas de proceder de acuerdo a cada caso en particular.-

III. a. Servicios Públicos

Durante el año 2022 se recibieron mil setenta y uno (1071) reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos, entre los que se destacan por la cantidad de reclamos (903), aquellos dirigidos en contra de la Coopí (Cooperativa Integral Regional de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo Limitada).-

- COOPI

Los reclamos ingresados de esta índole, giran principalmente en relación a los rubros Capitalización y Compensación que cobra la Cooperativa. Además, se han recibido reclamos con respecto a excedentes de facturación, cobro de costo de intimación por falta de pago de los rubros antes mencionados, por falta de transparencia en los cobros extrajudiciales como así también por los amedrentamientos de los mismos.

Debido al volumen de reclamos sobre esta cuestión, que no solo surgen de este año, sino que suma un acumulado importante con años anteriores, es que se tomó la decisión de presentar una demanda colectiva, de acuerdo a la competencia otorgada a esta Defensoría mediante Carta orgánica, en contra de la Cooperativa Integral Regional de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo Limitada.

III. b. Transporte

En los primeros meses del año se gestionaron reclamos referidos al incumplimiento de las frecuencias del transporte Villa Bus, por lo cual, se dictaron resoluciones de recomendación a la Dirección de Servicios Públicos del Municipio para que adopte los recaudos necesarios a los fines de controlar el debido cumplimiento de los horarios publicados para las diferentes líneas de servicio.

Por otra parte, se receptaron reclamos relacionados con los pases para personas con discapacidad, los cuales se realizan a través de la Secretaría de Transporte de la Provincia de Córdoba, por lo que se encontraría fuera de la competencia de esta Institución. Sin embargo, ante estos casos, se brindó asesoramiento al reclamante para que realice el trámite pertinente.

III. c. Agua

No es un dato menor que durante el año 2022 se cumplió un año de gestión municipal del servicio de prestación de Agua. Atento a ello, se fortaleció la comunicación con la Subsecretaría de Agua y Saneamiento, a los fines de agilizar los reclamos relacionados con excedentes de facturación, roturas de caños, eximición de pago por robo de medidor y conexión de agua. Asimismo se asesoró a los vecinos, informando la documentación necesaria para cada uno de estos trámites.

III. d. Gas

Con relación a este servicio, se han realizado intervenciones, a los fines de dar solución a los problemas relacionados con incremento de facturación, solicitando informes a la empresa prestataria, en este caso Carlos Paz Gas; e informando a los vecinos requirentes, acerca del uso responsable del servicio.

Por otra parte, ante Resolución RESOL-2022-224-APNDIRECTORIO#ENARGAS de fecha 02 de junio de 2022, mediante la cual resolvió disponer la no renovación de la autorización otorgada a Carlos Paz Gas S.A., para operar en carácter de Subdistribuidor de gas en la ciudad, y ordenar a la Distribuidora de Gas del Centro S.A. que asuma el carácter de operador interino de las instalaciones para la prestación de ese servicio; esta Defensoría expresó su disconformidad con dicha resolución ante el Interventor del ENARGAS por considerar que la misma implicaba una afectación de los derechos de toda la ciudadanía local; peticionando la designación de la empresa Carlos Paz Gas S.A. como prestataria provisoria del servicio. Asimismo, se solicitó la intervención del Ministerio de Trabajo, debido a la situación preocupante de desamparo en la que se encontraban los trabajadores de la empresa Carlos Paz Gas S.A., a raíz de la mencionada resolución, ya que perderían su fuente de trabajo.

III. e. Alumbrado Público

Con el objetivo de brindar pronta respuesta a los reclamos relacionados con el mantenimiento, reparación y reposición del alumbrado público, se dictaron distintas resoluciones dirigidas al área correspondiente, tendientes a agilizar la solución de los problemas planteados por los vecinos.

Asimismo, se asesoró íntegramente a la comunidad en su conjunto y a quienes lo requirieron en particular, acerca de la Ordenanza Municipal 6818, correspondiente al nuevo sistema de colocación de luminarias led, resguardando así el derecho a la información pública de la ciudadanía.

III. f. Parques y paseos

Durante el transcurso del año, ingresaron numerosos reclamos relacionados a la poda de árboles tanto en espacios verdes como en la vía pública, los que se solucionaron favorablemente para los vecinos, gestionando las solicitudes en forma directa con el Área de Parques y Paseos.

III. g. Obras Públicas

Entendiendo que la infraestructura pública constituye un pilar fundamental de toda sociedad, se torna necesario generar contacto directo con la Dirección de Obras Públicas en pos de dar solución concreta y rápida a las problemáticas planteadas.

El principal objeto de reclamo, se centró en el mantenimiento de las calles de la ciudad, por lo que en miras de mejorar la movilidad urbana y ofrecer soluciones eficaces, se ha gestionado la reparación de un gran número de calles, tornándose de esa manera más seguras en

la circulación. Del mismo modo se solicitó la realización de obras que resuelvan las inundaciones que, luego de fuertes lluvias, se generan en distintos sectores de la ciudad.

A los fines de garantizar la accesibilidad de las personas que deben movilizarse en silla de rueda, se ha tramitado la reparación y construcción de rampas en distintos sectores de la ciudad donde a raíz de los reclamos ingresados, devino necesario.

Con relación a las obras realizadas por el Municipio o empresas privadas, que se encontraban en etapa de ejecución, se bregó por la seguridad de las mismas exigiendo una correcta señalización y el cumplimiento de todas las medidas que minimicen los riesgos que las obras conllevan.

III. h. Obras Privadas

Teniendo en cuenta el crecimiento urbano de la Ciudad, principalmente con la ampliación del ejido municipal, trajo aparejado un crecimiento en la construcción de obras privadas, por lo que en pos de controlar el cumplimiento de la normativa vigente, en consecuencia, de los reclamos ingresados de esta índole, se ha mantenido una relación fluida con la Dirección de Obras Privadas.

Los reclamos se han centrado en la solicitud de asesoramiento, información e intervención respecto a la normativa de edificación. Así como también, se receptaron reclamos referidos a daños a la propiedad y falta de mantenimiento en lotes baldíos, entre otros.

III. i. Salud

La salud es un derecho humano, por lo tanto, dentro de los objetivos de esta Institución está en garantizar el acceso a la salud, a la debida atención, a la prevención de enfermedades, entre otras.

Cuando ingresa un reclamo de esta naturaleza, se le otorga carácter prioritario de tratamiento urgente, debido la importancia del bien protegido, que es la vida y la integridad física de las personas.

Por lo tanto, sin perjuicio de la puesta en funcionamiento del procedimiento administrativo formal, se activa de manera inmediata la vía informal de resolución de casos, mediante el contacto directo con los responsables de las distintas instituciones, en pos de brindar soluciones de manera expedita.

Se recibieron numerosos reclamos relacionados con las dificultades para comunicarse con la línea 147 y obtener turnos para especialidades médicas, problemáticas con Obras Sociales Privadas y con PAMI, por falta de atención médica o falta de autorizaciones para la realización de prácticas urgentes.

Los demás reclamos provienen de asuntos particulares de los vecinos, que se suscitaron dentro del ámbito de salud pública, en estos casos, se brindó el tratamiento integral que se requería en pos de solucionar su problemática.

Debido a que un alto porcentaje de reclamos se refería a las dificultades de funcionamiento que presenta la línea 147, se realizaron las recomendaciones pertinentes a la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad, para que tome los recaudos necesarios a fines de garantizar el otorgamiento de turnos los vecinos de la Ciudad, además de las comunicaciones directas con el responsable del área, lo que derivó a que, en la segunda mitad del año, no ingresaran más reclamos de esta índole.

Asimismo, dentro de esta área se sitúan aquellos reclamos relacionados con Veterinaria y Zoonosis, donde muchos vecinos manifestaron su preocupación por la presencia de animales, sin dueño, en la vía pública, como también, personas que mantenían animales sin respetar la ordenanza vigente. En estos casos se gestionó que desde el ámbito municipal, se constataran los hechos denunciados, y se tomen las medidas necesarias para cada caso.

III. j. Desarrollo social, educación, género y diversidad

Respecto a esta temática, los reclamos y solicitudes de quienes se acercan a la Institución, engloban una problemática variada, particularmente se trabaja en pos de que los vecinos de la ciudad tengan las mismas oportunidades de acceso. El trabajo social, las políticas educativas, son una rama sumamente importante para contribuir a mejorar la calidad de vida de los carlospazenses.

En este sentido, los casos relacionados con esta área, se les otorgó un tratamiento personalizado e integral en pos de buscar soluciones concretas a los problemas reales de quienes lo solicitaron.

III. k. Economía y finanzas

Atento la difícil situación económica por la que se encuentra atravesando el país en general, se intervino en defensa de numerosos vecinos de la ciudad, a quienes, por motivos económicos, no tenían la posibilidad de cumplir, total o parcialmente, con el pago de sus obligaciones tributarias.

De esa manera se gestionó ante la Dirección de Recursos Fiscales la concesión de exenciones de pago para aquellos vecinos que carecen de medios económicos para afrontar la tasa municipal de servicios a la propiedad, realizando estadísticas socioeconómicas como así también distintos planes y facilidades acordes a la capacidad de pago del contribuyente.

Se asesoró y se acompañó en los diferentes trámites, a personas con discapacidad y sus familiares, para que pudieran acceder a la exención correspondiente a la tasa municipal que grava a los automotores.

III. l. Seguridad

Sin perjuicio de que la naturaleza de muchos reclamos referidos al área de seguridad, exceden al ámbito de competencia, ya que refieren a las fuerzas de seguridad provinciales, se abordaron las diferentes problemáticas.

Conforme a lo expresado y entendiendo las diversas cuestiones que hacen a la construcción de una sociedad más segura y con la finalidad de colaborar en el desarrollo de políticas de mejoramiento de las condiciones socio ambientales que ayudan en la prevención del delito y prevención de lesiones accidentales en la vía pública, se ha mantenido un diálogo estrecho con la Dirección de seguridad así como también con organismos dependientes a la provincia.

El objeto de la mayor cantidad de reclamos referentes al área, han sido para solicitar la incorporación de más efectivos policiales y cuadrillas de seguridad nocturna en algunos barrios de la ciudad. Atento a ellos, se llevaron adelante reuniones con la policía barrial, expresando dicha preocupación, a fin de que se gestione un incremento en las medidas de seguridad.

Por último, otras de las cuestiones que aquejan a los vecinos son la generación de ruidos molestos, fiestas en propiedades privadas, motos y autos con caños de escape adulterados en distintas zonas de la Ciudad, todo ello en horario nocturno, los cuáles se la ha otorgado el debido tratamiento, solicitando informes y actas con la finalidad de brindar respuestas concretas a dichas problemáticas.

III. m. Entes fuera del ámbito de la competencia

Se han recibido numerosos reclamos relacionados con la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC) por facturación, tarifa social y segmentación energética; como así también con la Dirección de Rentas de la Provincia debido a que este ente provincial no posee oficinas físicas en la ciudad. Otra de las cuestiones más consultadas es referido a ANSES, por asesoramiento para acceder a las presentaciones que brinda este organismo nacional.

En estos casos, se brinda la información requerida, se explica cómo realizar el trámite motivo de consulta, y en aquellos casos en que el vecino se encontraba limitado por razones de conocimiento o accesibilidad a las nuevas tecnologías, se le brindó asistencia para hacer el trámite correspondiente.

IV. DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El Área de Defensa del Consumidor que funciona dentro de esta Defensoría del Pueblo, se encarga de velar por los derechos de los vecinos de la Ciudad de Villa Carlos Paz, que revisten la calidad de consumidores y/o usuarios que se encuentren insertos en una relación de consumo, de acuerdo a lo previsto en la Constitución Nacional, en las leyes nacionales de Defensa del Consumidor N°24.240, de Lealtad Comercial N° 22.802, de Tarjetas de Crédito N° 25.065 y en la Ley provincial de Regulación de Derechos de Consumidores y Usuarios N° 10.247. Procurando, además, informar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, a los fines de generar una conciencia colectiva sobre lo que es una relación de consumo justa.

Durante este año 2022, se han duplicado los reclamos en comparación a la cantidad recibida el año anterior, llegando a superar las 700 denuncias receptadas y gestionadas por la oficina.

Este es un indicativo de que, a través de la difusión de la existencia de la oficina local, la comunidad carlospacense ha encontrado una institución que hace valer sus derechos de consumo, en la cual ha depositado su confianza, basado en los buenos resultados conseguidos, y de la atención personalizada que se le brinda a cada reclamante, procurando siempre el arribo a la solución más favorable para el vecino.

Los resultados mencionados, se han mantenido en su porcentaje, pese al exponencial aumento de denuncias recibidas, debido a la íntegra y específica gestión que se le otorga a cada expediente de forma individual dentro de la oficina.

En razón de lo mencionado precedentemente, se ha vuelto notoria la necesidad, funcionalidad y utilidad de la oficina de Defensa del Consumidor para los vecinos de la ciudad, quienes se ven adecuadamente representados por el trabajo realizado.

A modo de conclusión, pese a que los objetivos establecidos de forma anual se han cumplido holgadamente debido al funcionamiento eficiente de la oficina, persiste al día de hoy la voluntad y posibilidad de continuar creciendo a fin de brindar el mejor servicio a los consumidores de la Ciudad, por lo que durante este año, se han realizado gestiones tendientes a la ampliación de la competencia dada, en pos de receptar la mayor cantidad de reclamos posibles.

Otro de los objetivos planteados, es lograr que nuestra ciudad, tome conciencia y tenga conocimiento de los derechos que como consumidores le asisten, mediante charlas y campañas informativas que brindará esta Defensoría, mediante nuestros canales de comunicación.

V. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA / VECINAL

La Mediación es un método no adversarial para la Resolución de conflictos, donde las partes o mediados son los protagonistas en cada Reunión de Mediación y gestionan de manera colaborativa, responsable y creativa sus controversias o problemas para lograr una solución efectiva y satisfactoria para todas las partes. A su vez busca que se cumplan las expectativas de las partes en un Acuerdo, donde también se propenda a restaurar las relaciones interpersonales.

La Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz brinda esta Herramienta de la Mediación a través del Centro Público de Mediación Comunitaria (CPMC), habilitado por Resolución N° 228/2018, de la Dirección de Mediación de la Provincia de Córdoba, a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El CPMC, cuenta con una oficina propia, adecuada para llevar adelante el proceso de Mediación y brinda el servicio de a toda la ciudadanía de Villa Carlos Paz que se encuentre involucrada en una controversia, para la resolución pacífica de los conflictos a través de diálogos democráticos siendo un servicio gratuito, voluntario y extrajudicial.

Este proceso es una herramienta que devuelve a la comunidad la capacidad de resolver diferentes conflictos, como una alternativa a la judicialización de los mismos, intentando mantener una convivencia ciudadana pacífica.

V. a. Naturaleza de los conflictos

En el CPMC se gestionaron diferentes problemáticas planteadas por los vecinos en controversia con otros, principalmente los conflictos devinieron de múltiples situaciones que hacen a la convivencia vecinal, entre ellos se puede mencionar problemas de medianería, árboles frondosos y añejos que generan suciedad o causen un riesgo asimilable por el tamaño, como así también provocan daños en la propiedad colindante.

A su vez, se resolvieron problemas por relaciones locativas, y todo lo que ello conlleva, pudiendo establecer el diálogo con una comunicación efectiva y de manera respetuosa.

Los ruidos molestos y la tenencia de animales domésticos es otra de las causas que generan conflictos entre vecinos, por lo cual se trataron numerosos casos de esta índole.

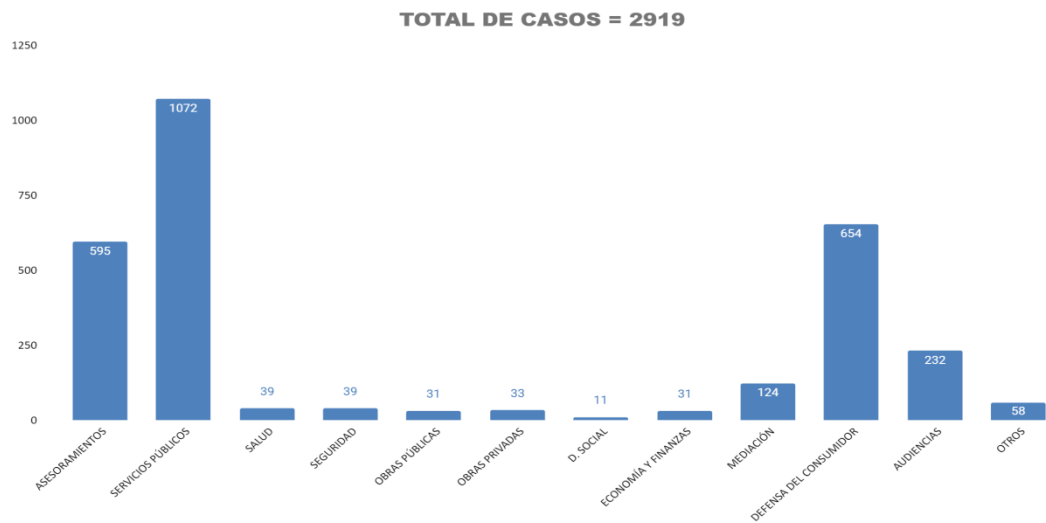
Otra de las problemáticas más comunes deviene de la administración de edificios y consorcios, a través del servicio de mediación se lograron acuerdos para restablecer relaciones y mantener una convivencia pacífica.

En los casos de vecinos colindantes, se dio tratamiento a casos donde era necesario acordar construcción o reparación de muros medianeros, modificaciones de desagüe pluviales, arreglos de humedades, extracción de árboles, entre otros.

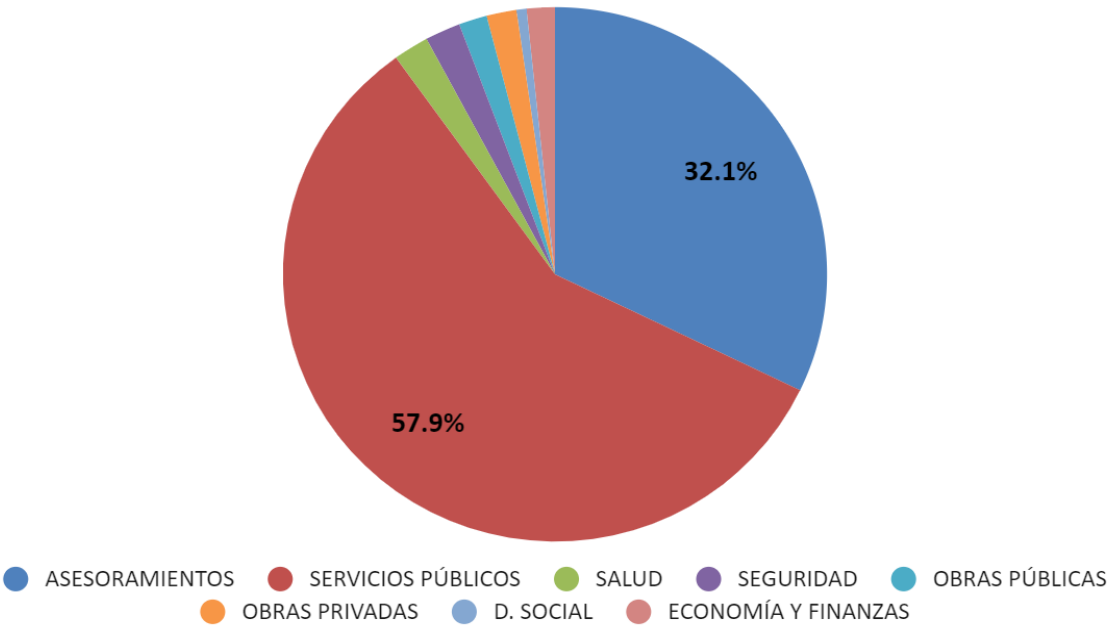
En el caso de vecinos que realizaron contrataciones por prestaciones de servicio, en casos de oficios o profesionales, y que por incumplimiento de lo acordado, o malos entendidos en la prestación del mismo, decidieron acercarse al CPMC para lograr un acuerdo de partes.

En el presente año se tramitaron 124 Mediaciones Vecinales. La gran mayoría se llevaron a cabo en la oficina del Centro de Mediación, pero atento las nuevas modalidades a distancia, teniendo en cuenta la importancia del acceso a este tipo de procedimientos, se puso a disposición la modalidad remota e híbrida, por lo cual una pequeña cantidad de casos se les dio tratamiento bajo estas modalidades.

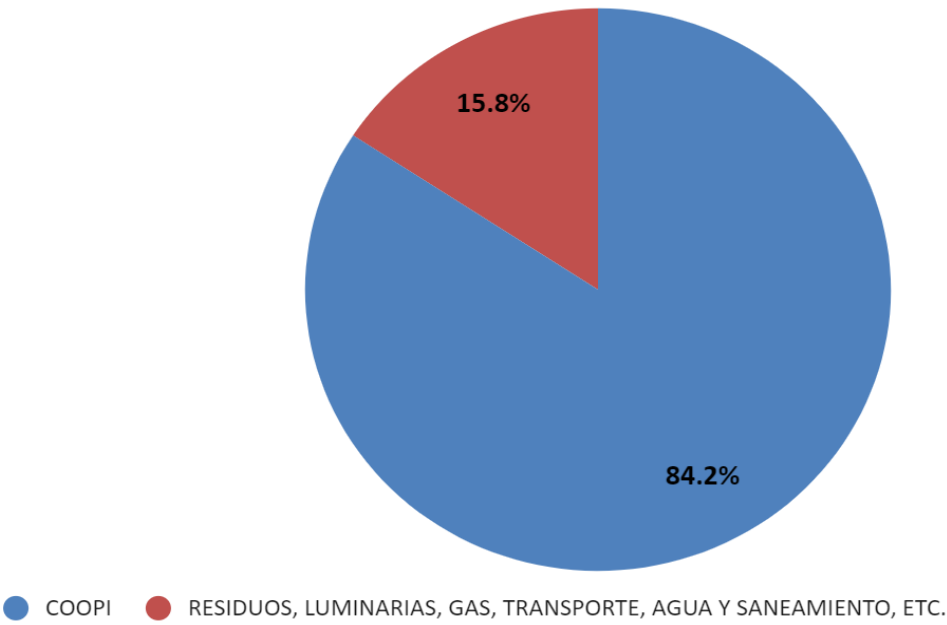
VI. ESTADÍSTICAS DEL TRABAJO REALIZADO



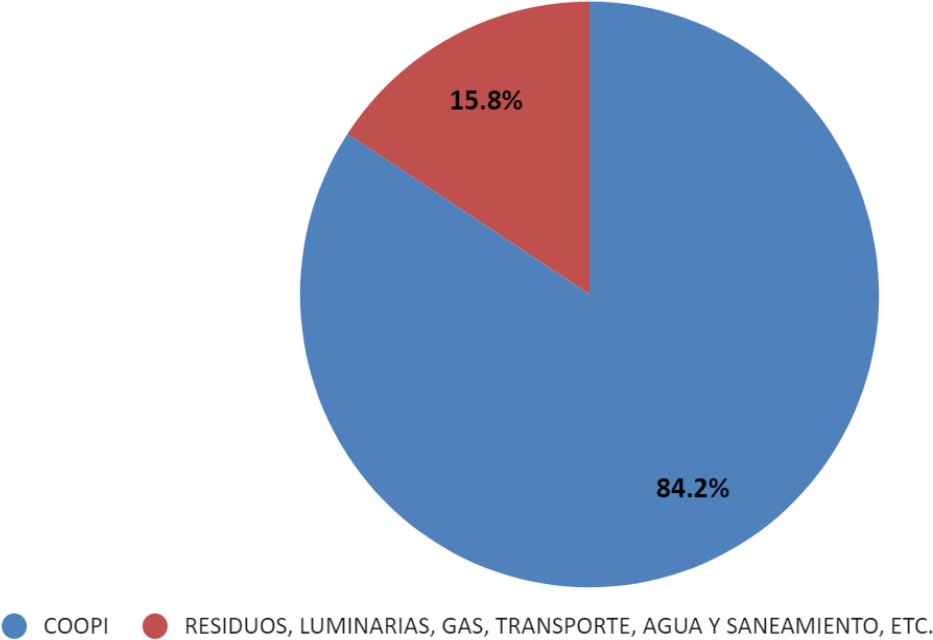
ASESORÍA LETRADA



SERVICIOS PÚBLICOS



SERVICIOS PÚBLICOS



VII. ACCIONES JUDICIALES

a. Demanda contra la COOPI:

En uso de las facultades que establece la Carta Orgánica Municipal, cuyo artículo 179, incisos 3 y 4 brindan legitimación procesal al Defensor del Pueblo para “promover acción judicial en contra de actos o hechos que afecten intereses difusos y derechos colectivos de los habitantes del municipio”, y con el objetivo de defender los derechos de los vecinos afectados, se presentó una demanda colectiva en contra de la Cooperativa Integral Regional de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo Limitada. En la misma se reclama que se condene a la Cooperativa al cese inmediato de las prácticas abusivas relacionadas con el cobro a usuarios del servicio, del rubro “capitalización”. También pide que se le imponga a la demandada el deber de informar; que se le ordene restituir los importes indebidamente percibidos; pagar un daño punitivo; y abonar la indemnización prevista por el artículo 31 de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240.

El Juzgado Civil, Comercial, de Conciliación y Familia de 1° Nominación de Villa Carlos Paz, interviniente en la causa, ordenó registrar como “acción colectiva” la presentación realizada por esta Defensoría. En la resolución, el tribunal definió que el colectivo afectado está integrado por los usuarios, asociados y no asociados, consumidores de los servicios de distribución de agua potable y cloacas, que presta la cooperativa mencionada.

Este es un gran avance en la defensa de los derechos de los vecinos afectados, ante las prácticas abusivas que despliega la Cooperativa Integral Regional de Provisión de Servicios Públicos, Vivienda y Consumo Limitada.

b. Defensas ante el ciberataque sufrido a la página web de la Defensoría

En el mes de mayo del corriente año, la página web de la Defensoría del Pueblo fue sustraída de manera ilícita por los Sres. Gabriel Napal y Emilio Iosa, ya que se registró el dominio de la misma a nombre del primero que luego pasó a nombre del Partido Político el cual conducen ambos, “Carlos Paz Despierta”, espacio que se presentó en las elecciones democráticas de Defensor del Pueblo, y que perdió por un amplio margen de votos. Ante esa situación, al desconocer los resultados electorales, estas personas de manera constante han atacado la Defensoría.

El ataque a la página web, según lo que los miembros de Carlos Paz Despierta argumentan, fue con el motivo de realizar una “Revocatoria Popular” al Defensor del Pueblo elegido, sin embargo, según lo estipulado en la normativa vigente, las formas de realizar este proceso no se condicen en absoluto con las maniobras ilícitas planteadas.

Por lo tanto, luego de conversaciones con los atacantes sin conseguir la devolución del dominio, atento la gravedad de la situación, y el perjuicio que ello causó a la ciudadanía en general ya que no se podía acceder a la página para obtener información o realizar los reclamos por esa vía, se decidió hacer la denuncia penal correspondiente.

Posteriormente, el Poder Judicial de la provincia de Córdoba se expidió en torno de la denuncia penal formulada por esta institución, y ordenó la SUSPENSIÓN PROVISORIA del registro del dominio web de la Defensoría del Pueblo a Carlos Paz Despierta, considerando que la conducta de Emilio Iosa y Gabriel Napal “constituye una conducta que está siendo investigada por ser una posible maniobra ilícita la que encuadra prima facie en una figura penal”.

Además, el pronunciamiento señaló: “Que los motivos expuestos, dan cuenta prima facie de la posible comisión de un delito perseguible de oficio, el cual podría incidir en el normal desempeño de funciones de un organismo público de gran relevancia en la defensa de intereses y derechos de afectación pública o privada como es la Defensoría del Pueblo de la ciudad”.

Dicha acción tuvo el claro objetivo de entorpecer y obstruir el regular funcionamiento de esta Institución, a través del sitio web, cuya finalidad es precisamente constituirse en una herramienta dispuesta en servicio de las vecinas y vecinos de nuestra ciudad.

Siendo esta una disputa judicial que todavía se encuentra pendiente de resolución final, y la página en cuestión suspendida, se optó por crear una nueva página web de la Defensoría del Pueblo, entiendo la importancia de las herramientas virtuales en el mundo actual, y la necesidad de brindar a la ciudadanía la accesibilidad por este medio a la Institución.

VIII. LA DEFENSORÍA CERCA DEL VECINO

Desde el inicio de esta nueva gestión se tomó como premisa principal, acercar la Defensoría a la ciudadanía, brindar los servicios de una institución que esté cercana y dispuesta a todos. Es por ese motivo que se decidió abrir las puertas de la Institución y a su vez acercarla a

los barrios, y demás instituciones, generando mayor visibilización de la misma, de sus funciones, y de sus herramientas en pos de proteger los derechos de los carlospazenses.

a. Audiencias

Se implementó el sistema de “Audiencias con el Defensor”, donde toda aquella persona que solicite una audiencia con el Defensor del Pueblo o el Defensor del Pueblo Adjunto, se le otorga una cita donde podrá reunirse de manera privada con el o los responsables de la Institución para ser escuchados y obtener respuestas en el momento de la Audiencia.

En el primer año de gestión, el Defensor del Pueblo y su Adjunto han recibido más de 300 personas y realizado 232 audiencias desde el inicio del año, hasta el mes de noviembre.

b. Educación

Dentro de las planificaciones del corriente año, se establece como objetivo de esta Defensoría, generar mayor cercanía con la comunidad educativa de la ciudad.

En este sentido, se invitó a las Escuelas Primarias de Villa Carlos Paz, para que los últimos grados (5to y 6to), visiten las oficinas de la Institución e interactúen directamente con equipo de trabajo. Estas visitas se llevaron a cabo desde el mes de junio en adelante.

En la misma línea, la Defensoría abrió sus puertas a alumnos e Instituciones educativas del nivel secundario de la Ciudad para realizar ‘pasantías educativas’, que consisten en actividades formativas que realizan los estudiantes, relacionados con la propuesta curricular de los estudios cursados en unidades educativas. Este tipo de actividades, son reconocidas como experiencias de alto valor pedagógico, sin carácter obligatorio. Son complementarias a su formación académica, enriquecen la propuesta curricular de los estudios que cursan, con el fin de incorporar saberes, habilidades y actitudes vinculadas a situaciones reales del mundo del trabajo, así como adquirir conocimientos que contribuyan a mejorar sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral.

c. La Defensoría como Instrumento de Diálogo

Ante los acontecimientos relacionados con el Instituto Parroquial Remedios de Escalada de San Martín, de los que se hicieron eco los medios de comunicación y redes sociales, el equipo de la Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz convocó a las partes involucradas a una mesa de diálogo, con el objeto de lograr la pacificación social, y una sana convivencia en la comunidad educativa. La reunión se desarrolló durante dos horas, con la presencia de un equipo interdisciplinario de la Defensoría, en donde se expuso la problemática surgida, donde esta Institución se ratificó como instrumento de diálogo entre las partes.

d. Visitas a los Centros Vecinales

En pos de construir una Defensoría abierta, desde el comienzo de la gestión, se coordinaron visitas a los Centros Vecinales para generar instancias de diálogo colectivo con los vecinos de los diferentes barrios.

La Ciudad de Villa Carlos Paz ha crecido de manera exponencial en los últimos años, es por eso que las realidades de los barrios son muy diferentes, por ende las necesidades de los vecinos cambian barrio a barrio.

Durante el año se visitaron más de 30 Centros Vecinales, las cuales fueron coordinadas previamente con los presidentes de cada Centro Vecinal, con una periodicidad de una vez por semana.

Los Centros Vecinales visitados fueron de los barrios: La Quinta Primera Sección, La Quinta Tercera Sección, La Quinta Cuarta Sección, Miguel Muñoz “A”, Miguel Muñoz “B”, Villa Domínguez, Villa Independencia, Colinas, Los Manantiales, Las Rosas Norte, Las Malvinas, Villa Del Lago, Altos de las vertientes, El Cu-cu, Solares de Las Ensenadas, El Fantasio, Carlos Paz Sierras, Villa Del Río, Sol y Río, Sol y Lago, El Canal, Playas de Oro, Los Algarrobos, Costa Azul Sur, Costa Azul Norte, La Cuesta, General Belgrano, Altos del Valle, Altos de San Pedro, Santa Rita.

Para el año entrante se continuará con las visitas a los Centros Vecinales y a los barrios de la Ciudad, entendiendo que son instancias positivas de diálogo y acercamiento de la Institución. A su vez, se tomaron todos los reclamos que surgieron de cada barrio para luego darle el tratamiento correspondiente con la finalidad de gestionar soluciones concretas a las problemáticas planteadas.

e. La Defensoría en los Clubes Deportivos

Siguiendo con la línea de trabajo, considerando la importancia de crear espacios de diálogo, durante el último trimestre del año se realizaron visitas a los distintos clubes deportivos de la ciudad.

El equipo de la Defensoría del Pueblo, llegó al Club Sportivo Bolívar, Club de Pesca, Club Sportivo Rivadavia y Club de Remo. Se recorrieron las instalaciones de cada Institución, se dialogó con miembros de los clubes, sobre cómo viven su presente, y los proyectos que tienen hacia el futuro.

Además, desde la Defensoría del Pueblo, se puso a disposición las herramientas que se brindan diariamente a cada vecino de la ciudad. A raíz del diálogo, se coincidió en trabajar conjuntamente para que los clubes continúen siendo un lugar de contención para los más jóvenes.

En el 2023 se continuará con las visitas, como también con las audiencias con los representantes de las instituciones del deporte, que son de vital importancia para la sociedad de Villa Carlos Paz.

IX. INSTANCIAS DE FORMACION CIUDADANA

En el mes de octubre se dio inicio a un ciclo de charlas titulado “Construyendo una Ciudadanía amigable”, el cual estuvo destinado a la ciudadanía en general, y se desarrolló a lo largo del mes de octubre, noviembre y diciembre, durante los martes de cada semana.

Se realizaron 7 encuentros, donde se trataron temáticas de defensa del consumidor, mediación, procedimientos ante la administración pública, servicios públicos, relación locativa, entre otros. Las temáticas se eligieron en función a la cantidad de reclamos ingresados a la Defensoría que solicitan asesoramiento en cuanto a estas cuestiones.

Se realizó entrega de certificación a los participantes, ante la asistencia de cada una de las charlas, se evacuaron dudas, se generaron diálogos interesantes, y las críticas recibidas fueron sumamente positivas y constructivas. A su vez, se propusieron diferentes temáticas para abordar en las próximas charlas. Por lo cual se prevé volver a realizar instancias de formación ciudadana en el año 2023, de manera más frecuente, teniendo en cuenta el impacto positivo del ciclo de charlas realizado.

X. PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL

Con el fin de fortalecer la Institución, bregar por el intercambio de experiencias y fortalecer vínculos con otras Defensorías del Pueblo, en el mes de abril el Defensor del Pueblo Víctor Curvino, y el Defensor del Pueblo Adjunto Jorge Álvarez, participaron del Primer Plenario del Comité de Defensores de la República Argentina –ADPRA-, realizado en la ciudad de Santa Fe.

Asimismo, en el mes de junio, el Defensor del Pueblo Adjunto, Jorge Álvarez, asistió al “Encuentro Defensoría del Pueblo” - Región Norte de Argentina, que se llevó a cabo en la ciudad de Río Cuarto.

A su vez, en el mismo mes de junio, la Defensora del Pueblo Suplente, Cristina Arias, se sumó al Consejo Asesor de Políticas de Género, con el fin de articular acciones en conjunto, con los poderes del Estado Municipal y todos los sectores de la sociedad representados en el mismo, en pos de bregar por la erradicación y prevención de la violencia de género, siguiendo líneas estratégicas como la integralidad, interinstitucionalidad, e intersectorialidad.

En el mes de julio, el Defensor del Pueblo, Víctor Curvino participó del “Congreso Internacional de Mediación”, que se realizó en Rosario, teniendo en cuenta que este procedimiento no adversarial, es una herramienta fundamental para instar por una convivencia ciudadana pacífica, además de que en la propia Institución se brinda el servicio de Mediación Comunitaria.

Por último, en el mes de noviembre, se llevó a cabo el “IX Congreso Mundial por los Derechos de las Infancias y Adolescentes” en Córdoba, organizado por la

Defensoría del niño, niña y adolescente de la Provincia de Córdoba, en el cual participó el Defensor del Pueblo Adjunto Jorge Álvarez, teniendo en cuenta su función establecida en el art. 15 de la Ord. 6254, que específicamente faculta al Defensor Adjunto a promover las acciones necesarias para la protección de los intereses difusos o colectivos relativos a las niñas, los niños y los adolescentes.

a. Audiencias Institucionales con funcionarios municipales y concejales

Desde el comienzo de la gestión, se trabajó en pos de buscar soluciones concretas a los ciudadanos de Villa Carlos Paz, en ese sentido, es fundamental crear vínculos con los responsables de las distintas Áreas de la Municipalidad, ya que a través del diálogo se pueden encontrar soluciones más eficaces y seguras.

Por lo cual, se realizaron reuniones periódicas con cada uno de los Secretarios, Directores y Coordinadores del municipio, donde se plantearon las preocupaciones de la Institución ante diversas situaciones, además de trasladar reclamos particulares de los vecinos, relacionados a las áreas municipales, a fin de obtener de manera más rápida las soluciones pertinentes.

A su vez, mantuvimos reuniones con concejales, con el motivo de trabajar proyectos de ordenanzas, como así también se solicitó en diversas oportunidades asesoramiento a este Órgano sobre proyectos tratados de relevancia social, donde se torna fundamental la intervención de la Institución.

b. Visitas Institucionales

En pos de estar en contacto directo con las instituciones de la ciudad, en el mes de julio, el Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo Adjunto visitaron las instalaciones del Hospital Municipal Gumersindo Sayago; allí fueron recibidos por la Directora del hospital, Dra. Claudia Pereyra, el Jefe de la Unidad de Terapia Intensiva y el Dr. Roberto Bagnasco, quienes acompañaron a las autoridades de esta Defensoría y mostraron los distintos sectores, instalaciones y aparatología de que dispone en el nosocomio.

Por otro lado, teniendo en cuenta la preocupación de la ciudadanía por el cuidado del medio ambiente, las formas de recolección y tratamiento de residuos, el Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo Adjunto, visitaron el Centro Ambiental de la Ciudad, destinado a la disposición final de residuos sólidos urbanos, donde se tomó conocimiento en primera persona del funcionamiento, y de las actividades que se realizan en el lugar, en beneficio del cuidado del medio ambiente.

XI. ACCIONES AMBIENTALES - HABLEMOS DE CLOACAS

El cuidado del medio ambiente, en los últimos años se ha tomado una prioridad para la ciudadanía en general, y en consecuencia, para el estado en sus distintos niveles. No es menor, la creación de la agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible, que implica distintos puntos a cumplir en pos de garantizar un futuro sostenible. La protección constitucional del medio ambiente, y a nivel local el rol de esta Defensoría como órgano protector de derechos colectivos, y entre ellos el ambiente.

En la Ciudad de Villa Carlos Paz, la mayor preocupación de índole ambiental se centra en el estado de contaminación que se encuentra el Lago San Roque, ya que es el corazón de la Ciudad.

Este ha devenido en un problema crónico, que requiere un tratamiento inmediato y definitivo, pero se entiende que esta problemática no solo afecta a la Ciudad de Villa Carlos Paz, sino a un conjunto de municipios y comunas de la cuenca, del Departamento Punilla, haciendo de esto, una problemática regional.

Atento lo manifestado, y entendiendo que es necesario solucionar este problema de manera definitiva, ya que el Lago San Roque, es el principal recurso natural y turístico de la zona, se considera, que solo se puede lograr el saneamiento del lago mediante un trabajo regional conjunto, planificando obras de cloacas en todos los municipios y comunas de la cuenca.

La Ciudad de Villa Carlos Paz, al ser el municipio más grande de la comunidad regional, el impacto contaminante que tiene sobre el lago es de un 40%, sin perjuicio de ello, en la actualidad tiene un plan de obras de cloacas que ha avanzado de manera considerable dando por finalizado el proyecto en pocos años.

Sin embargo, el otro 60% de líquidos contaminantes vertidos al lago, son generados por las demás localidades de la cuenca, por eso se considera fundamental el compromiso conjunto de la región de Punilla.

En este estado de situación, la Defensoría del Pueblo, tomó una participación activa ante esta problemática local, y llevó adelante el programa “Hablemos de Cloacas” donde el objetivo principal fue poner en agenda el saneamiento del lago san roque, para que se generen políticas de estado a nivel regional, teniendo como principal eje la realización de obras de cloacas en los municipios y comunas de la cuenca, en pos de mejorar la calidad de vida de los punillenses.

En el marco de este programa, se generaron reuniones con Intendentes y Jefes comunales de la cuenca, donde se dialogó sobre los proyectos de obras de cloacas o en su caso los avances de las mismas. Se instó a trabajar de manera colaborativa, y concluyendo, los resultados de estas reuniones fueron positivos, ya que existe la voluntad de generar estas políticas, sin embargo los costos son elevados y no se encontró respuesta por parte de la Comunidad Regional, para gestionar los proyectos.

XII. INICIATIVA LEGISLATIVA

Haciendo uso de la iniciativa legislativa conferida por Carta Orgánica Municipal y Ordenanza 6254, se propuso un proyecto de ordenanza tendiente a bregar por la protección de los espacios públicos ante la creciente ola de ocupaciones irregulares.

El proyecto crea un “Plan integral de prevención de usurpaciones y ocupaciones irregulares de tierras fiscales”, cuyo objeto es la generación de políticas integrales articuladas de manera transversal en relación a la problemática y para la canalización de la demanda legítima de tierras pertenecientes al Estado Municipal por parte de familias en situación de vulnerabilidad.

A su vez, busca establecer un “Protocolo de actuación para la prevención de usurpaciones y ocupaciones irregulares”, tendiente a desactivar cualquier intento de ocupación irregular en terrenos públicos, a través de acciones y comunicaciones coordinadas entre los diversos estamentos municipales, en coordinación con los vecinos.

XIII. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Desde el inicio de la gestión se plantearon nuevas formas de comunicación en la institución para darle una mayor llegada informativa a cada ciudadano.

Por eso mismo, se comunica de manera periódica sobre el rol fundamental que cumple cada Área de la Defensoría para que la gente pueda conocer las herramientas que brinda la institución.

a. Redes sociales

Con el objetivo de brindar una mayor comunicación, la Defensoría del Pueblo fortaleció sus cuentas institucionales como sus redes sociales. Se utiliza Facebook y se creó una cuenta de Instagram, para llegar a la mayor cantidad de personas, y que puedan utilizar esta vía para hacer su reclamo o consulta por mensaje privado.

Por su parte, diariamente, se comunica las distintas actividades realizadas por el equipo, explicando y desarrollando los conceptos e inquietudes que van surgiendo a lo largo del calendario.

b. Página Web

www.defensoriavillacarospaz.gob.ar

La plataforma web, cuenta con secciones de noticias, galería, contenido multimedia. Además, se pueden ingresar reclamos por esta vía, ya sea dirigido a Defensoría del Pueblo como a Defensa del Consumidor.

c. La Defensoría en los Medios

A lo largo del año, participó activamente en distintos medios locales a los que se invitó a las autoridades de la Institución, como también a parte del equipo, para hablar sobre las acciones realizadas hasta el momento. Entrevistas en televisión, radios, medios digitales. También se acercaron a la sede los distintos medios carlospacenses.

Diariamente, se envían gacetillas con las actividades que se van desarrollando en la institución.

XIV. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La Defensoría del Pueblo de Villa Carlos Paz, debió gestionar en el 2022 con un Presupuesto de recursos limitados, ya que solo se tuvo el 48% de participación en el Presupuesto General de Gasto del 2022, eso hizo que la gestión deba ejecutar con esfuerzo los recursos que son utilizados en una prudente previsión para los mismos y así poder dar respuesta a la alta demanda de quienes se acercaron a la Institución y dotar a la Defensoría de herramientas de trabajo, para poder afrontar estas limitaciones y cumplir con los objetivos del plan de gestión.

