

**INFORME
ANUAL**

**20
22**



**DEFENSORÍA
DEL PUEBLO DEL CHACO**



DEFENSORÍA

DEL PUELO DEL CHACO

Autoridades

Defensor del Pueblo del Chaco

Dr. Bernardo Damian Voloj

Defensor del Pueblo Adjunto

Hugo Maldonado

Correo Electrónico

defensordelpueblo@chaco.gov.ar

Sitio Web

<https://defensordelpueblo.chaco.gob.ar/>

Redes Sociales

IG: <https://www.instagram.com/defensoriadelchaco/>

FB: <https://www.facebook.com/defensoriadelchaco>

Teléfono

362 4740949

3624 740526

Dirección

Santa Fe 328 - Resistencia Chaco

C-P

3500

PRESENTACIÓN INFORME ANUAL 2022	1
ESTADÍSTICAS GENERALES	3
I. AMBIENTE	9
1.a. Constitución de la Mesa Ambiental Interinstitucional.	
1.b. Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos.	
1.c. Recursos Hídricos. Otro problemas.	
1.d. Recomendación quema de pastizales.	
1.e. Gestión integral de residuos. Residuos sólidos urbanos.	
1.f. Fumigaciones.	
1.g. Asuntos municipales. Espacios verdes.	
1.h. Proyecto Parque Ambiental localidad de Colonia Benítez.	
1.i. Contaminación sonora y ruidos molestos.	
II. DERECHO ANIMAL	17
2.a. Trabajo conjunto con la Fundación Patitas	
2.b. Articulación con la organización Voluntarios Ambientales	
2.c. Intervención en la localidad de Basail por animales potencialmente peligrosos.	
2.d. Otras intervenciones en materia de derecho animal.	
III. CONSUMIDORES Y USUARIOS	22
3.a. Intervención reclamos planes de ahorro.	
3.b. Usuarios bancarios: tarjetas de crédito/tarjetas de débito/cajeros automáticos/estafas bancarias.	
3.c. Recomendación Nuevo Banco del Chaco/Mercado Libre.	
IV. POLÍTICAS SOCIALES PÚBLICAS PARA SECTORES VULNERABLES	27
4.a. Intervenciones destacadas en materia de salud/vivienda/asistencia social a grupos vulnerables.	
4.b. Programa “Puentes Barriales.”	
V. DERECHO A LA IDENTIDAD. DOCUMENTACIÓN PERSONAL	30
5.a. Constitución de la mesa provincial por la identidad. Certificado de Preidentificación.	
5.b. Trámite de obtención de DNI y/o renovación.	
5.c. Migrantes.	
5.d. Agenda en materia de protección de datos y uso seguro de internet.	

VI. GÉNERO Y DIVERSIDAD

35

6.a. Actuaciones destacadas.

6.b. Recomendaciones.

6.c. Participación en congresos y demás eventos relacionados al área

VII. EDUCACIÓN

38

7.a. Infraestructura escolar.

VIII. JUBILACIONES Y PENSIONES

41

IX. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

42

9.a. Principales acciones del área de discapacidad.

9.b. Atención a casos particulares.

9.c. Cupo laboral.

9.d. Pensiones no contributivas.

9.e. Acceso al CUD.

9.g. Centro de apoyo a la inclusión

X. SALUD

53

10.a. Plus médico INSSSEP.

XI. SERVICIOS PÚBLICOS

56

11.a. Energía eléctrica.

11.b. Audiencias públicas.

11.c. Servicio de agua potable.

11.d. Casos relevantes y recomendaciones.

XII. TRANSPORTE

64

12.a. Estudio del estado del servicio de transporte público de la ciudad de Resistencia.

12.b. Audiencias públicas por la tarifa del transporte público.

12.c. Conflicto e interrupción del servicio de transporte público en el mes de septiembre.

12.d. Revisión Técnica Obligatoria.

12.e. Otro problema de la vía pública. Seguridad -vial.

XIII. VIVIENDA Y CONFLICTOS TERRITORIALES

80

13.a. Viviendas entregadas a personas con discapacidad.

13.b. Reubicación de familias en Charata.

13.c. Intervención por desalojo en Pampa del Indio.

13.d. Intervención por desalojo en El Espinillo.

13.e. Intervención por desalojo y conflictos de tierras en Miraflores.

14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL 85

14.a. Objetivos.

14.b. Localidades visitadas.

15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS 95

PROMOCIÓN DE DERECHOS

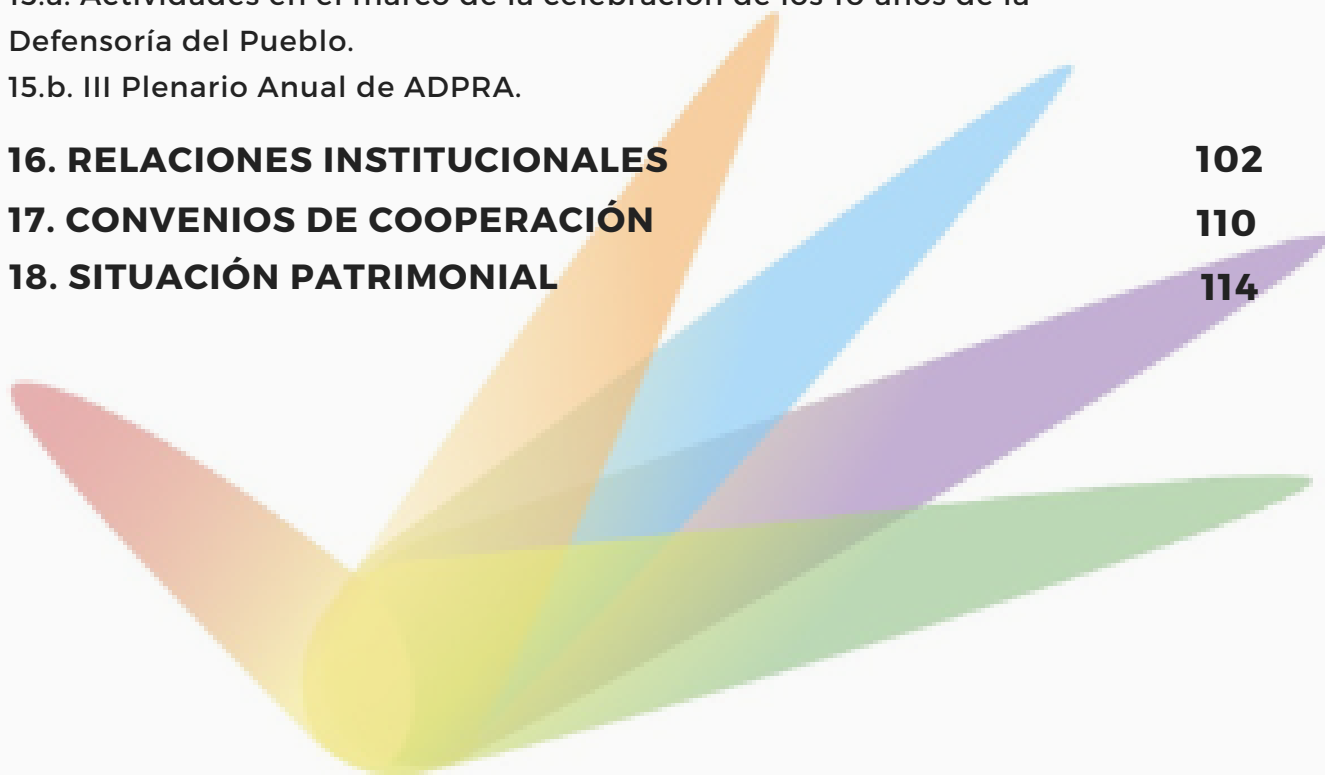
15.a. Actividades en el marco de la celebración de los 10 años de la Defensoría del Pueblo.

15.b. III Plenario Anual de ADPRA.

16. RELACIONES INSTITUCIONALES 102

17. CONVENIOS DE COOPERACIÓN 110

18. SITUACIÓN PATRIMONIAL 114



PRESENTACIÓN

INFORME ANUAL 2022

De acuerdo a lo establecido por Ley 843-A, la Defensoría presenta su informe anual correspondiente al año 2022, donde se sintetiza la labor desarrollada por el Defensor del Pueblo Bernardo Voloj, el Defensor adjunto Hugo Maldonado y el conjunto de la institución para promover y proteger los derechos de quienes viven, trabajan y transitan en la provincia del Chaco.

En el 2022, la Defensoría del Pueblo cumplió 10 años de funcionamiento y continúa en un proceso de consolidación como una institución constitucional, con gran aceptación por parte de la comunidad, de la sociedad civil y ganando un fuerte apoyo de otros organismos del estado.

El trabajo desarrollado en el período que se informa, responde a una planificación basada en tres programas generales, de los cuales se desprendieron todos los proyectos y líneas de acción.

Tales son:

- 1. Defensa de derechos.*
- 2. Modernización e innovación.*
- 3. Descentralización territorial.*

1) Defensa de derechos

Garantizar la defensa de los derechos individuales ante las vulneraciones de la administración pública. Operacionalizar para mejorar la resolución de los casos y quejas individuales y colectivas, mediando para mitigar conflictos.

Se apunta a empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos fundamentales.

Se hacen operativos con información permanente y difusión de las actividades de las distintas áreas.

2) Modernización e innovación

Este programa apunta a garantizar la presencia territorial en todas las regiones de la provincia, con el objeto de contribuir a la atención oportuna y diligente de solicitudes de intervención.

3) Descentralización territorial

Este programa apunta a garantizar la presencia territorial en todas las regiones de la provincia, con el objeto de contribuir a la atención oportuna y diligente de solicitudes de intervención.

Haciendo una autoevaluación de la gestión, se puede afirmar que se han cumplido en gran medida los objetivos propuestos por tales ejes, lo que implica continuar trabajando por el logro de mayores metas y el establecimiento de nuevos desafíos, los que permanentemente se presentan dada la complejidad de la situación actual.

En concreto, con el Programa de Defensa de Derechos, se logró empoderar a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos fundamentales y mejorar la resolución de los casos y quejas individuales y colectivas. Ello fue posible a través de formación y puesta en funcionamiento de las oficinas de género y diversidad, de niñez y adolescencia, la creación en discapacidad del Observatorio de Personas con Discapacidad, la oficina de Servicios Públicos y Derecho del Consumo. También contribuyó la implementación de la mediación para la resolución de conflictos colectivos (medioambientales, laborales, etc), la realización actividades presenciales de promoción de derechos humanos y de imagen institucional, con colaboración de medios locales, otras áreas del sector público, jornadas de difusión, etc.

En referencia, al segundo eje “Modernización e Innovación”, se incorporaron nuevos agentes para la atención de quejas en forma presencial y para la gestión de las mismas a través de redes sociales. Se logró y se continúa en proceso informatización y sistematización de procedimientos.

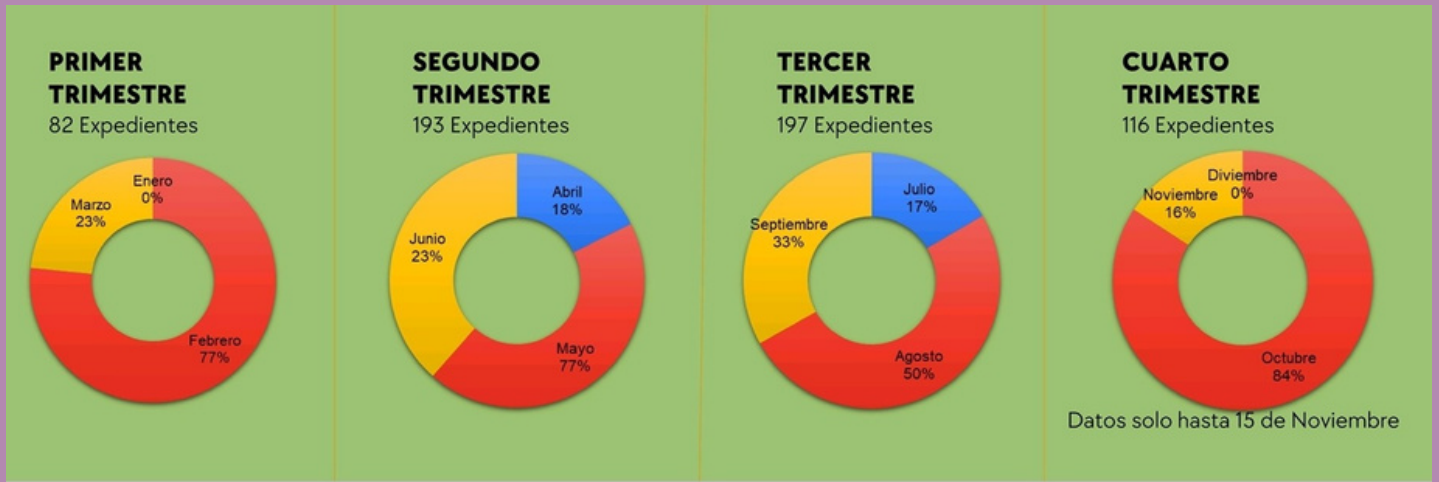
Se esbozó un mecanismo de trabajo en red con las demás reparticiones de la administración pública nacional, provincial y municipal, se unió la Defensoría a plataforma informática para el tratamiento de los expedientes (SGT), se diseñó de un sistema de redes sociales para difusión de actividades y servicios de la institución, se concretó el cambio y mudanza de las oficinas, se firmaron Convenios Interinstitucionales con distintos organismos Nacionales, Provinciales y/o Municipales, asociaciones civiles, entidades gubernamentales y no gubernamentales, entre otros.

Por último, en lo que refiere al Programa de Descentralización Territorial, la Defensoría pudo cumplir ampliamente los objetivos propuestos, habiendo concretado aproximadamente 30 operativos integrales en el interior provincial y 10 en la zona metropolitana, lo me permitió llegar a toda la provincia, especialmente a los lugares más vulnerables, brindando respuesta inmediata y colaboración con otros organismos que acompañaron los mismos.

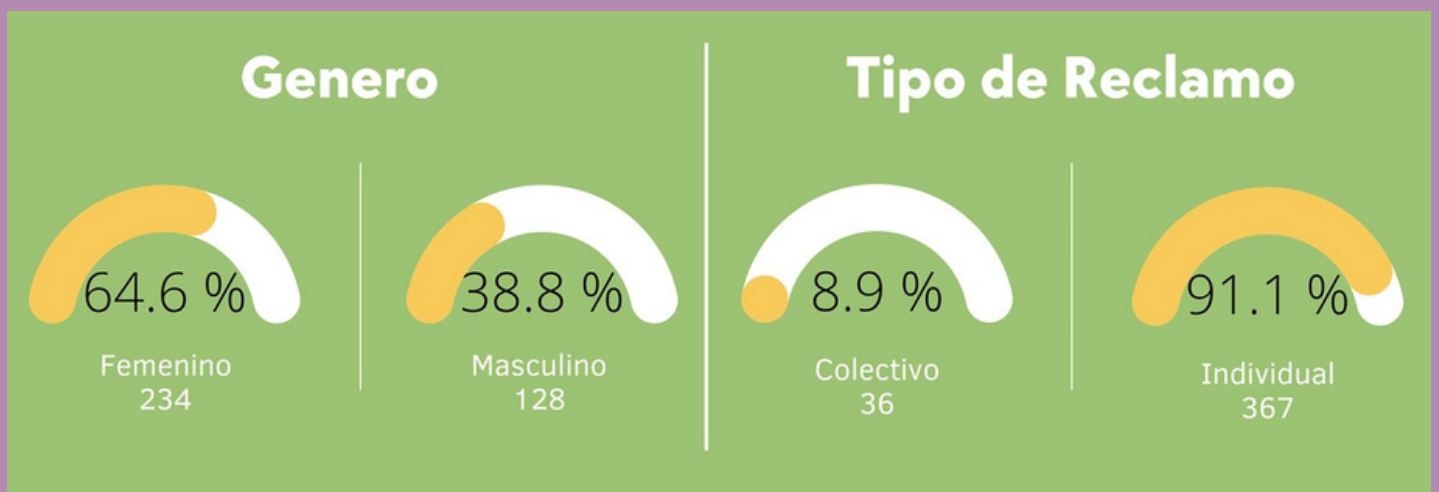
En razón de lo expuesto se puede concluir, que a pesar del ajustado presupuesto con lo que cuenta la Defensoría del Pueblo, la acción desplegada resultó altamente satisfactoria tanto para quienes forman parte de ella como para las y los chaqueños, esto permite afirmar que el trabajo realizado, si bien requiere de ajustes y mejoras, se dirige en la dirección correcta en miras a lograr la consolidación como organismo conciliador, facilitador de diálogo y constructor de puentes entre la ciudadanía y el estado.

ESTADÍSTICAS GENERALES

CRONOLOGIA

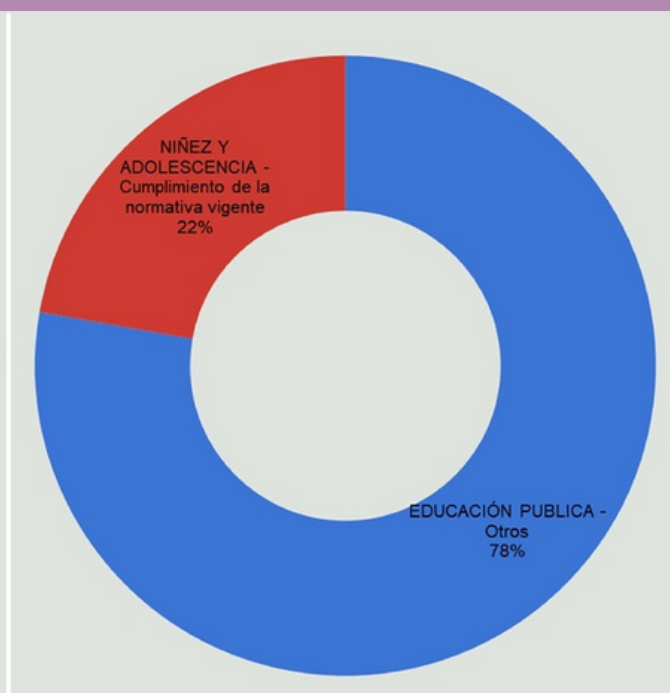
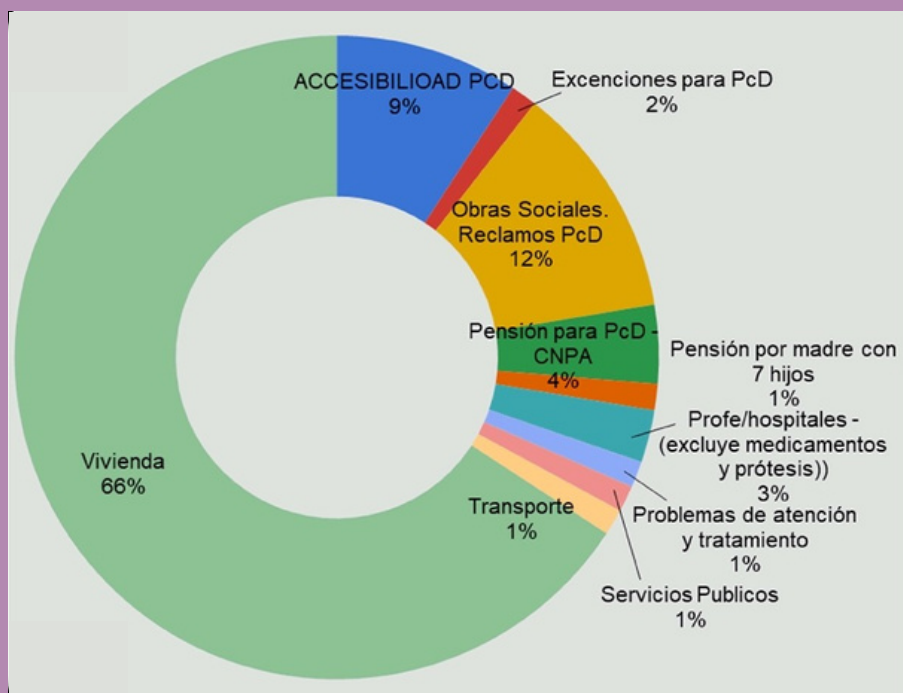
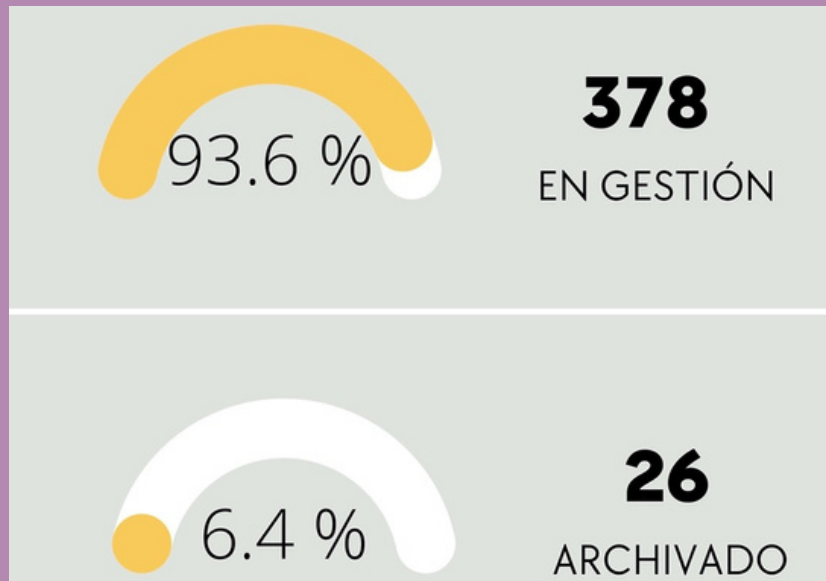


BALANCE



ESTADÍSTICAS GENERALES

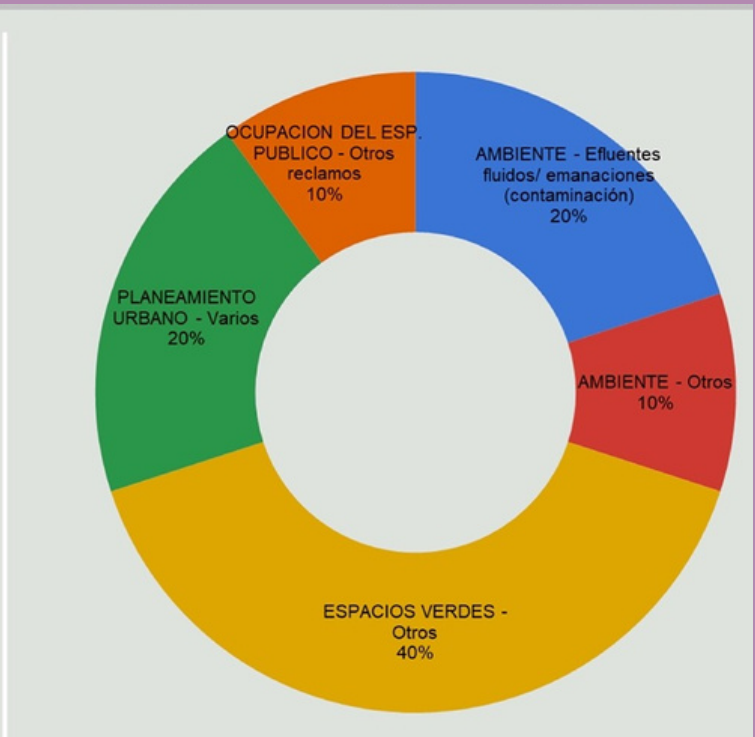
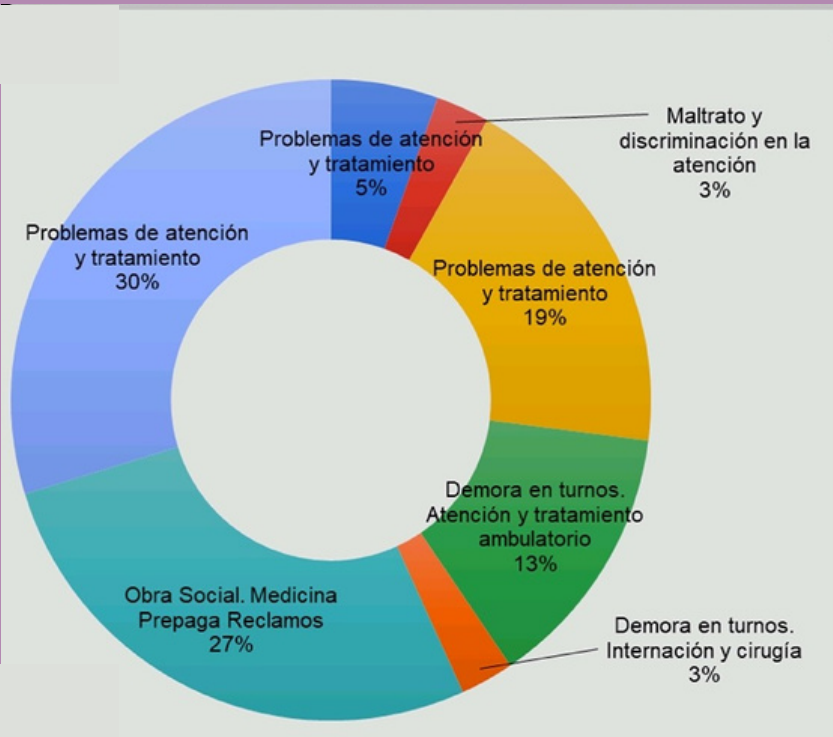
RESOLUCIÓN RECLAMO



DISCAPACIDAD

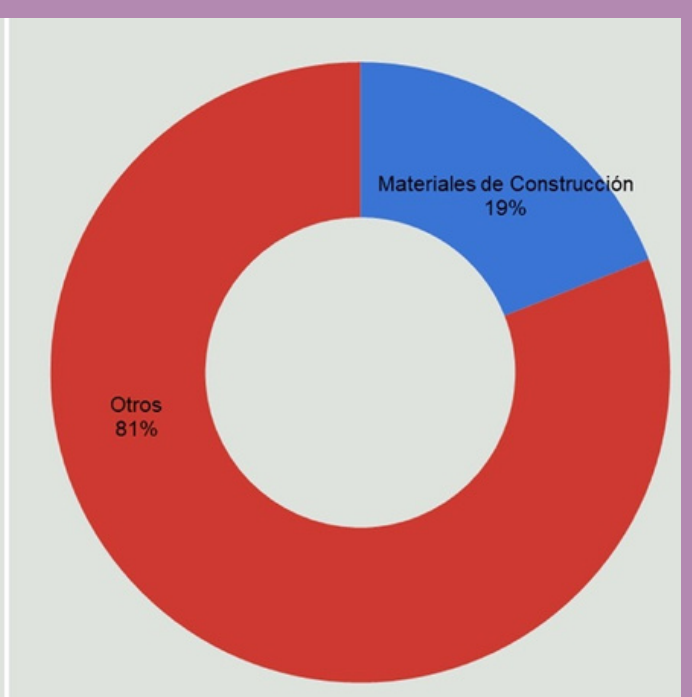
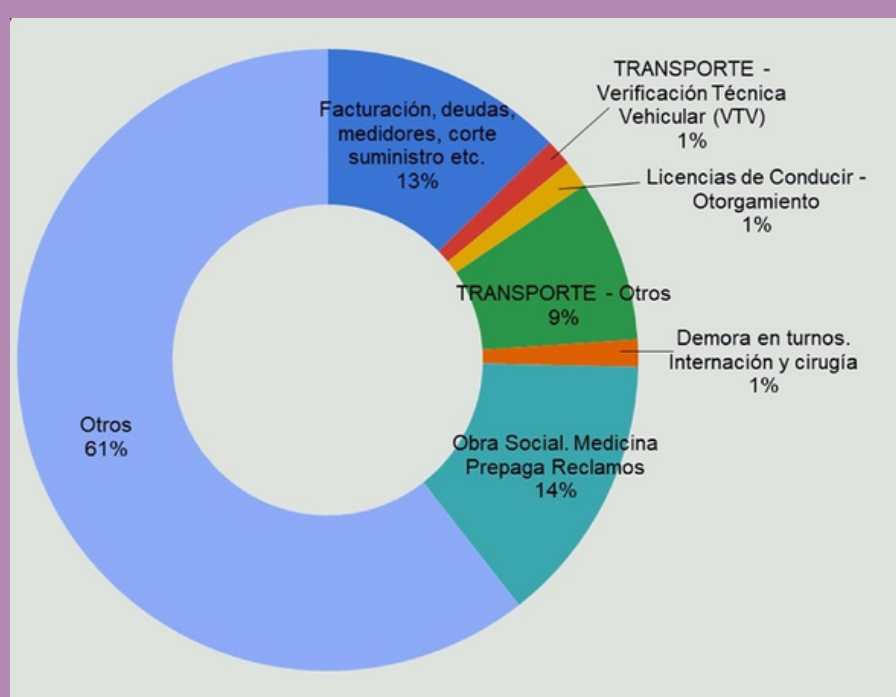
EDUCACIÓN, NIÑEZ, ADOLESCENCIA

ESTADÍSTICAS GENERALES



SALUD

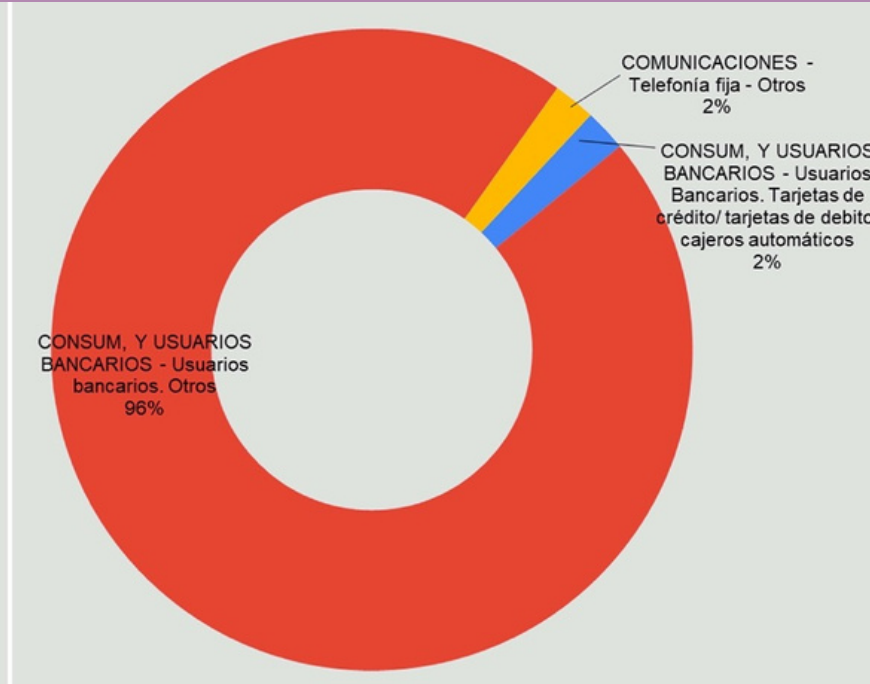
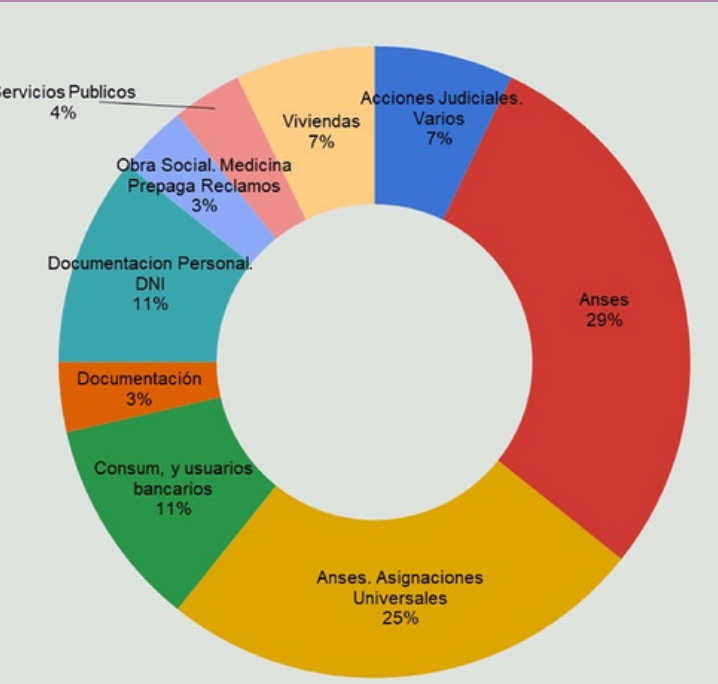
AMBIENTE



SERVICIOS PÚBLICOS

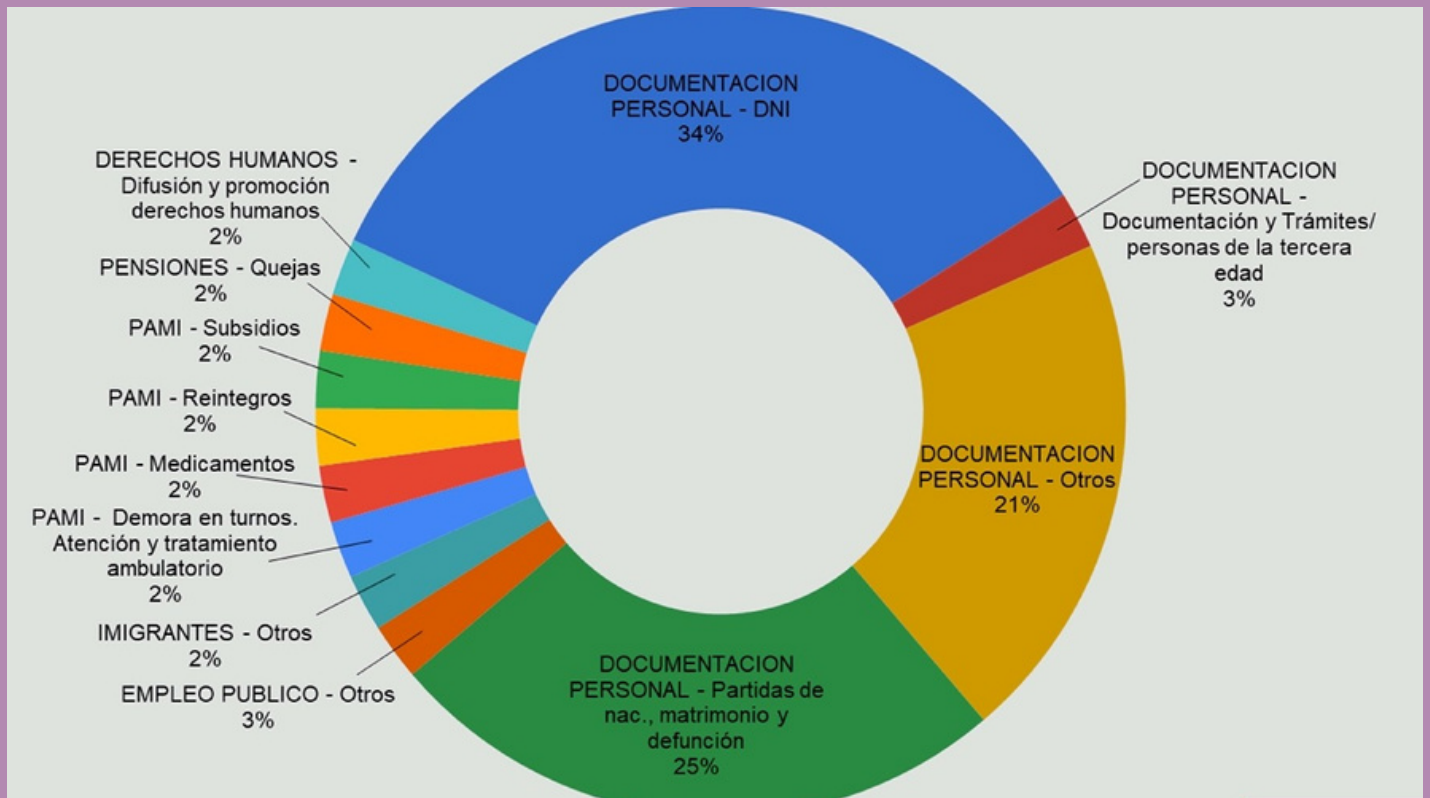
VIVIENDA

ESTADÍSTICAS GENERALES



PUEBLOS ORIGINARIOS

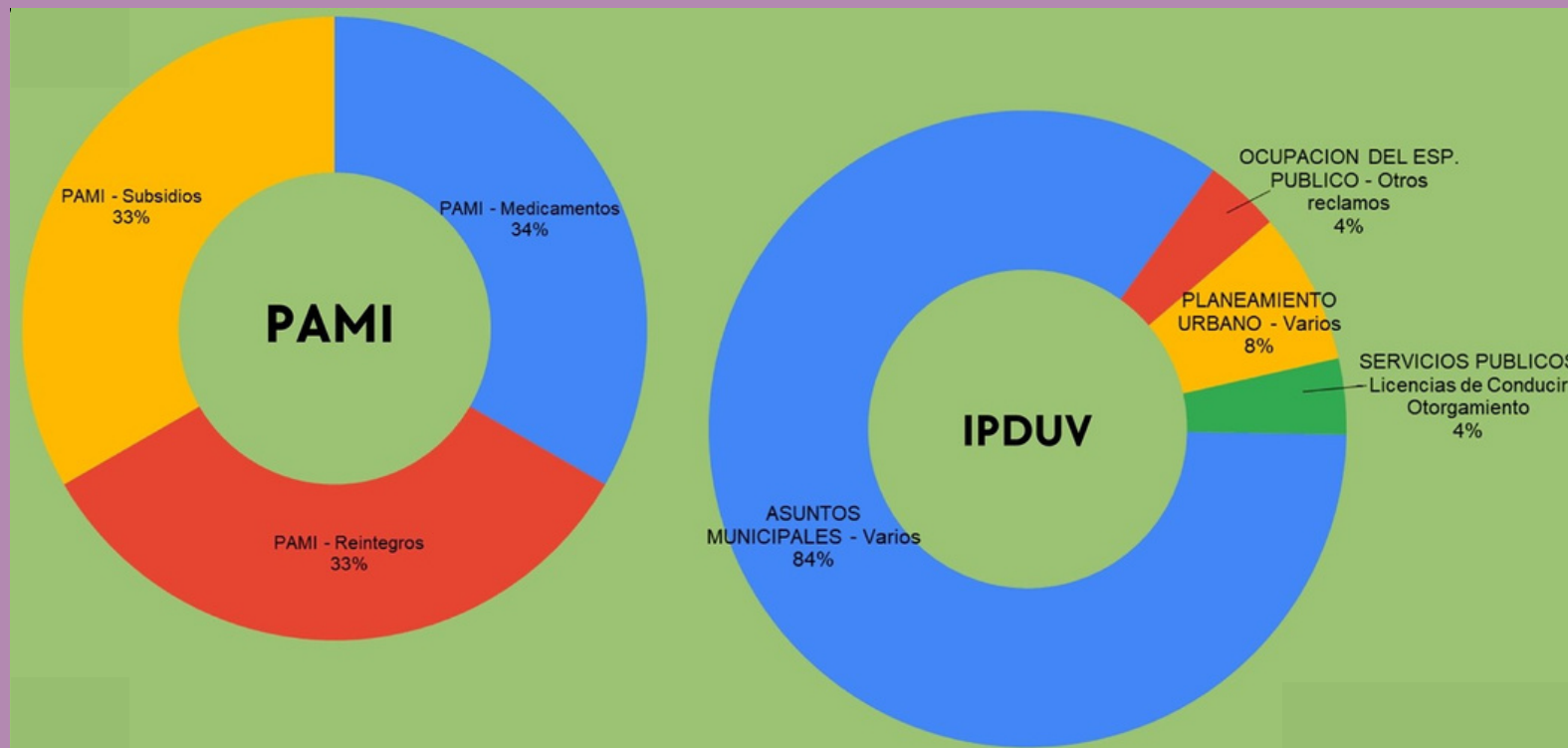
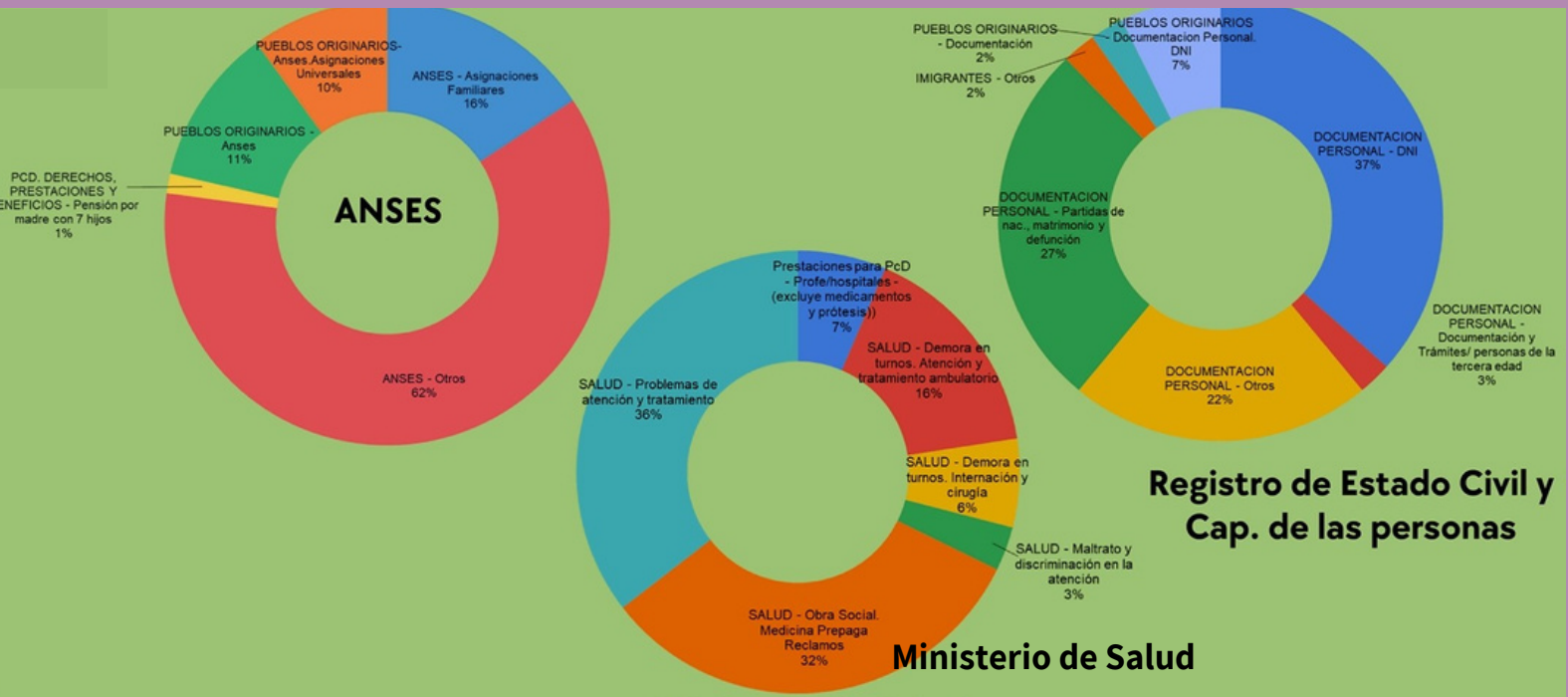
CONSUMINDORES



ÁREA SOCIAL

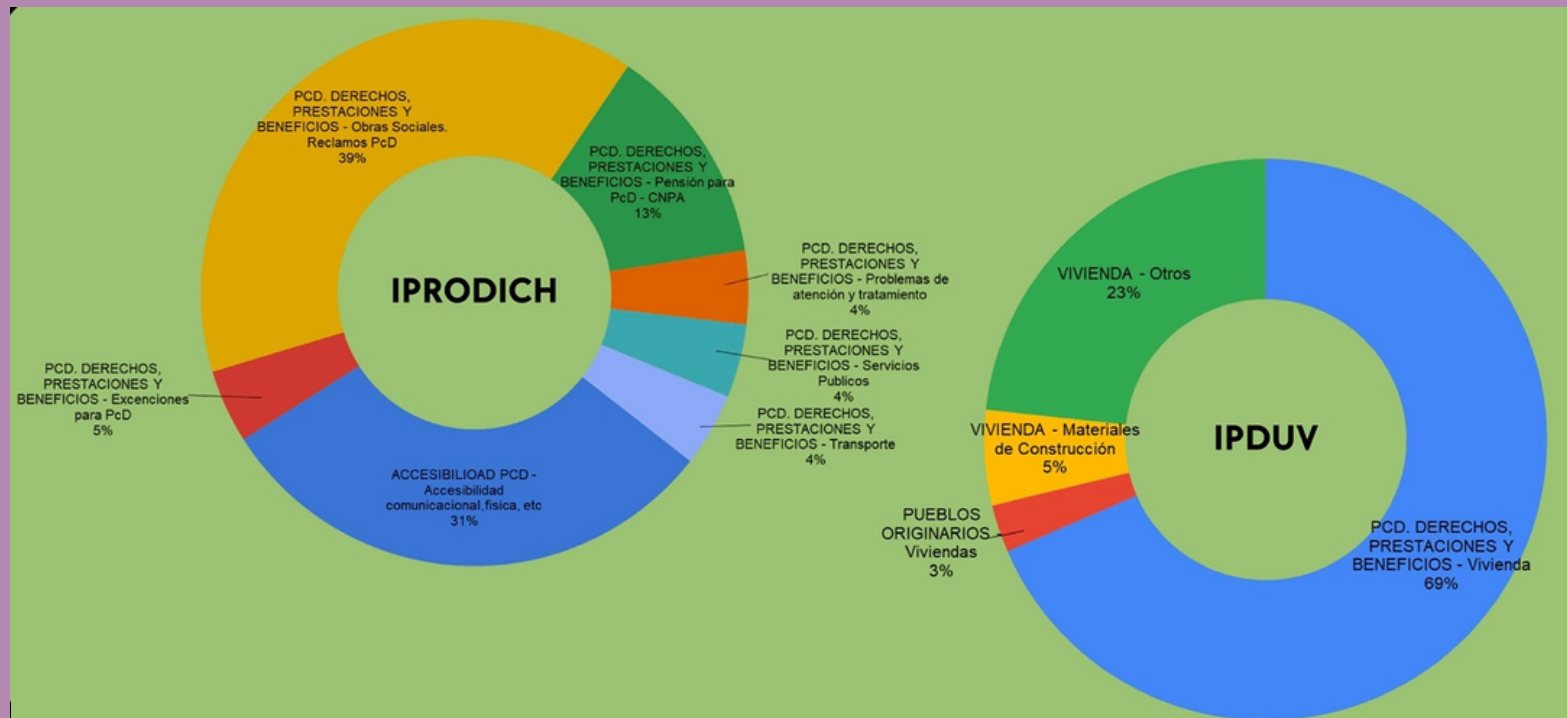
ESTADÍSTICAS GENERALES

ORGANISMOS

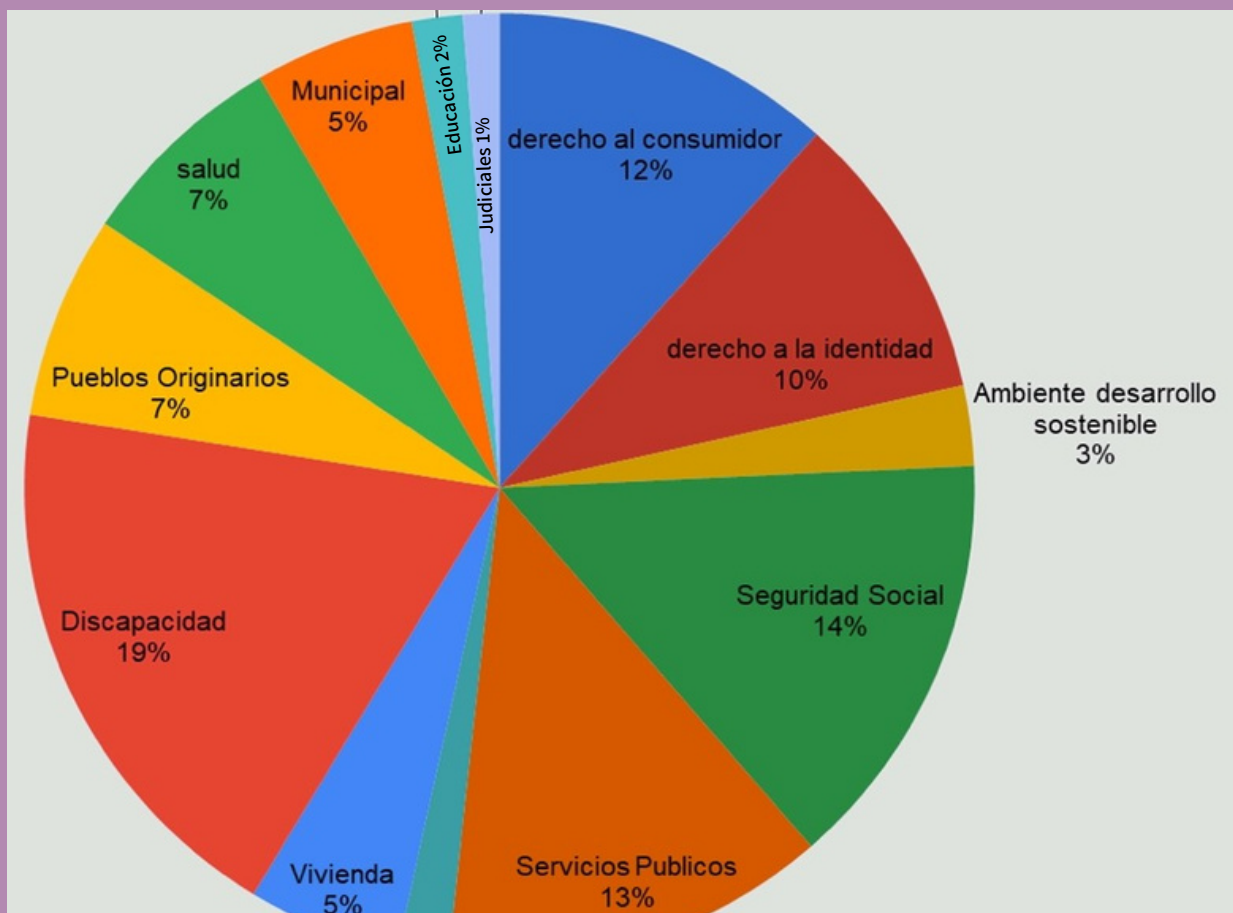


ESTADÍSTICAS GENERALES

ORGANISMOS



TEMAS





1. AMBIENTE

La tramitación de las actuaciones en esta Área se encuentra condicionada por las particularidades de la temática ambiental, teniendo en cuenta que los problemas ambientales son transversales a todos los sectores de la actividad económica; están presentes en la actividad agrícola, minera, industrial de servicios, energética y en toda la actividad humana en general. Por otro lado, la vulneración del derecho a un ambiente sano, que tiene lugar a partir de la degradación de los recursos naturales, se traduce en la vulneración de otros derechos humanos fundamentales, tales como el derecho a la vida, el derecho al acceso al agua potable, el derecho a la salud, todos ellos comprendidos en el concepto de dignidad de las personas y su indivisibilidad, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Todo ello hace que el tratamiento de los problemas ambientales, por un lado, exige la articulación con los actores más diversos de las distintas áreas de gobierno, de la sociedad civil y del ámbito privado. Y por el otro, requiere un análisis integral de cada uno de los derechos humanos involucrados frente a cada situación específica que motiva nuestra intervención.

La relación entre un ambiente sano y el ejercicio efectivo de los derechos humanos es clara y atraviesa de manera transversal todas las actuaciones que se tramitan en el Área.

En estos tiempos de alta vulnerabilidad climática, resulta fundamental que se lleve y planifique una agenda basada en la sostenibilidad y que tenga al problema del cambio climático como eje de las políticas públicas, en aras de concretar un desarrollo sostenible a escala provincial.

La actualización del ordenamiento territorial de bosques nativos, el fortalecimiento de los controles en materia de biocidas, mayor ampliación en la superficie de reservas y áreas naturales protegidas, la preservación de humedales y factores climáticos que está atravesando Chaco en materia de incendios y la modernización de la gestión de residuos, son algunos de los puntos prioritarios que requerirán presencia y ejecución presupuestaria para poder cumplimentar los objetivos trazados por la política ambiental.



Temáticas:

1.a. Constitución de la Mesa Ambiental Interinstitucional

La Defensoría del Pueblo estuvo convocada por la Ministra de Ambiente y Desarrollo Territorial Sostenible Marta Soneira, para la conformación de la Mesa Ambiental Interinstitucional, juntamente con representantes del ejecutivo provincial, el Poder Judicial, la UNNE, UNCAUS y UTN, El ámbito se encargará de crear una asistencia técnica universitaria constante y fortalecer la cooperación interpoderes, para avanzar en la resolución de reclamos de la sociedad sobre las temáticas ambientales.

En lo inmediato, la mesa buscará contar con estadísticas claras de conflictos judiciales de origen ambiental; la articulación científica con respaldo en las universidades, que permitirá brindar datos medibles a las pruebas ambientales y preparar pruebas adecuadas para una sentencia ejecutable en el tiempo; todo esto con esquemas de presupuestos asignados.

La Mesa Ambiental definirá además competencias específicas ambientales en el marco del proceso judicial; marca como primordial la formación en ambiente de los funcionarios en el marco de la Ley Yolanda y define avances en la conformación de un observatorio ambiental.

En la conformación de la Mesa estuvieron presentes, el subsecretario de Ambiente y Biodiversidad Tomás Camarasa; la coordinadora del Programa de Formación Integral Chaco Sostenible, Marilyn Rolón; y Homero Bibiloni, especialista en Derecho Administrativo y Ambiental. Por parte del Ministerio de Seguridad y Justicia, el subsecretario de Relaciones Institucionales, Gerardo Stancheff; el Subsecretario de Gobierno, Raúl Germán Bittel; representando al Superior Tribunal de Justicia, la directora del Centro de Estudios Judiciales, María Rosario Augé, Veronica Domecq y Nicolás Prado Lima; representando a la Procuración General del Ministerio Público Fiscal, el director de Política Criminal Mirbel Valussi y María de los Ángeles Benitez; el Defensor del Pueblo, Bernardo Voloj; Raúl Fernández de la UNCAUS; María José Roibón de la Coordinación General de Desarrollo Sostenible y Transición Ecológica de la UNNE; y Alejandro Farías, director del Grupo de Investigación Sobre Temas Ambientales y Químicos de la UTN.



1. AMBIENTE

1.b. Ordenamiento Territorial de Bosques Nativos

EL área de ambiente de la Defensoría tuvo durante el 2022 una activa participación en los talleres realizados en todo el territorio provincial con los distintos sectores y representantes de los mismos, ya sea cámara, instituciones, organizaciones, sector productivo, sociedad civil, técnicos, y sector ambiental, como también el esquema de participación específico para las comunidades originarias de nuestra provincia, de acuerdo a lo establecido en el Convenio 169 de la OIT, respecto la consulta libre previa e informada.

La Defensoría posee un rol clave en la cuestiones ambientales en general , y en esta cuestión en particular, dado el carácter participativo que implica la definición de un nuevo ordenamiento territorial. Estos procesos participativos, implican el entendimiento de las diferencias, y el acercamiento de las mismas desde un diálogo constructivo.

En el mes de septiembre el ordenamiento territorial de los bosques se encontraba vencido, lo cual representaba una necesidad urgente su actualización.

Esta actualización del OTBN debe hacerse de acuerdo a los principios de progresividad y también a los criterios de no regresión. Es importante y clave para el desmonte en la provincia del Chaco. Se debe asegurar una participación real y concreta. También que debe producirse un monitoreo constante de todos y cada uno de los procesos a posteriori, es decir, tener un monitoreo participativo para lograr una participación efectiva.



1. AMBIENTE

1.c. Recursos hídricos. Otros problemas ambientales

Con relación al manejo de los recursos hídricos, se efectuó una visita por las obras de contención del río Bermejo que se realizan a la altura de Puerto Lavalle. Pudiendo verificar la calidad de las obras y el trabajo realizado a fines de evitar inconvenientes que afecten la red vial e hídrica.

Una de las funciones que tiene la Defensoría del Pueblo es prestar especial atención a los asuntos vinculados a los recursos hídricos, cómo usar estudios y proyectos de ejecución de obras de forma colaborativa con el estado

Para trabajar en esta temática se articularon reuniones con las autoridades de la Administración Provincial del Agua, de las cuales se puede se concluye sobre,:

- La importancia de desarrollar una política integral de recursos hídricos que implique un trabajo entre distintos sectores y organismos.
- El desarrollo de un trabajo de campo sobre la cuenca hídrica del río Negro y del río Tragadero tanto en educación y sensibilización socio ambiental también en la detección de condiciones clandestinas y vuelcos irregulares.

Actualmente el agua es un bien máspreciado tenemos que hacer un uso racional y eficiente con una mirada puesta en las generaciones futuras.



1. AMBIENTE

1.d. Recomendación quema de pastizales

La ocurrencia reiterada de incendios intencionales y la carencia de normativa provincial que permita una regulación efectiva de la actividad de quema en los términos de lo previsto por la Ley Nacional de Presupuestos Mínimos N° 25.562 y la aplicación de sanciones hace que estos incendios pongan en peligro áreas protegida y la biodiversidad.

En virtud de ello se dio inicio a una actuación de oficio en cuyo marco se dictó la Resolución N° 390/22 de fecha 18/10/2022. En la misma se referencia la Ley 26.562/09 que establece presupuestos mínimos de protección ambiental para control de actividades de quema en todo el territorio nacional, con el objeto de garantizar la protección ambiental para control de actividades de prevenir incendios, daños ambientales y riesgos para la salud y la seguridad pública; por ello se Recomienda a la Provincia del Chaco suspender temporalmente todo tipo de quemas oportunamente autorizadas y prohibir nuevas quemas de vegetación o residuos de vegetación, pastizales y en zonas de foco de calor, hasta tanto cese este fenómeno climatológico a los fines de preservar un ambiente sano.

1.e. Gestión integral de residuos. Residuos sólidos urbanos.

En el mes de septiembre por requerimientos de vecinos y vecinas del kilómetro 998.- ruta nacional 11.- se tomó conocimiento y visitó un predio del municipio de Resistencia que funciona como una planta de transferencia y clasificación de residuos sólidos secos, ya que en los últimos días se venían incrementando las quemas y vuelcos de residuos no habilitados. Luego de un pedido de informes y gestiones realizadas y articulando la acción con las autoridades municipales se logró la reducción y evitar nuevas quemas, hacer una limpieza y saneamiento del lugar donde se hacía el vuelco de desechos. En segundo lugar, se coordinaron plazos para que se deje de usar ese predio como estación de transferencia, adecuarlo y habilitarlo como planta de clasificación de residuos sólidos para el reciclaje.

Durante el 2023, se continuará con la investigación, reiterando los pedidos y supervisando el cumplimiento de lo acordado en diálogo con el municipio y los vecinos.

De esta misma temática se recibieron reclamos referidas a los basureros clandestinos a cielo abierto, chacharitas que generaban la cría de roedores, la instalación de estación de servicio en una zona no autorizada, ante estos casos la Defensoría solicitó la inmediata intervención y el correspondiente informe a la Municipalidad de Resistencia y al Ministerio de Ambiente, mediante Oficios; respecto a la instalación de la estación de servicio se libró Resolución Recomendatoria a la Municipalidad de Sauzalito.



1. AMBIENTE

1.f. Fumigaciones

Otra temática trabajada fue sobre el ambiente y su afectación en la salud en el 2021 fue el reclamo sobre una fumigación aérea en las zonas de la Localidades de Presidencia Roca y Pampa del Indio La primera intervención fue la de convocar a una reunión con todos los organismos encargados del tema más representantes de asociaciones civiles entre otros actores involucrados. A comienzos de este año (2022), se continuó trabajando con los puntos que se habían acordado, mediante reuniones realizadas con las localidades afectadas, de lo cual surgió la confección de la Resolución Recomendatoria N°037/2022 dirigida a todos los actores que tuvieron participación en este caso, aun la actuación simple está en trámite, por continuar la defensoría con el monitorio de los trabajos que debían realizarse.

1.g. Asuntos municipales. Espacios verdes

En lo que refiere a los espacios verdes, desde diferentes localidades se ha intervenido a pedidos de los vecinos. En la zona de Resistencia, principalmente por la conservación y limpieza de plazas, plazoletas, terrenos baldíos que los vecinos utilizan como espacios verdes. La Defensoría en cada uno de estos casos primeramente visita lugar, escucha a los vecinos y luego intercede ante el municipio que corresponde llevando las demandas de los mismos.

Una de esas intervenciones es la realizada por el reclamo recibido por un grupo de padres fue el referido al estado y falta de mantenimiento de los juegos de la Plaza 12 de octubre de la ciudad de Resistencia, los cuales ponían en riesgo la seguridad de los niños que frecuentan tal espacio.

Ante el mismo fueron dos las acciones adoptadas, en primer lugar, se ofició a la Municipalidad, a fin de que tome intervención y proceda a su reparación, mantenimiento y/o remoción de aquellos que no podían ser utilizados. En esta oportunidad la respuesta del órgano municipal fue casi inmediata, de esta manera se logró de forma rápida su intervención haciendo arreglos y mejoramientos en la zona de juegos.

La segunda acción adoptada ante esta problemática, fue la de difundir y solicitar a la comunidad para concientizar respecto al cuidado y la preservación de nuestros espacios públicos, parques, plazas y paseos, los cuales son patrimonio compartido por todos los ciudadanos chaqueños.



1. AMBIENTE

1.h. Proyecto de Parque Ambiental en la localidad de Colonia Benítez

El citado proyecto ubicado en la localidad Colonia Benítez, resultó de un acuerdo entre la ministra de Ambiente y Desarrollo Territorial Sostenible Marta Soneira y el intendente Sergio Phipps.

El principal objetivo del Parque Ambiental será generar un espacio de uso común y comunitario con una nueva perspectiva de tratamiento de los residuos previamente clasificados en el hogar. Se trata de una planta de transferencia que busca principalmente promover la minimización y la recuperación de los residuos, optimizando los beneficios sociales y ambientales emergentes.

La planta se compone en su estructura de una prensa hidráulica, para el tratamiento de materiales recuperables limpios y una báscula de precisión de 300 kg, según informó la Municipalidad de Colonia Benítez.

El nuevo centro de transferencia brindará una solución integral para la gestión de los residuos sólidos urbanos tanto del municipio como así también de su área de influencia, contribuyendo a la recolección diferenciada y recuperación de los residuos reciclables fomentando la separación en origen, la reutilización y el consumo responsable.

En un predio de 2 hectáreas de superficie, se ejecutará una moderna nave cubierta de 450 m² de superficie, cierre perimetral y pórtico de acceso para su identificación. Dentro de la misma contará con infraestructura y espacios adecuados que mejoran las condiciones del trabajo diario de las y los trabajadores como oficina de control, oficina de administración, núcleos sanitarios, circulaciones diferenciadas y seguras, equipamientos y playón de estacionamiento. Tendrá nueva iluminación exterior e interior, tanto del predio como del centro, y plantación de vegetación arbórea como regulador de temperatura y protección a los vientos fuertes.

En virtud de ello, un equipo de la Defensoría concurrió a la localidad de Colonia Benítez. Luego del encuentro con los vecinos y habiendo también tomado contacto con las autoridades involucradas tanto municipales como provinciales, y en pos de la función y rol que tiene la Defensoría, se acordó la concreción de una mesa de trabajo y diálogo para evaluar la propuesta del municipio y también dar sugerencias a la propuesta original.

Los procesos donde esté presente la cuestión ambiental deben ser abiertos, participativos y generar conciencia y licencia social. Durante todo el año se continuó trabajando y ampliando la convocatoria a más vecinos y vecinas en torno a la difusión y debate sobre este proyecto.



1. AMBIENTE

1.i. Contaminación sonora. Ruidos molestos

Los vecinos y vecinas de la ciudad de Resistencia se acercaron a la Defensoría manifestando su preocupación por ruidos molestos y problemas con locales bailables, algunos de ellos sin habilitación. Un equipo de la Defensoría del Pueblo viajó a Machagay, dónde se viene haciendo el seguimiento de un caso pedido por vecinos de esta localidad, ya que hace más de 15 años conviven con un local bailable lindero a su propiedad que funciona de manera clandestina.

Se articularon acciones con el Municipio, para lograr solucionar esta problemática. Apostamos a trabajar en forma consensuada y coordinado con lo ordenado con los distintos municipios locales, para no afectar ninguna fuente de trabajo y que tampoco impactan negativamente en la salud y en la calidad de vida de los vecinos y vecinas.

En virtud de tal intervención se dictó la Resolución N° 361/22 de fecha 29/09/2022, Reclamo iniciado por el ciudadano Manuel Lencina donde solicita la clausura, inhabilitación y/o relocalización del local La Bella Bailable o La Diosa Producciones y por ello se recomienda a la Municipalidad de Machagai y al Juzgado de Paz y Faltas la suspensión de la habilitación y la reubicación del personal.



2. DERECHO ANIMAL

El derecho de los animales y su protección contra el maltrato en nuestro país, no es algo de la actualidad, Argentina fue pionera en el mundo en dictar leyes al respecto. Con la reforma de la constitución de la República Argentina del año 1994, se incorporan al texto constitucional los derechos de tercera generación, donde en estos, los intereses que se protegen, no son particulares, sino comunes a un conjunto de individuos, es así cómo se incorpora el artículo 41 de la protección del medio ambiente: “...Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales...”

Si bien, al hablar de la incorporación de la protección del medio ambiente al texto constitucional no se hace referencia alguna a los animales directamente, se puede entender que al referirse a patrimonio natural y diversidad biológica están abarcados los animales no humanos. Como así también la cantidad de legislación existente a lo largo y lo ancho del país.

Todas estas modificaciones forman parte de un gran cambio de paradigma. Las legislaciones comienzan a ceder ante el ingreso de un nuevo sujeto dentro de nuestro ordenamiento, un sujeto con características propias que requiere de un ordenamiento propio. Las Constituciones comienzan a reconocer derechos fundamentales y los Códigos, a acogernos como una nueva categoría jurídica.

De una simple observación en los tres poderes del estado, observamos la existencia de comisiones, programas, secretarías, direcciones, entre otras, que se dedican exclusivamente en el animal. La Defensoría del Pueblo está inmersa en esta nueva realidad y es por ello que el derecho y protección animal son parte fundamental de su agenda de trabajo.



2. DERECHO ANIMAL

2.a.Trabajo conjunto con la Fundación Patitas

Nos reunimos con representantes de la Fundación Patitas de Puerto Tirol, quienes realizan un arduo trabajo en pos de la promoción y protección de los derechos de los animales. Mensualmente realizan más de 150 castraciones, 40 rescates y más de 100 atenciones médicas, en colaboración con profesionales veterinarios. Sin embargo, deben desalojar el lugar en el que llevan hace años su labor y nos pidieron intervención para poder ser reubicados en otro predio que garantice la continuidad de sus labores. La defensoría solicitará al municipio que arbitre las medidas necesarias para garantizar un predio que permita a la fundación seguir realizando su trabajo a favor de los animales y la comunidad.

2.b.Articulación con la organización Voluntarios Ambientales

Con miras a la protección de los animales atropellados en la ruta, considerando no solo el daño a la fauna sino que también el riesgo vial que ello implica, se conformó una mesa de trabajo con Analía Liba, representante de Voluntarios Ambientales, con quienes se acordó realizar campañas de sensibilización y educación sobre formas de mitigar y prevenir atropellamientos en ruta.

Es común observar en las distintas rutas nacionales y provinciales que atraviesan nuestra provincia, animales silvestres, algunos en peligro de vulnerabilidad o extinción por ser atropellados.

Entre las acciones acordadas y llevadas adelante este 2022 se encuentran:



2. DERECHO ANIMAL

2.b. Articulación con la organización Voluntarios Ambientales

Con miras a la protección de los animales atropellados en la ruta, considerando no solo el daño a la fauna sino que también el riesgo vial que ello implica, se conformó una mesa de trabajo con Analía Liba, representante de Voluntarios Ambientales, con quienes se acordó realizar campañas de sensibilización y educación sobre formas de mitigar y prevenir atropellamientos en ruta.

Es común observar en las distintas rutas nacionales y provinciales que atraviesan nuestra provincia, animales silvestres, algunos en peligro de vulnerabilidad o extinción por ser atropellados.

Entre las acciones acordadas y llevadas adelante este 2022 se encuentran:

- Solicitud de informes a organismos nacionales y provinciales a fin de instar acciones en pos de colocar señalética de advertencia y medidas reductoras de velocidad en zonas sensibles o corredores, donde se presente mayor cantidad de eventos de este tipo.
- El desarrollo de un trabajo para fortalecer la sostenibilidad ambiental en nuestra provincia.

Es un momento donde el cambio climático demuestra la necesidad de políticas públicas fuertes y en clave ambiental con acompañamiento e involucramiento ciudadano.



2. DERECHO ANIMAL

2.c. Intervención en la localidad de Basail por animales potencialmente peligrosos.

La Defensoría del Pueblo visitó la localidad de Basail ante reclamos que tienen como problemática el cuidado responsable de animales potencialmente peligrosos y el cuidado del ambiente. La Sra. Flavia Alcaraz de la Localidad de Basail reclama por la existencia de animales de ganado mayor y menor en un inmueble colindante al suyo los cuales circulan libremente por la calle, por ello se

El equipo del área se reunió con la juez Flavia Alcaraz, a fin de coordinar actividades conjuntas de concientización en relación a estos temas y su respectivo abordaje. También, en contacto con las autoridades municipales se les informó de reclamos ingresados a la defensoría en materia ambiental.

Las gestiones realizadas derivaron en el dictado de la Resolución N° 475/22 de fecha 29/11/2022 la cual recomienda al Municipio de Basail se arbitren las medidas necesarias para la reubicación de los animales ubicados en Francisco Rinesi S/N, en un predio acorde a las necesidades naturales de los animales Ley 2242 art. 41 CN.

La Defensoría durante todo el año 2022 recorrió el territorio del Chaco brindando asesoramiento y coordinando acciones para que se cumplan tus derechos.



2. DERECHO ANIMAL

2.d. Otras intervenciones en materia de derecho animal.

Actualmente la demanda o solicitud de intervención en el caso de maltrato animal, no llega mediante vías formales a través de escritos o denuncias policiales, sino que la facilidad e inmediatez que generan otras vías de comunicación más directas hace que la mayoría de los reclamos y denuncias por estos temas, se concreten a través de llamados telefónicos o mensajes de whatsapp al teléfono de la responsable el áreas. Esta modalidad, permite tomar conocimiento del caso de maltrato en forma casi inmediata. Asimismo, las gestiones que se realizan una vez denunciado el caso, también se evacuan en su mayoría por estos medios dado la urgencia de la mayoría de los casos, todo esto sin que ello implique a posteriori la formalización de las actualizaciones o el pedido de informes a quien corresponde, si qel caos asó lo requiere.

A continuación algunas intervenciones en esta área:

Se intervino en un caso de presunto maltrato animal en la localidad de Barranqueras, en el cual se solicitó al Departamento Canes colaboración a fin de que un veterinario constate el estado de salud del animal en cuestión.

Reclamo por presunto maltrato animal en la localidad de Resistencia, en el cual desde la Defensoría se realizaron las gestiones con la Policía del Chaco y la Comisaría Décima.

Se visitó el zoológico de la ciudad de Sáenz Peña, ante un reclamo por presunto maltrato a los animales que se encuentran allí. Se realizó la correspondiente constatación con la colaboración de veterinarios de la Policía Rural ambiental de la policía del Chaco. Se envió oficio al APA, SAMEEP, Secretaría de Ambiente y Biodiversidad a fin de que informen los relacionado a la mortandad de peces en el Ríos Bermejo.

Se recibieron reclamos del interior del Chaco, localidad de Tres Isletas, allí denunciaban la realización de domas ilegales, con presunto maltrato animal.

De la localidad de Avia Terai se dio aviso a la Defensoría por la aparición de fauna silvestre en un domicilio urbano. En virtud de ello, se dio intervención a la Policía Ecológica los cuales retiraron el animal y lo llevaron al zoológico de Sáenz Peña.

La Defensoría participó de las reuniones realizadas por organismos públicos en relación al Proyecto de Ley de Pasafaunas.



3. CONSUMIDORES Y USUARIOS

Se denomina consumidor o usuario a la persona que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar. (Art. 1° Ley 24.240).

La Defensoría del Pueblo recibe una gran cantidad de reclamos referidos a los derechos de los usuarios o consumidores. Tal es el caso de:

- Descuentos inconsultos realizados por entidades bancarias
- Las desmedidas subas de las cuotas de los planes de ahorro para autos
- El deficiente servicio que prestan las empresas de telefonía
- Los contratos de alquileres
- Los aumentos en los servicios de luz, agua y gas o los cortes de los mismos.

En cuanto a los reclamos referidos al área de defensa del consumidor se mencionan: quejas sobre entidades financieras (bancos, casas de préstamos, financieras); deficiencias del servicio de Internet (compañías Telecom y Personal); quejas por el desmedido aumento de cuotas de los planes de auto ahorro; reclamos por desperfectos en compra de artefactos y falta de respuesta desde el organismo provincial; reclamos por compras efectuadas por Internet que no fueron recibidas. Dentro de los temas que involucran a las entidades financieras se incluyen: quejas por descuentos de seguros realizados sin autorización del cliente; costos del paquete de comisión.

En este período se ha logrado celeridad en solucionar las quejas a partir del enlace directo de la Defensoría con las autoridades del Banco provincial. La mayoría de estos reclamos son por bloqueos de cuenta y descuentos no autorizados; descuentos por comisiones; deudas por atrasos en el pago de tarjetas o préstamos; solicitud de cambio de entidad para el cobro de sus haberes.

Los motivos de las consultas y reclamos referidos a Planes de Autoahorro fueron por el aumento desmedido de las cuotas y los montos remanentes producto del levantamiento de cautelares. En estos casos se orientó a los reclamantes sobre las vías correspondientes para canalizar sus reclamos.



3. CONSUMIDORES Y USUARIOS

3.a. Intervención reclamos Planes de Ahorro.

La Dirección Provincial de Defensa del Consumidor y la Defensoría del Pueblo del Chaco lanzaron una convocatoria a suscriptores y suscriptoras de planes de ahorro automotor que cuenten con medidas cautelares a su favor y que se encuentren bajo hostigamiento de las concesionarias o estudios jurídicos.

El llamado apunta a que quienes se encuentren en esa situación acudan a los dos organismos a los fines de poder iniciar las denuncias o imputaciones correspondientes.

Para suscriptores y suscriptoras que estén en otro tipo de circunstancia o para aquellas personas que están interesadas en adquirir un vehículo a través de esa modalidad de autoahorro,

Defensa del Consumidor y la Defensoría del Pueblo brindaron durante todo el 2022 asesoramiento gratuito.

Los organismos recibieron reclamos de consumidores que se encontraban bajo dos situaciones: que sus automóviles se encuentren prendados, con medida cautelar vigente; o que las empresas continúen enviándoles los cupones de pago y/o los intimen a través de estudios jurídicos a abonar las cuotas.

La medida adoptada en conjunto por Defensa del Consumidor y la Defensoría del Pueblo apunta a que las y los ahorristas puedan contar con los canales necesarios para realizar las presentaciones correspondientes.

De esta manera, los consumidores contaron con una herramienta para que ambos organismos procedan conforme a lo establecido por la Ley ya que el hostigamiento o intimación para el pago de cuotas, contando con el resguardo de una medida cautelar, configura una práctica abusiva.

Durante el 2023 se prevé continuar ofreciendo este servicio de asesoramiento para efectuar las presentaciones o consultas en torno a los planes de ahorro automotor.



3. CONSUMIDORES Y USUARIOS

3.b. Usuarios Bancarios. Tarjetas de crédito/ tarjetas de débito/ cajeros automáticos . Estafas bancarias

Balance es positivo de la temática. Tratándose específicamente de aquellos abusos comerciales y estafas a los pobladores del impenetrable Chaqueño.

En los primeros operativos por el Impenetrable Chaqueño, pudimos percibir que la población estaba padeciendo de manera silenciosa los abusos comerciales de empresas de supuesta capitalización y ahorro que se quedaban con gran parte de sus ingresos mensuales.

En el marco de cada operativo integral que realizó la Defensoría del Pueblo en el Impenetrable durante todo el 2022, se hicieron seguimiento de todos los casos y quejas tomados respecto a prácticas irregulares, descuentos excesivos y posibles estafas crediticias que se hacían a las personas (principalmente población aborígen), como también se vieron los resultados respecto a prevención y tareas de concientización trabajada con las comunidades.

Las personas estafadas eran víctimas de “empresas” que les ofrecían televisores, heladeras o incluso materiales de construcción en cuotas, pero cuando se cumplía el plazo de pago continuaban descontándoles los montos de forma “infinita”. Estas sociedades de capitalización y ahorro prometían la obtención de autos, camionetas, casas y hasta camiones. Para ello las y los ciudadanos debían suscribir contratos preimpresos y permisos de débitos directos de sus cuentas bancarias.

En coordinación con el Nuevo Banco del Chaco, que recepcionó y dio curso rápido a nuestros pedidos, se constató que la mayoría de los débitos automáticos o stop debit se dieron de baja, evitando de esta forma los descuentos irregulares. En algunos casos los descuentos eran de casi 15 mil pesos. Del mismo modo se logró la rescisión contractual de una de las supuestas empresas que hacían estas operatorias.

Es importante destacar que en paralelo y junto a la Subsecretaría de Comercio de la Provincia se siguió fortaleciendo y empoderando a la ciudadanía consumidora para prevenir nuevas estafas, brindando educación financiera y concientización.



3. CONSUMIDORES Y USUARIOS

Por último, se remarca la Defensoría actuó en defensa de las comunidades originarias:

- Con la ayuda del Nuevo Banco del Chaco S.A. se procedió a cancelar los débitos directos de quienes lo solicitaran.
- Con rescisiones contractuales a las sociedades de capitalización para recuperar el dinero perdido mediante “rescate”.
- Con gestiones ante la Inspección General de Justicia.

El Defensor del Pueblo mantuvo una reunión con el Inspector General de Justicia de la Nación, el Dr. Ricardo Augusto Nissen y posteriormente con el Dr. Darío De León, Director de Sociedades Comerciales, quienes se comprometieron a efectuar los controles y cambios que estén a su disposición para mitigar los padecimientos de las comunidades originarias.

También se elevaron propuestas respecto a que las cláusulas contractuales cuando el destinatario sea consumidores de esa zona.

Los términos contractuales deben estar redactados aparte de español en qom, wichi y moqoit, lenguas oficiales de la provincia del Chaco y también se solicitó la baja de las empresas que usando distintas maniobras y pantomimas abusan de la buena fe de la gente.



3. CONSUMIDORES Y USUARIOS

3.c. Recomendación Banco del Chaco/ Mercado Libre

En fecha 26/10/2022 la Defensoría dictó Resolución N° 411/22 en el marco de la actuación iniciada por la ciudadana Rocío Cárdenas donde solicita la devolución del dinero perdido a causa de una ciberestafa mediante la utilización de la plataforma Mercado Pago/ Mercado Libre.

En la citada resolución se recomienda a la Empresa Mercado Libre la devolución de las transferencias realizadas fraudulentamente en detrimento del patrimonio de la ciudadana mencionada ut supra.

Resolución N° 455/22

El Sr. Leandro Torres ciudadano presenta queja ante el área de consumidores en la cual solicita respuesta por parte de la entidad Banco del Chaco por una estafa. Luego de oficiado el banco, evaluados los informes se dictó Resolución recomendatoria, la cual dispone e invita al Nuevo Banco del Chaco, tenga a bien establecer una mesa de trabajo y/o fecha de audiencia entre las partes involucradas a los fines de arribar a una solución.



3. CONSUMIDORES Y USUARIOS

3.d. Oficina de contratos.

Cada vez son más frecuentes las quejas y denuncias por prácticas desleales realizadas por ciudadanos que por ignorar lo vinculado a contratos, para lo que la Defensoría se dispuso a ofrecer un espacio para evitar que sean abusados en su buena fe. Por ello, creó un nuevo espacio, la Oficina de Lectura de Contratos.

Esta nueva oficina surge como consecuencia de la creciente modalidad adoptada por algunas empresas que se limitan y muchas veces exigen a los usuarios a “adherir” a escritos (contratos), cuando las leyes vigentes obligan a brindar la información necesaria, incluso en aquellos denominados contratos de adhesión.

El objetivo de este espacio es empoderar al ciudadano/a chaqueño/a, a través de información valiosa, herramientas sencillas y eficaces, que eviten que sus derechos sean posteriormente vulnerados, por cláusulas abusivas contrarias a la legislación vigente vinculadas a la defensa del consumidor.



4. POLÍTICAS SOCIALES PÚBLICAS PARA SECTORES VULNERABLES

Desde el Área Social se trabajó en diferentes temáticas relacionadas a violencia de género, políticas sociales públicas para sectores vulnerables, personas con discapacidad, problemáticas de acceso al servicio de salud, acceso a servicios varios, acceso a medicación y ortopedias, migraciones, promoción de proyectos productivos, intervención en la actualización del protocolo de abuso sexual infantil.

Temáticas más recurrentes:

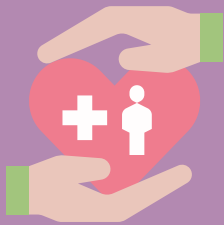
Durante el año transcurrido, se gestionaron trabajos relacionados a renovaciones de documentos de identidad, cambios de domicilio, solicitud de partidas de nacimiento. Éste tipo de demandas fueron una de las más recurrentes y se articuló con referentes del Registro Civil.

Además, se trabajó gestionando reclamos de ciudadanos que presentan inconvenientes con el cobro de sus beneficios, suspensiones de Asignaciones Universales, descuentos en Pensiones, solicitud turnos para inicio de trámites o préstamos, consultas acerca de expedientes para acceder a pensiones, también reclamos por becas Progresar, dichos reclamos se resolvieron con Anses en articulación con los referentes de los organismos del Ministerio de Salud y de Desarrollo Social para acceder a comunicarnos con los ciudadanos que no cuentan con celular.

Se realizaron gestiones para acceder a la actualización del CUD (certificado único de discapacidad), para ciudadanos con necesidades de ayudas técnicas y actualizaciones de documentación. Además, se trabajó en un canal de acceso a turno con medicina laboral para ciudadanos que no pueden presentarse físicamente para realizar los estudios requeridos, ésto se trabajó en conjunto con IPRODICH y Ministerio de Salud.

Se gestionaron accesos al Programa Acompañar de ciudadanas víctimas de violencia de género, en articulación con el Ministerio de Desarrollo Social, a través de lo cual se pudieron realizar varias inscripciones.

Se recibieron requerimientos de ciudadanos con problemáticas de salud mental, quienes se encuentran desocupados y se canalizó la demanda de los mismos mediante articulaciones con la Casa de Medio Caminos del Ministerio de Salud del Chaco.



4. POLÍTICAS SOCIALES PÚBLICAS PARA SECTORES VULNERABLES

4.a. Intervenciones destacadas en materia de salud, vivienda, asistencias sociales de personas vulnerables

Se reservan los datos de los ciudadanos a fin de preservar su privacidad:

E47-2022-725-Ae Ref.: S/ INTERVENCIÓN ANTE MINISTERIO DE SALUD.

Se recibe el caso por derivación de Derechos Humanos quienes manifiestan la necesidad de articular la demanda de un ciudadano con aparente patología mental, manifiestan que el mismo tiene una hernia que debía ser operada antes de la Pandemia y no puede conseguir que lo atiendan en el servicio ya que no cuenta con derivación médica, se articula con la Casa de Medio Camino, perteneciente al Ministerio de Salud para la evaluación psicológica del ciudadano y la gestión de turnos necesarios para el tratamiento adecuado integral.

E47-2022-582-Ae- “S/ TURNO EN REGISTRO CIVIL PARA RENOVAR DNI”

El día 27 de mayo en operativo del Barrio Toba de la localidad de Resistencia se toma el pedido del Sr. Sotelo Cristian Adrián, quien solicita turno para renovar el DNI por extravío. Se gestiona en dicho operativo la presencia policial para que realice la denuncia por extravío y se gestiona el turno en registro civil para el día 03 de junio a fin la renovación de su documento de identidad.

E47-2022-648-Ae REF: Solicita intervención ante Servicios Públicos

Se recibe el reclamo por parte de la Psicóloga del Programa “Acercar Derechos” del Ministerio de Mujeres Género y Diversidad acerca del caso de la ciudadana Villalba Norma, quien no tiene servicio de luz desde hace 8 meses y se encuentra en estado de extrema vulnerabilidad. Se realiza la gestión con agentes de SECHEEP y se logra el financiamiento de la deuda, pudiendo volver a rehabilitar el servicio.

E47-2022-660-Ae REF: Solicita intervención ante Desarrollo Social

Se recibe el pedido por parte de la Lic. En Trabajo Social Laura Segovia especialista en salud mental y referente del Centro de Salud de las Lomitas, quien solicita intervención por la situación de una ciudadana quien se encuentra en un cuadro de desnutrición Severo, el grupo familiar conviviente de la ciudadana en cuestión, presentan dificultades en la comprensión de pautas en relación al mantenimiento normas de higiene, cuidado y alimentación. Lo cual pone en riesgo a la ciudadana ya que requiere alimentación específica en las principales comidas de forma diaria. Las estrategias de sostenimiento ambulatorias resultan insuficientes, debido a que el grupo familiar no puede sostener en el tiempo las pautas sugeridas, ni desarrollar tareas de cuidado.



4. POLÍTICAS SOCIALES PÚBLICAS PARA SECTORES VULNERABLES

Desde la Defensoría se articula intervención con la Licenciada Natalia Pasmante del Ministerio de Desarrollo Social y Política de Género. Desde donde se gestiona hospedaje transitorio para la usuaria de salud mental ya que no tuviera un lugar donde vivir acorde a sus necesidades se acuerda un constante seguimiento del área de Salud Mental.

E47-2022-594-Ae Solicita intervención con Desarrollo Social

Se recibe el pedido desde el Centro de Atención a la víctima de violencia debido a que necesitan con urgencia un turno de Neurología para una niña que fuera víctima de trata de personas con fines sexuales y se articula con Dirección de Pediatría otorgándole el turno en el área de neurología del hospital pediátrico el día 9 de junio a las 12 horas con la Dra. Arévalo.

E47-2022-955-A REF.: Defensoría del Pueblo s/intervención ante el Ministerio de Salud Pública.

Durante el mes de octubre se presentó ante la Defensoría una familia de la localidad de Corzuela, cuya hija debe ser atendida en el Hospital Perrando por un tratamiento Oncológico hasta el mes de diciembre y no cuenta con los recursos para su estadía, se articuló con la municipalidad de la localidad logrando alimento y hospedaje..

Entre los meses de Julio y Septiembre, se atendieron los casos con IPDUV en base a pedidos de ciudadanos que manifestaban tener amenazas de desalojo, se asesora sobre la intervención judicial que precisa la familia y se acompañó a varios ciudadanos para la inscripciones a planes de vivienda.



4. POLÍTICAS SOCIALES PÚBLICAS PARA SECTORES VULNERABLES

4.b. Programa Puentes Barriales.

Este proyecto a cargo del área social, se constituyó en una fuerte herramienta de la Defensoría para acercarse a las barriadas del Gran Resistencia. Consistió en operativos itinerantes encabezados por el equipo de asesores de la institución acompañado por otros organismos nacionales y provinciales, que brindaron in situ asesoramiento, respuestas, y soluciones a una importante cantidad de vecinos que se acercaron a los mismos. Algunos de los organismos que acompañaron estos operativos son: Registro Civil, Anses, Derechos Humanos, Pami, CAJ, Ministerio de salud, Castraciones de municipalidad de Resistencia, Desarrollo Social, incluir salud, Iprodich, Área de artesanías del Ministerio de Cultura del Chaco, entre otros.

En total se realizaron 10 operativos, en los siguientes lugares:

18/03 Colonia Tacuarí Vilelas, Barranqueras

27/03 B^a la Toma localidad de Barranqueras

26/04 Barrio Insssep de Resistencia

27/05 Barrio Gran Toba

01/06 Barrio Gran Toba

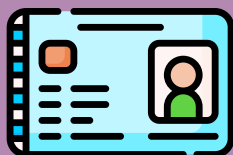
26/08 Barrio Gran Toba

09/09 Barrio Gran Toba

12/10 Operativo Puentes Barriales invitados por el área de Derechos Humanos de la localidad de Fontana

11/11 Barrio Gran Toba

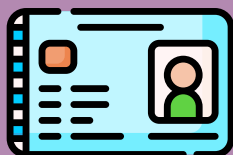
14/11 Localidad de Fontana



5. DERECHO A LA IDENTIDAD. DOCUMENTACIÓN PERSONAL

En todos los casos, al igual que años anteriores, se ha abordado la problemática planteada con enfoque de derechos humanos, identificando a las personas titulares de derechos afectadas y a aquello a lo que tienen derecho, en función de las normas internacionales de derechos humanos y las normas internas; y, a su vez, identificando a las personas titulares de los deberes y las obligaciones que les incumben, instando a los distintos actores del Estado para que cumplan con sus obligaciones o cese de la vulneración.

El derecho a la identidad es el reconocimiento jurídico y social de una persona como sujeto de derechos y responsabilidades y, a su vez, le otorga pertenencia a un Estado, un territorio, una sociedad y una familia y preexiste como parte indisoluble de la dignidad originaria de las personas, garantiza su desarrollo y goce pleno de derechos. Es un derecho humano que comprende derechos correlacionados como el derecho a un nombre propio, a conocer la propia historia filial, al reconocimiento de la personalidad jurídica y a la nacionalidad.



5. DERECHO A LA IDENTIDAD. DOCUMENTACIÓN PERSONAL

5.a. Constitución de la Mesa Provincial por la Identidad. Certificado de Preidentificación

Frente a la barrera que implica la carencia del DNI en el goce efectivo de derechos básicos, acertadamente, en 2020, el Estado nacional creó el certificado de preidentificación (CPI). Este certificado es otorgado por el RENAPER, organismo dependiente del Ministerio del Interior, a las personas actualmente indocumentadas para acceder a derechos básicos mientras realizan el trámite de inscripción tardía de nacimiento ante el Registro Civil (ya sea por la vía administrativa o judicial), y posteriormente el trámite para obtener el DNI. Su objetivo principal es iniciar y facilitar el proceso hacia el reconocimiento de la personalidad jurídica de aquellas personas que aún no han sido identificadas, hasta la formalización de su efectivo acceso a la identidad. La tramitación del CPI inicia también un proceso de acompañamiento, en conjunto con los registros civiles provinciales, que apunta a facilitar la inscripción por la vía administrativa o judicial según corresponda.

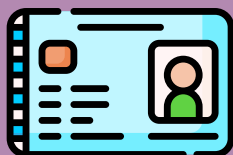
El CPI no acredita identidad. Los datos consignados en el mismo tienen carácter de declaración jurada. Este instrumento se constituye como un documento indispensable para el trámite de inscripción tardía de nacimientos, sustituyendo cuando corresponda el informe de matrícula negativa previsto en la Ley N° 26.413.

En virtud de ello, la Defensoría junto al Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales lanzó la "Mesa Provincial por la Identidad" y se presentó el Programa "Accionar Identidad" para trabajar con las personas que, hasta el momento, no cuentan con partida de nacimiento o indocumentadas. La Defensoría comenzó a trabajar para formalizar una base de datos y llevar de esta manera, un registro pormenorizado de la situación en nuestra provincia del Chaco.

Desde Nación se coordinó con Natalia Mainoldi, directora del Consejo Consultivo de Políticas Sociales.

La mesa quedó constituida por el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, la Subsecretaría de Asuntos Registrales, la Secretaría de Derechos Humanos y Género y por el Consejo Directivo para el Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Durante todos los operativos realizados en el 2022 y los que continuarán en el 2023, se hizo hincapié en la identificación de casos de personas sin DNI y en la conformación del registro de datos, la tramitación del CPI, y posterior obtención de DNI.

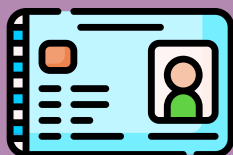


5. DERECHO A LA IDENTIDAD. DOCUMENTACIÓN PERSONAL

5.b. Trámite de obtención de DNI y/o renovación.

La identificación es la herramienta o instrumento físico que acredita la identidad de las personas y se traduce en la existencia de un documento oficial (DNI, pasaporte, etc.), que permite la constatación de la identidad de una persona a través de distintas técnicas como son las huellas, fotos, etcétera. Este instrumento es la base para el ejercicio de los demás derechos no solo de sobrevivencia y desarrollo como son los derechos económicos, sociales y culturales sino también los de carácter civil y político. Estos últimos están directamente conectados con el ejercicio de la nacionalidad y la ciudadanía.

Durante el año, se recibieron consultas de personas que se vieron impedidas de gestionar sus partidas a través de los canales de atención dispuestos por los distintos Registros Civiles de todo el país, ya sea por dificultades en el uso de la plataforma web del Registro por no resultar amigable (en especial el de la provincia de Buenos Aires), o bien por la demora en el envío de la partida gestionada a través de la página web, o bien la imposibilidad de contactarse al teléfono de referencia, carencia de turnos presenciales y, en otros casos, frente al silencio del Registro Civil a pedidos de partidas por email. Tal como se sostuvo el año anterior, estas aplicaciones no están pensadas para personas que no manejan con fluidez las redes y la tecnología, lo cual dejó a una gran cantidad de personas por fuera de estas herramientas.



5. DERECHO A LA IDENTIDAD. DOCUMENTACIÓN PERSONAL

5.c. Migrantes

Un extenso abanico de convenciones internacionales, tratados regionales, acuerdos bilaterales y disposiciones nacionales proporcionan el marco reglamentario de la migración. También, existen normas claramente definidas en el derecho internacional que abordan expresamente el trato a las personas migrantes, entre ellas se destaca la “Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares” que Argentina ratificó en 2007. Más recientemente, aunque no vinculante, Argentina adoptó el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular. El marco jurídico internacional incluye disposiciones detalladas para proteger los derechos de las personas migrantes, incluidas las trabajadoras migrantes, con medidas para regular la migración y promover la cooperación entre los gobiernos

Se tramitó la residencia permanente de una mujer migrante colombiana El Área Social de la Defensoría del Pueblo recibió el reclamo de una mujer de nacionalidad colombiana, con discapacidad, radicada hace 5 años en la Argentina con sus dos hijos de nacionalidad argentina. La ciudadana no podía realizar la actualización de su DNI debido a que se encontraba vencida su Residencia.

Llevamos a cabo las gestiones pertinentes para el acceso a su residencia:

- ✓ La Policía del Chaco realizó la certificación de domicilio y certificado de Antecedentes Penales Argentinos emitido por Registro Nacional de Reincidencia.
- ✓ El consulado colombiano de la ciudad de Buenos Aires realizó la certificación de antecedentes penales de Colombia.
- ✓ La Dirección Nacional de Migraciones sede Corrientes nos acompañó y asesoró en el proceso. Con esto, logramos asegurar el acceso a su identidad jurídica y la actualización de CUD vencido. Si tienes consultas sobre migración, acércate a la Defen que estamos para asesorarte y acompañarte.



5. DERECHO A LA IDENTIDAD. DOCUMENTACIÓN PERSONAL

5d. Agenda en materia de protección de datos y uso seguro de internet

En ocasión del Día Internacional de Internet Segura, que tiene el objetivo de concientizar sobre un uso más seguro de la tecnología, especialmente entre las niñas, niños y adolescentes.

El entorno digital puede incluir información sesgada, con estereotipos de género, discriminatoria, racista, violenta, pornográfica, de explotación y que usa un discurso de odio, así como narrativas falsas, información errónea y desinformación, desvirtuando el derecho de la infancia a la información desde el origen y poniendo en riesgo también, sus derechos a la protección, la privacidad o la no-discriminación. Las familias, personas cuidadoras, docentes y trabajadores sociales son pieza clave para que cada niño, niña y adolescente aprenda a utilizar las tecnologías digitales de forma responsable, respetuosa, crítica y creativa.

En virtud de ello se realizaron recomendaciones a la comunidad las que referían a:
Utilizar una conexión segura desde la casa y no en lugares públicos, ya que cualquier persona podría averiguar los datos personales con mayor facilidad.
Evitar dar información confidencial como dirección, teléfonos, fotografías o claves, y eliminar de inmediato correos sospechosos o vínculos.
Crear contraseñas seguras, que sean difíciles de adivinar (no utilizar nombres de familiares, mascotas o fechas de cumpleaños), que no sean las mismas en todas las aplicaciones y que periódicamente sean modificadas.



6. GÉNERO Y DIVERSIDAD

El Área de Géneros y Diversidad es una de las que fue creada en el año 2022, pues, anteriormente la Defensoría no contaba con un equipo exclusivo que trabaje sobre la temática.

Esta área promueve la sensibilización y visibilización de las problemáticas de las personas LGTBQI+.

El respeto a la igualdad de género y la diversidad sexual implica que todas las personas, cualquiera sea su identidad de género u orientación sexual, puedan desenvolver su vida libre de cualquier forma de violencia o discriminación y gocen de los mismos derechos, condiciones, oportunidades, recursos y protecciones.

Su objetivo es proponer políticas públicas en materia de educación y cultura para la inclusión de personas trans, incorporando la perspectiva de la identidad de género en los fondos y programas de apoyo a la educación, cultura y otros ámbitos, como el mundo laboral. Asimismo, trabaja para la prevención y erradicación de todo tipo y modalidad de violencia de género promoviendo la igualdad de trato entre todas las personas.



6. GÉNERO Y DIVERSIDAD

6.a. Actuaciones destacadas:

Articulación con la Fundación para el Estudio e Investigación de la Mujer (FEIM).

El área de género recibió a Fundación FEIM, en el marco del estudio realizado por dicha agrupación sobre “El matrimonio y las uniones convivenciales infantiles en Argentina”.

El estudio indica que el 5 % de las niñas argentinas menores de dieciocho años están casadas o en situación de convivencia con hombres en su mayoría entre 10 y 15 años mayores que ellas. Esta cifra se desprende del estudio diagnóstico cuanti-cualitativo que realizó la Fundación en el marco del Proyecto Matrimonios y Uniones Convivenciales en la Argentina, que se está desarrollando desde octubre de 2019 con el apoyo del Fondo Fiduciario de ONU Mujeres para la Lucha contra la Violencia.

El análisis incluye a la Argentina en el contexto regional, teniendo en cuenta que Latinoamérica y el Caribe es la región que mayor incremento de matrimonios y uniones convivenciales infantiles ha tenido en los últimos años. La falta de estadísticas oficiales sobre el tema en el país no permite visibilizar esta situación y se sigue considerando este no es un tema en el país.

El objeto de dicha visita, fue justamente poner en conocimiento de los alarmantes resultados, a las máximas autoridades provinciales de aquellos organismos vinculados a la temática, atento a que la región NEA, fue una de las que más altos valores arrojó. Otro de los objetivos fue coordinar tareas de concientización y prevención, en los sectores poblacionales más afectados, como por ejemplo, el área del impenetrable chaqueño. Asistencia a mujeres víctimas de violencia doméstica.

Asistió a una ciudadana (identidad reservada), quien posee una Fundación, cuyo fin es brindar refugio a mujeres marginales víctimas de violencia doméstica. Que la misma fue desalojada del predio en el cual funcionaba la residencia, y mediante un trabajo de articulación con el Ministerio de Planificación Territorial de la Provincia, se logró concretar una entrevista con la Sra. Ministra, Lic. Patricia Soneira, a efectos de proveer un nuevo lugar, para que la misma continúe desarrollando su importante y noble labor con las mujeres.-



6. GÉNERO Y DIVERSIDAD

6.b. Recomendaciones:

Se recomendó al Poder Ejecutivo, la reglamentación de la Ley de Parto Respetado.-

Recomendación al Municipio de Hermoso Campo, para erradicar de los concursos de belleza, todo requisito en las participantes, con tinte sexista y discriminatorio.-

Dicha resolución, fue elaborada como consecuencia de una queja recabada por la adjuntía, donde personas anónimas de dicha localidad, denunciaron que uno de los requisitos, que se exigían en las participantes del Concurso a REINA PROVINCIAL DEL SORGO Y LA COSECHA GRUESA – EDICIÓN 2022, era ser soltera y sin hijos, limitando así, limitando arbitraria e injustificadamente, el ingreso de muchas aspirantes.

Resolución que destaca la sanción de la Ley Provincial de Educación Emocional; atento a que la base para la erradicación de la violencia en todos los ámbitos, consiste justamente en la educación para el control de las emociones, iniciándose la misma desde las edades más tempranas; promoviendo el trabajo conjunto de ESCUELA, CIUDADANÍA Y ESTADO.

Recomendación sobre el tema (Ley Brisa) en efecto, se confeccionó la Resolución N° 111/2022 contenía la recomendación al Poder Ejecutivo para que se proceda a la reglamentación de la ley provincial que amplía los beneficios otorgados a los hijos/os de víctimas de femicidio.

6.c. Participación en congresos y eventos relacionados al área

Participamos en la XV Conferencia Regional Sobre la Mujer de Latinoamérica y el Caribe.-

En la misma se debatió acerca de la modificación de los roles de cuidados, asignados principalmente a la mujer, a efectos de lograr mayor equidad en el desarrollo económico, académico y personal, entre todos los géneros que existan en las poblaciones.-

Se puso el foco en la permanencia de tintes sexista, en el diseño de políticas públicas, y en la falta de un mayor compromiso por parte del estado, para trabajar en la revisión del concepto de tareas de cuidado.-



6. GÉNERO Y DIVERSIDAD

6.c. Participación en congresos y eventos relacionados al área:

Participamos en la XV Conferencia Regional Sobre la Mujer de Latinoamérica y el Caribe.- En la misma se debatió acerca de la modificación de los roles de cuidados, asignados principalmente a la mujer, a efectos de lograr mayor equidad en el desarrollo económico, académico y personal, entre todos los géneros que existan en las poblaciones.- Se puso el foco en la permanencia de tintes sexista, en el diseño de políticas públicas, y en la falta de un mayor compromiso por parte del estado, para trabajar en la revisión del concepto de tareas de cuidado.

Asistencia en diversas charlas que se organizaron como consecuencia del día provincial contra la violencia laboral.-

Participación de los Talleres de violencias extremas, encarados por el Ministerio de la Mujer de la Nación. -

Los mismos tenían como objetivo evaluar y detectar las falencias del actual sistema de recepción de denuncias de violación, como así también todo el tratamiento posterior que recibe la denunciante, por parte del Estado.-



7. EDUCACIÓN

El derecho a la educación se encuentra amparado en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, en los artículos 18 y 26 de la DUDH; el artículo 18 del PIDCP y los artículos 13 y 14 del PIDESC. Como derecho del ámbito de la autonomía de la persona, la educación es el principal medio que permite a adultos y menores, marginados económica y socialmente, salir de la pobreza y participar plenamente en sus comunidades. La educación desempeña un papel decisivo en la emancipación de la mujer, la protección de los niños contra la explotación laboral, el trabajo peligroso y la explotación sexual, la promoción de los derechos humanos y la democracia, la protección del medio ambiente y el control del crecimiento demográfico.



7. EDUCACIÓN

7.a. Infraestructura escolar

En el marco de las tareas preliminares en la conformación del Observatorio de Discapacidad, y se trabajó en un relevamiento en las escuelas especiales cuyo objetivo fue conocer el estado de los edificios a través de entrevistas y observación a personal de los establecimientos tomándose como muestra de análisis 11 establecimientos, 8 en la localidad de Resistencia 1 en la localidad de Barranqueras, 1 en la localidad de Puerto Vilelas en la localidad de Fontana.

A través de los datos recabados mediante los once establecimientos relevados en las localidades de Resistencia Fontana Barranqueras y Puerto Vilelas se obtiene el siguiente análisis:

Nueve escuelas presentan problemas de accesibilidad en relación al ingreso las cuales no cuentan con rampas, barandas y los pisos desnivelados, lo que determina una dificultad para que la PCD, pueda transitar y desempeñarse de forma autónoma. En las tres escuelas restantes cuentan con accesibilidad en su ingreso

En todas ellas, se observó que las puertas de ingreso son de un tamaño adecuado para la accesibilidad, sin embargo, las puertas de los salones, de tres escuelas no son del tamaño requerido para los ingresos, el cual determina obstáculos para los alumnos.

En siete escuelas cuentan con baños para PCD, tres son utilizados como depósitos y uno utilizado por los docentes de la institución, los niños con discapacidad que concurren comparten el baño con estos y cuatro de las escuelas restantes no poseen baños adaptados. Dos escuelas tienen más de un piso de los cuales una de ellas no se encuentra habilitado el segundo piso y otra está accede a través de escalera, ni una de ellas cuentan con elevador.

En siete escuelas cuentan con una parada de servicios de transporte de pasajeros y cuatro de ellas no cuentan con servicio próximo al establecimiento

Conclusiones:

A fin de revertir esta situación y garantizar los derechos mencionados se considera de suma necesidad tomar medidas que apunten a realizar rampas y barreras en los accesos a las escuelas, nivelar los pisos y a ser necesario colocar relevadores. Reconsiderar la necesidad de un espacio para depósito debido a que existen baños para PCD que por ser utilizados con esta finalidad quedarán inhabilitados para su uso en caso de que una PCD, quisiera acceder a la escuela pudiéndose este un alumno, familiar o personal de la misma con una discapacidad. Establecer un circuito de mantenimiento de los pisos dentro del establecimiento los cuales en su gran mayoría se encuentran levantados, movibles y desnivelados dificultando la autonomía del alumno como así también del servicio eléctrico y de agua potable para su normal funcionamiento en los establecimientos educativos.



7. EDUCACIÓN

7. b. Una de las recomendaciones emitida al Ministerio de Educación y al Ministerio de salud

Refiere a la temática de prevención de enfermedades de transmisión sexual, en la misma se solicita que a ambos ministerios que coordinadamente gestionen planes de acción integrados para campañas de educación, prevención, control y concientización de las enfermedades de transmisión sexual – ETS- VIH- SIDA, sífilis, hepatitis B, blenorragia o gonorrea, herpes genital, etc. en todo el territorio provincial.



8. JUBILACIONES Y PENSIONES

Según el Informe Mundial (OIT) muestra que solo el 29% de la población mundial tiene acceso a una seguridad social integral –un pequeño aumento frente al 27% de 2014-2015– mientras que el 71% restante (5200 millones de personas), no están protegidas o lo están solo parcialmente.

El instrumento jurídico más importante a nivel regional lo constituye la Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas Mayores que imprime carácter vinculante al propósito de reconocer a la persona mayor como sujeto de derechos y con capacidad plena de gozar y ejercer sus libertades fundamentales en situaciones de igualdad, justicia y equidad, con el fin último de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad (OEA, 2015).

Durante 2022 la Defensoría continuó recibiendo denuncias por falta de acceso a la seguridad social con respecto a los siguientes trámites: Asignaciones Familiares y Universales, Jubilaciones y Pensiones, Tarjeta Alimentar; también, inconvenientes en la obtención de los turnos necesarios para su inicio. El trabajo sobre cada trámite puso de resalto que muchas personas carecían de derecho y otras se encontraban retrasadas o sin respuesta de la ANSES. Esto permitió identificar deficiencias en sectores del organismo y así oficiar de mediadores logrando, en casos de rechazo, soluciones generales que posibilitaron resultados favorables



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las políticas públicas llevan deudas históricas con las personas con discapacidad: adecuación y armonización de la normativa nacional a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPCD), falta de perspectiva de discapacidad en las leyes, eliminación de barreras generadoras de desigualdad, invisibilización de las necesidades, ausencia de práctica en la utilización del lenguaje sencillo, persistencia del modelo médico rehabilitador, deficiente inclusión educativa, incumplimiento de las leyes de acceso laboral, etcétera. El área de discapacidad de la Defensoría del Pueblo, realiza un sostenido trabajo sobre estas temáticas, el cual conlleva una presencia diaria en el territorio, el conocimiento y abordaje de cada caso concreto, con su seguimiento permanente, en colaboración con otras instituciones competentes en el área entre las cuales se tejió una red de asistencia y resolución de problemas que en el transcurso del año dio excelentes resultados.

Desde mediados del año 2021/ 2022 se recorrieron diferentes localidades y parajes de la Provincia del Chaco, contabilizando 36 operativos integrales en los cuales se convocaron a diferentes organismos que nos acompañen al trabajo en terreno, fomentando la presencia del Estado en las comunidades que más lo necesitan, es esta experiencia de trabajo se ha logrado resolver en el terreno el 60% de los casos.

Existió una presencia activa en el terreno lo que permitió realizar una suerte de diagnóstico de las zonas las cuales las mencionamos a continuación

Región Impenetrable –chaqueño - interfluvio- Se evidenció una deficiencia en los trámites para la obtención del Certificado Único de Discapacidad con una gran población que no tiene acceso al mismo por diferentes circunstancias a ser: la falta de presencia activa de las juntas evaluadoras en terreno, acercando los derechos a las zonas más lejanas del suelo chaqueño donde las necesidades son muchos y los recursos escasos

requisitos para la obtención del CUD son inaccesibles para la zona (estudios de genética, acceso a los especialistas en salud), etc

retrasos de 12/18 meses en la adjudicación de ayudas técnicas o imposibilidad de solicitarlos por los requisitos excluyentes para solicitarlos falta de profesionales que tomen la medida a la persona con discapacidad

Pensión por Discapacidad y la obtención del Certificado Médico Oficial que en la zona deben trasladarse hasta la localidad de Juan José Castelli.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Falta de acceso a las prestaciones de Rehabilitación .

Falta de acceso a las prestaciones del Programa Incluir Salud .

En materia de Educación hay una gran deserción escolar, las cuales en su gran mayoría tiene como fundamento las grandes distancias que deben recorrer desde sus hogares hasta lo establecimientos Educativos.

El acceso a una vivienda digna y adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad.

Acceso a tarifas diferenciadas de energía eléctrica

En razón de tal diagnóstico y el arduo trabajo realizado en toda la extensión del interior provincial durante todo el año se puede concluir que:

Es necesario rediseñar una política pública más adaptada a la zona en relación a la solicitud para la obtención del Certificado Único de Discapacidad, de la necesidad imperiosa de establecer mecanismos de acceso a los derechos más accesibles para todos los ciudadanos, principalmente para los que habitan el suelo del Impenetrable Chaqueño por las largas distancias que deben recorrer para ser atendidos por profesionales en la salud.

El Establecimiento de Centros de rehabilitación que garantice una mejor calidad de vida, La creación de Centros de Apoyo para a inclusión que garantice el acompañamiento de los alumnos, escolarizados en establecimientos comunes proyectos que ya fueron presentados al Ministerio de Educación para las localidades de El Espinillo, Miraflores, Fuerte Esperanza, Paraje Fortín Lavalle y Villa Rio Bermejito.

En relación al acceso a las prestación del Programa Incluir Salud , en un trabajo en conjunto con el Programa se han designados referentes locales en cada una de las localidades, garantizando el abastecimiento de medicamentos, leches y pañales en toda la zona.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Vivienda: ante la gran demanda de Unidades Habitacionales durante este año , se trabajó sobre casos puntuales de extrema vulnerabilidad que detectamos en nuestras recorridas por el terreno que requerían solución rápida y en lo que va de la gestión se han entregado 10 casas totalmente adaptadas y equipadas para personas con discapacidad en un plazo de 50 días, agradeciendo la predisposición y el acompañamiento por parte del Instituto de Viviendas de la Provincia-IPDUV

Durante 2022 el área mantuvo la doble tarea que la caracteriza: por un lado la gestión de casos particulares que se presentan y, por otro, la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, para lo cual se debieron realizar gestiones, reuniones y actividades con diferentes instituciones públicas y privadas.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.a. Principales Acciones llevadas a cabo en el Área de Discapacidad

- Conformación de Mesas Regionales de Discapacidad en las localidades de Juan José Castelli, Tres Isletas, Sáenz Peña, Taco Pozo y Resistencia compuesta por las principales Fundaciones, ONG trabajando activamente en la temática que nos ocupa. En la cual se debatieron diversas temáticas y problemáticas que afectan a las personas con discapacidad y a sus familias sobre todos las diversas barreras que impiden el acceso a los derechos en ámbito educativos, laborales y sanitarios
- La creación del Observatorio Provincial de Discapacidad, que se basa en crear un registro que contribuya a dar respuestas a los requisitos de un sistema de salud mental comunitaria y al monitoreo integral. El cual tiene como objetivo la primera observación sobre accesibilidad en edificios públicos en la localidad de Resistencia
- En relación a Viviendas se gestionó la construcción de 10 unidades habitaciones para personas con discapacidad totalmente equipadas . ESTO SE DEBE DESTACAR, COMO GRÁFICO Y ESTADÍSTICAS. IDENTIFICAR EN EL MAPA
- Constitución de la Junta Médica para el otorgamiento de Certificado Médico Oficial en la localidad de Juan José Castelli requisito no excluyente para la iniciación del trámite para pensiones por invalidez.
- Gestión con Anses para destrabar pedidos de pensiones las cuales fueron resueltas en un 70%.
- Gestión con Incluir Salud para el cual se establecieron referentes locales en todo el interior de la provincia para garantizar la provisión de medicamentos en tiempo y forma para todos sus afiliados
- Colaboración con la Secretaria de Municipios de la provincia y IPRODICH para la constitución de mesas de ayudas técnicas en todos los municipios de la provincia garantizando el acceso de sillas de ruedas muletas etc, de manera más expeditiva a cada ciudadano chaqueño.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.b. Atención de casos particulares

Reclamos vinculados a solicitudes de asesoramiento y por demoras en: el trámite de pensión no contributiva, la solicitud de Certificado Único de Discapacidad (CUD), en la evaluación de la Junta Médica, reclamo por inclusión laboral, inconvenientes con el cupo de pasajes en transporte, solicitud de cambio de vivienda o de acceso a la vivienda, cuestiones vinculadas a prestaciones de salud.

En menor medida se recibieron reclamos por: solicitud de ayuda económica, asesoramiento sobre lugares de rehabilitación, por trámites ante la ANSES y PAMI, solicitud de intervención por violencia intrafamiliar.

Los problemas que enfrentan cada día las personas con discapacidad no son resultado de la deficiencia de la persona, sino consecuencias de las barreras impuestas por la sociedad que pueden ser físicas, informativas, actitudinales, o de cualquier otro tipo. Es el Estado quien tiene la obligación de eliminar los obstáculos creados para garantizar el pleno respeto por la dignidad y la igualdad de todas las personas.

El modelo social es la nueva mirada de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que reconoce el derecho humano a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, lo que obliga al Estado a diseñar modelos de apoyo para su ejercicio. Este modelo social significa un cambio de paradigma del cual es responsable toda la ciudadanía. Implica el paso de un paradigma médico con visión asistencialista y de políticas diferenciales en el que la persona con discapacidad es considerada como objeto de cuidado, a un paradigma social en el que se concibe a la persona con discapacidad como sujeto de derecho, es decir, como actor protagonista de la vida en sociedad para lograr la plena inclusión.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Bajo ese paradigma, la modalidad de trabajo desde la Defensoría consiste en encontrar la solución a las distintas problemáticas a partir de la articulación con las diferentes áreas de la administración: Adultos Mayores, Ministerio de Educación, Subsecretaría de Transporte de la provincia, Instituto para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Ministerio de Desarrollo social, Secheep, Sameep, Secretaría de Derechos Humanos, Hospitales de cabecera. Además, colaborativamente también se trabaja con las áreas sociales de municipios, Programa Incluir Salud la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) PAMI, Obras sociales nacionales y ANSES Con diferentes modalidades, principalmente en la presencia en terreno o de manera presencial en las oficinas de la Defensoría, pero también mediante correo electrónico y consultas telefónicas.

En un alto porcentaje los casos fueron resueltos por medio de gestiones informales en otros casos, que versan sobre cuestiones significativas en el reclamo de los ciudadanos, necesitaron formalidad de respuesta por parte de distintos organismos del Estado. Se destaca que se intentó enfocar el trabajo en la relación con los organismos provinciales para afianzar las relaciones e intentar garantizar a los ciudadanos la respuesta de los mismos.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.c. Cupo laboral

La normativa sobre cupo laboral en la provincia del Chaco está regida por la ley 6477/09 de discapacidad (reglamentada por el decreto 1837/11) en su artículo 46 y sgtes. Se han recibido consultas sobre dicho tema, evacuando las dudas y asesorado sobre la normativa correspondiente. Asimismo, se ha tramitado tres casos en donde se ofició a los organismos requeridos como así también al órgano con competencias funcionales para entender en la temática de las personas con discapacidad (IPRODICH) ante las presentaciones previas realizadas por los ciudadanos en relación al tema en cuestión, solicitando den respuesta al pedido realizado por los mismos como así también citen a los ciudadanos a fin de brindarle orientación laboral y profundizar el asesoramiento sobre el desarrollo de los procesos de selección en la Administración Pública



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.d. Pensiones no contributivas ley 18.910. Ámbito Nacional

En relación a las consultas atendidas por demoras en el trámite tendiente a la obtención de pensiones no contributivas por invalidez, representa en este último año el 25 por ciento de las consultas en materia de discapacidad. Si bien la Defensoría del Pueblo no tiene competencia ante la Agencia Nacional de Discapacidad, atento a la cantidad de reclamos recibidos, se recepcionaron las consultas y reclamos, realizándose una primera gestión de averiguación con ANSES delegación resistencia. El contacto entre ANSES y la defensoría es directo y por lo tanto ágil, por lo que se brinda mejor información al ciudadano, Como metodología se estableció que, una vez informada el área en la que se encuentra el trámite reclamado, y luego de comunicar el estado del expediente al interesado, se determina si el mismo respeta los plazos establecidos para dicho trámite. Así, en caso de que se hayan excedido los mismos se realiza la derivación del expediente a los organismos nacionales. Con esto se implementó un mecanismo ágil, solicitando intervención para gestiones de averiguación y/o agilización del trámite. Luego, informado el presentante del número de actuación con el que se registró el caso, se le comunican las distintas vías de contacto con el organismo nacional, ya sea telefónica como vía correo electrónico, ya que será el mismo el que concluirá el reclamo iniciado.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.e. Acceso al Certificado Único de Discapacidad

Una de las Problemáticas recurrentes que encontramos en cada visita realizada en estas localidades en la temática de la Discapacidad están relacionadas a la falta de acceso a la Junta Médica Evaluadora para el otorgamiento y/o renovación del Certificado Único de Discapacidad -CUD-. Las mismas surgen de la intervención realizadas año en curso en el Impenetrable Chaqueño llegando a las localidades de Nueva Pompeya, Paraje Wichi el Pintado, Paraje las Víboras, El Espinillo, Villa Río Bermejito. Como así también las realizadas a las localidades del Sauzalito, Paraje el Sauzal, Comandancia Frías, Fuerte Esperanza. En la cuales se ponen en evidencias que ciudadanos de las diferentes comunidades indígenas que habitan en la zona, desconocen los trámites que deben realizar para el otorgamiento del CUD, además de las largas distancias que deben recorrer y el estado de vulnerabilidad que le son propios, les hace imposible contar con dicho beneficio y por ende las prestaciones, ayudas técnicas, viviendas adaptadas lo que mejorarían su calidad de vida. Las barrera que se le presentan al momento de solicitar una ayuda técnica como ser silla de rueda ya que la localidad no cuenta con personal idóneo para tomar las medidas requisito solicitado por IPRODICH y el impedimento de viajar hasta la localidad de Juan José Castelli. Igual situación se percibió en las localidades de Tres Isletas, Colonia Popular, La verde, Quitilipi, Taco Pozo a raíz de esto hemos solicitado por medio de notas y Oficios la constitución de la junta Médica evaluadora en terreno, como así también establecer una política pública adaptada la zona en cuanto a los requisitos para la obtención de ayudas técnicas. El Congreso Nacional trabaja en la creación de una nueva Ley de Discapacidad sobre las bases del modelo social de la discapacidad, desde una perspectiva federal a partir de las consultas que fueron haciéndose en cada una de las regiones del país la Defensoría del Pueblo brindó su aporte.

9.f. Educación

En referencia al Ministerio de Educación, los reclamos recibidos durante el período se vincularon a: problemas edilicios, transporte escolar, solicitud de maestros de apoyo a la inclusión, solicitud de Centros de apoyo a la Inclusión, situación de bullying, asesoramiento por becas, cambios de turnos



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

9.g. Centros de apoyo a la Inclusión

Partimos que la Educación Inclusiva es uno de los principios que rige nuestro sistema educativo nacional y provincial como marco global y específicamente lo que en los últimos años se ha pasado a denominar los apoyos educativos para la inclusión como parte del marco conceptual del modelo social de la discapacidad que debe aportar activamente en los procesos de desarrollo y autodesarrollo de las familias que cuentan con Niños/as con discapacidad. El Centro de apoyo a la inclusión tendría como función acompañar en los procesos de inclusión en el ámbito de la escuela común de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas derivadas de su condición de discapacidad con el fin de garantizar el ingreso, permanencia y egreso de los diferentes niveles del sistema educativo provincial, las diferentes asociaciones comunitarias de la zona del Teuco Impenetrable presentaron diferentes proyectos ante el Ministerio de Educación, Proyectos que fueron recomendados por esta Defensoría ante el Ministerio de Educación.

Caso ejemplo:.. La Asociación Comunitaria Meguesoxochi del Teuco Bermejito presentó un proyecto E29-2021-3674-A de un centro de apoyo a la inclusión escolar para niños y jóvenes con discapacidad de esa localidad, la cual no cuenta con un servicio educativo de Educación Especial en la actualidad los niños deben trasladarse 70 km hasta Castelli. El proyecto ya estipula el espacio físico donde funcionará, Desde esta Defensoría a través de la actuación simple E47-2022-640AE, Se dictó una Resolución de Recomendación N° 175/22 Por el cual RECOMENDAR al Ministerio de Educación, Cultura Ciencia y tecnología de la Provincia del Chaco arbitre los medios necesarios a fin de analizar y aprobar el Proyecto especial Centro de Apoyo para la Inclusión Escolar de Niños, niñas adolescentes y jóvenes con discapacidad en la localidad de Espinillo con la posibilidad de extender aquellas localidades donde amerite su funcionamiento. Informando oportunamente a esta Defensoría las medidas adoptadas.



9. DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Localidad de Comandancias Frías- Anexo de Escuela Especial N° 49

La Directora de la EEE N° 49 elevó el pedido al ministerio de educación solicitando un anexo del establecimiento en la localidad de Comandancia Frías la gran mayoría de niños con discapacidad de esa localidad no se encuentran escolarizados, (al momento de consultar los motivos) manifestaron que deberían recorrer 80 kilómetro hasta Fuerte Esperanza donde funciona la Escuela Especial N° 49 careciendo de medios para el mismo. Cuentan con el Edificio cedido por la Municipalidad donde funcionaria el anexo.

Desde la Defensoría por Actuación Simple E47-2021-579-A Se dictó Resolución N° 176/21 por la cual RECOMENDAR al Ministerio de Educación, Cultura Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco arbitre los medios necesarios a fin de arbitrar los medios administrativos para la constitución del anexo de la Escuela de Educación Especial N°49 en la localidad de Comandancia Frías Informando oportunamente a esta Defensoría las medidas adoptadas, ello conforme los considerandos de la presente.

A la fecha de presente informe se encuentra en construcción el Establecimiento Educación Especial N°49.



10. SALUD

Siguiendo la definición dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), debemos entender por salud a “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. La definición es tan grande y compleja que muchos autores la consideran inabordable e imposible de lograr. Sin embargo, esa definición marca el norte hacia dónde los Estados deben dirigirse para asegurarle a la ciudadanía las condiciones mínimas e indispensables que le permita vivir una vida digna.

Durante el año 2022 se llevaron a cabo varios operativos integrales donde se tomó intervención a partir de reclamos relativos a cuestiones de salud, como por ejemplo demoras en los turnos médicos, demora en cirugías programadas, mala atención en centros de salud y hospitales, reclamos de temas de seguridad para los centros de salud, etc.

Los casos más recurrentes refieren a la demora en los turnos médicos, con la intervención del área de salud, se logra la agilización de los mismos cuando se trate de situaciones de urgencia. A modo de ejemplo se puede citar un caso en donde a partir de las gestiones realizadas se obtuvo turno para la realización de una cirugía de urgencia en el Hospital Dr. Julio C. Perrando. También se logró, establecer mecánicas de comunicación, mediante reunión realizada con la Subsecretaría de Salud a cargo del Doctor Fernández, en el cual se definió una vía ágil para la gestión de turnos médicos y otras demandas de los Hospitales de cabecera.

Cabe mencionar, como otro caso destacado en la temática de salud se logró que un niño con epilepsia refractaria reciba su mediación para el tratamiento de su patología, solicitando al Hospital pediátrico Dr. Avelino Castellán continúe con la provisión de la medicación indicada por el neurólogo de dicho efector, además de acompañar y asesorar a la madre para la realización de trámites como por ejemplo la obtención del certificado Único de Discapacidad como así también, lograr articular con otros organismos del Estado quienes también tuvieron participación en el acompañamiento para los trámites que debía iniciarse en el ANSES para la obtención de una pensión no contributiva y la incorporación a el programa INCLUIR Salud.



10. SALUD

Se trabajó en torno de reclamos relativos a la autorización de prestaciones médicas, medicamentos, tratamientos, entre otros temas, ante Obras Sociales como INSSSEP, PAMI y asesoramiento de cómo realizar reclamos en Obras Sociales y prepagas del sector privado. Entre los reclamos y consultas vinculados a la obra social del sector público provincial fueron numerosos los referidos a la cobertura de medicamentos para patologías crónicas, la falta de entrega de medicación, denegación de cobertura para tratamiento de fertilización. Respecto a el cobro de plus médico se invitó a las autoridades de la obra social INSSSEP y a los Representantes del Foro de Prestadores Médicos:(Federación médica, Colegio médico gremial, ACHAAR, ACLYSA, Colegio de Bioquímicos, Colegio de Odontólogos, Colegio de Kinesiólogos) a participar de una reunión cuyo finalidad fue la de acercar a las partes para que pudieran llegar a posibles alternativas de solución, posteriormente como consecuencia de dicha reunión, se emitió la Resolución N°252/2022 donde se elaboraron unas series de recomendaciones para cada una de las partes.

Continuando con la temática, se recibió el reclamo/queja de una ciudadana que se presentó en representación de su hija de tres años de edad con una condición del espectro autista, menciona la situación de mala atención que había recibido en un policonsultorio, ella solicitó nuestra intervención para recibir la debidas disculpas, la defensoría como primer medida llevo a conocimiento a los organismos que tienen como función la habilitación y contralor, el caso se solucionó de manera favorable ya que recibieron el pedido de disculpas por parte de los profesionales de dicho policonsultorio.

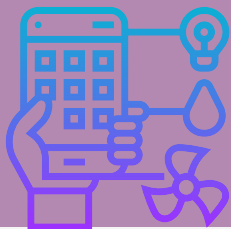
Se trabajó en la temática referida a la asistencia social, es decir, reclamos dirigidos a Ministerio de Desarrollo Social de Nación y Provincial, como así también, a la Dirección de Aportes Especiales, las intervenciones fueron por Programa Potenciar Trabajo, Programa Celiacos, Ayuda Económica, Pedido de Regularización laboral para agentes de zonas desfavorables-Interior del Chaco.



10.a. Plus médico para afiliados de INSSSEP.

En el mes de junio de 2022, dada la profundización de la crisis entre los prestadores de servicios médicos y la obra social provincial, de la cual los afiliados resultaron perjudicados por la alta tasa de prestadores que cobran plus médico para la atención. La Defensoría propició la creación de una mesa de trabajo entre las partes, la cual concretó dos importantes reuniones a la que asistieron autoridades de la obra social, autoridades de las asociaciones médicas, y representantes de los afiliados. En tal oportunidad debatió arduamente sobre cuestiones que tienen que ver con el cobro indebido del plus médico, actualización de aranceles, plazos, modificación de la legislación vigente y otras cuestiones que pueden ser beneficiosas para los afiliados de la obra social estatal.

El espacio conformado, reflejó la intención de la parte de sobrellevar la situación y lograr alcanzar adecuaciones que redunden en beneficios de todos. La Defensoría apuesta a continuar con la generación de estos espacios donde el diálogo, el debate y la comunicación activa, debe ser el camino para lograr soluciones a todos los sectores.



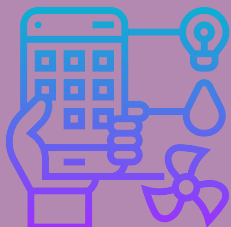
11. SERVICIOS PÚBLICOS

El acceso y goce de los servicios públicos esenciales están ligados directamente con los derechos humanos fundamentales, por lo tanto, es en el Estado en quien recae la promoción de su defensa y, por otro lado, debe remover todas las barreras, incluidas las económicas, que obstaculicen el pleno ejercicio de estos. La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), en el artículo 25, establece que: Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), en el artículo 11, en lo que a la vinculación directa con las temáticas del área refiere: 1.- Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento.

La Defensoría del Pueblo tuvo durante el 2022 en su agenda de servicios públicos como principal temática la energía. La posibilidad de contar con el servicio de electricidad hace al desarrollo social y económico de las personas. Así es que la falta de servicio puede vulnerar derechos humanos como ser a la vida, a la salud, al trabajo, a la alimentación, a una vida digna, a la educación, entre tantos otros.

Además en el área recepcionaron y gestionaron trámites por ante Sameep, Municipalidad De Resistencia, Apa, Ministerio De Seguridad, Ministerio De Salud, Ministerio de Educación, Subsecretaría De Energía, otras Municipalidades.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

11.a. Energía eléctrica

El año 2022 constituyó un contexto adverso en materia de energía, principalmente considerando lo prolongado de la época de altas temperaturas y olas de calor, sumado a una sequía histórica para la zona. Ello generó en los primeros meses del año más de 400 focos de incendios sólo en la provincia del Chaco, lo que provocó serios inconvenientes en la prestación normal del servicio de distribución de energía eléctrica, dando como resultados cortes, interrupciones y baja de tensión.

Otra de las características de la zona, la cual es necesario remarcar refiere a los desequilibrios tarifarios que sufren los usuarios del Norte Grande y por ende de Chaco, como así también por la -Pobreza Energética- que padecemos que sumado al clima, hace evidentes las desigualdades existentes en nuestro País y la necesidad de una urgente implementación de la -Tarifa Regional Diferenciada como también las necesidades de inversión concretas y claras por parte de la empresa TRANSENER.

Junto con la empresa distribuidora local SECHEEP, se ha establecido una fluida vinculación que permitió trabajar a lo largo del año diferentes temas que llegaban a las oficinas, los cuales mediante la comunicación constante, trabajo conjunto permitió que se obtengan adecuaciones, cambios, soluciones a quejas y situaciones planteadas tanto de oficio como por los particulares.

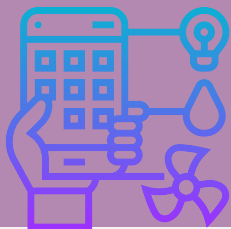
Brevemente se exponen los principales temas trabajados:

Solicitud para establecer planes y obras de contingencia necesarias para evitar las alteraciones en el sistema.

Informes periódicos de cortes programados por obras, mantenimientos e incidentes y los planes de obras previstos para el año 2022.

Se solicitó que se garantice el sistema de atención 0800 y se dé una respuesta rápida a los trámites de usuarios ante pérdida de electrodomésticos por alteraciones en el sistema eléctrico.

Pedido sobre el avance en la implementación real y efectiva de un programa provincial de ahorro y eficiencia energética en edificios y oficinas públicas como también educación energética al usuario residencial.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

Se les acercó la necesidad de mejora del diseño de la factura para tener una lectura más clara de los consumos, montos y cargos facturados.

Se trabajaron con casos puntuales de usuarios deudores en situación de vulnerabilidad, para lograr la financiación de las deudas y reconexión del servicio.

Solicitamos información precisa sobre el estado de obras previstas y el plan de contingencia para evitar o mitigar inconvenientes.

Se avanzó en un sistema de reclamos más flexible y ameno para los usuarios que hayan perdido electrodomésticos por la baja de tensión.

Se pidió mejorar la revisión de conexiones clandestinas o irregulares, así como la conveniencia de avanzar en procesos de regularización en las zonas que aún no cuentan con medidores. Es urgente contar con un plan real de ahorro y eficiencia energética. Finalmente, se solicitó información de cuantos han sido los usuarios afectados por cortes de servicio prolongados e ininterrumpidos y solicitamos intervenciones puntuales, a pedido de usuarios de los municipios de Barranqueras, Puerto Vilelas, Colonia Benítez y Margarita Belén que requieren imperiosa solución.

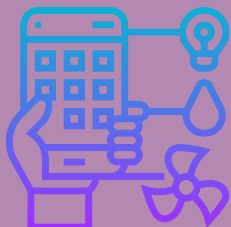
Tendido de red eléctrica residencial y rural en zona de Miraflores, El Sauzalito, Nueva Pompeya.

Consultas por tarifas y consumos.

Segmentación tarifaria, inscripciones y modificaciones en los registros.

Lecturas de consumos.

Los reclamos fueron particulares en su mayoría y colectivos en zonas norte y sur de Resistencia, Colonia Benítez, Margarita Belén, Barrio Villa Río Negro.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

En lo que refiere al ámbito del poder ejecutivo provincial, se ofició a la Subsecretaría de Energía de la provincia se solicitó que:

Difunda y promueva el sistema provincial de generación eléctrica distribuida y cómo acceder a ella.

Qué se generen los incentivos y generación de mecanismo de crédito para poder acceder a equipos de energía distribuida para un ahorro económico en la factura del servicio eléctrico y contribuyendo a la mitigación del cambio climático.

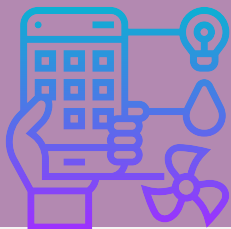
A nivel nacional, mediante oficio dirigido a la Secretaría de Energía de la Nación se exhortó a que se culminen y pongan en punto las obras de alta tensión que abastecen a la provincia como también adquisición de equipos y equipamiento necesario para adecuar el servicio a los picos de demanda de electricidad existente.

A la empresa Transener, responsable del transporte de energía eléctrica de alta tensión se le solicitó si la empresa cuenta con planes de contingencia para eventos climáticos extremos, si existen cortes previstos en la Línea Alta Tensión Resistencia- Gran Formosa y el estado de funcionamiento de la estación transformadora “Chaco”, ubicado en la ciudad de Presidencia Roque Sáenz Peña.

Junto con la interventora del ENRE Soledad Manin y su equipo de trabajo se solicitó: información sobre el funcionamiento de las empresas transportistas de electricidad en nuestra región y determinar el grado de responsabilidad en relación a las perturbaciones del sistema eléctrico que tuvimos en enero.

También se le solicitó y manifestó la necesidad de conformación de una mesa de trabajo con las empresas de transporte y las distribuidoras locales, ya que entendemos, es un tema que hay que trabajar de forma coordinada para prevenir contingencias futuras.

Los servicios públicos tienen que ser prestados con calidad y es necesario fortalecer el sistema eléctrico nacional y regional.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

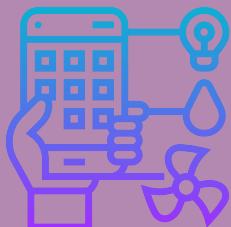
11.b. Audiencias Públicas.

En el mes de febrero, el Defensor del Pueblo Bernardo Voloj, expuso en la audiencia pública, en la que se debatió el nuevo cuadro tarifario para el servicio público esencial de electricidad.

Frente a los aumentos, solicitados por las empresas generadoras y transportistas de electricidad, que seguramente impactará en el mediano plazo, consideramos importante y fundamental resaltar el rol de provincias electrodependientes y de pobreza energética como la nuestra, que previo a cualquier escenario de aumento deberían contar con un régimen eléctrico diferenciado de tarifas.

También se planteó la necesidad de que las empresas transportistas se adecuen y mejoren las obras de inversión necesarias en la zona y que además dispongan los elementos técnicos y humanos esenciales para desarrollar un trabajo en condiciones mínimas.

Finalmente se solicitó fortalecer y robustecer la tarifa social, resguardando a las personas con mayores dificultades económicas.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

11.c. Servicio de Agua Potable. Intervenciones ante Sameep

El derecho humano al agua y al saneamiento fue reconocido, de manera explícita, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la Resolución N° 64/292. Tanto el agua potable limpia como el saneamiento resultan esenciales para la realización de todos los derechos humanos.

El derecho al agua no es simplemente un concepto abstracto, sino que hay determinados requisitos que deben cumplirse para que se considere garantizado: el acceso ininterrumpido, la calidad, la accesibilidad y tarifas razonables de acceso o asequibilidad, entre otros.

Los reclamos recibidos durante el 2022, fueron realizados por personas usuarias que plantearon inconvenientes con:

La prestación del servicio de agua en distintas zonas de la provincia.

Quejas por la disconformidad con la facturación y por falta de suministro o presión.

Ingresaron reclamos por extensión de conexión domiciliaria de red de agua potable, baja o nula presión de agua en zona norte y sur de Resistencia, Colonia Benítez.

Reparación de caños cloacales, rotura de caños, abastecimiento en zonas sin conexión a la red de agua potable.

Relevamiento por pedidos de conexiones domiciliarias.

Robo de medidores.

Reparaciones de veredas por intervenciones de la empresa.

Extensión de red cloacal, tarifas, categorías y facturación del servicio.

Los reclamos fueron particulares en su mayoría y colectivos en zonas norte y sur de Resistencia, Colonia Benítez, Margarita Belén, Barrio Roger Balet, Mujeres Argentinas.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

11.d. Casos relevantes y recomendaciones

Convocada por la comunidad educativa de la EET 33 “Carlos Silva” de la ciudad de Barranqueras, un equipo de la Defensoría del Pueblo, participó del encuentro junto a autoridades de la empresa SAMEEP, Ministerio de Educación y Municipio local.

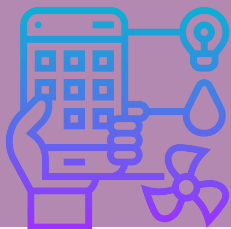
Desde noviembre del 2021, la Defensoría interviene en virtud de la preocupación de madres y padres, como de las autoridades escolares, debido a la realización de obras cloacales que afectaron y dañaron instalaciones del establecimiento educativo.

Se pudo arribar a un acuerdo con empresa SAMEEP, dónde se comprometieron a realizar la obra de estación elevadora cloacal, de acuerdo a los criterios solicitados por la comunidad, a realizarlos con estándares de seguridad e higiene ambiental y a realizar la reparación del playón que había sido afectado.

Consideramos valioso el esfuerzo y la buena predisposición de todos los sectores intervinientes en pos de lograr una solución armoniosa a la comunidad.

En el mes de septiembre, se visitó el barrio Roger Roger Balet de la ciudad de Resistencia, ante el llamado de las y los vecinos por obras incompletas de cloacas. Algunos de los inconvenientes detectados fueron: rompimiento de veredas, de puentes peatonales, cámaras abiertas sin señalización.

Junto con el personal técnico y legal de la empresa Sameep para de visibilizar y monitorear los daños, para tramitar y solicitar a la empresa privada, responsable de la obra, que finalice las mismas en forma correcta y adecuada.



11. SERVICIOS PÚBLICOS

Además, algunas de las recomendaciones emitidas a la empresa SAMEEP refieren a:

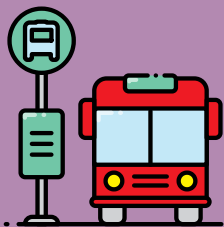
Que realice gestiones de abastecimiento de agua potable en la zona sur de Resistencia-Paraje El Palmar y zona Norte de Resistencia.

Que consigne en las facturas los consumos por igual periodos de los dos años anteriores.

Que las comunicaciones de avisos de corte sean efectuadas con suficiente anticipación y por medios eficientes.

Que implementen medidas que robustecen el sistema eléctrico provincial.

Que los canales de comunicación con los usuarios sean actualizados, con información clara y precisa, así como también aumentado el número de líneas telefónicas u otros medios para realizar los reclamos.



12. TRANSPORTE

El servicio de transporte constituye un elemento de vital importancia para que las personas puedan desarrollar su vida cotidiana.

No cabe duda que existe una estrecha relación del derecho a la movilidad con otros derechos humanos. La movilidad corresponde plenamente al conjunto de derechos vinculados con la realización del “derecho a un nivel de vida adecuado”. Así, el derecho a la movilidad deberá formar parte de aquellos que son indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, al ser considerado prerequisite y necesidad del ser humano. Además, el derecho a la movilidad constituye un derecho fundamental para la erradicación de la pobreza y la realización de los principios de igualdad y no discriminación.

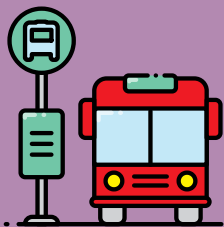
Actualmente el sistema de transporte público de pasajeros en la provincia se encuentra en un estado crítico. Es por ello, que resulta necesario elaborar una planificación estratégica integral, que permita adoptar las medidas correspondientes para posicionar al sistema de transporte público de pasajeros, como un servicio de excelencia, sinónimo de calidad, seguridad, accesibilidad, profesionalismo, eficiencia y eficacia.

En materia de transporte la agenda 2022 de la Defensoría del Pueblo se constituyó principalmente por estos 3 temas:

El mejoramiento de cuestiones en la revisión técnica obligatoria de los vehículos.

El avance en las licitaciones del transporte interurbano de pasajeros y en el proceso de incorporación de nuevas unidades.

El establecimiento de un esquema real, que garantice la accesibilidad para las personas con discapacidad en los colectivos interurbanos y también su derecho de poder viajar de forma efectiva en todas las líneas de transporte, como también de media y larga distancia.



12. TRANSPORTE

A los fines de la evaluación del estado real del sistema de transporte público de la zona metropolitana, la primera tarea que realizó la Defensoría, fue un estudio de las condiciones del servicio de transporte público en la ciudad. El mismo se llevó adelante a través de encuestas realizadas a los usuarios del mismo, con el objetivo principal de conocer:

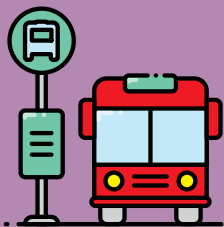
Estado de las unidades (limpieza, refrigeración, accesibilidad, etc)

Frecuencia del servicio

Funcionamiento del sistema de SUBE

Trato con los conductores del servicio.

Entre otros temas.



12. TRANSPORTE

12.a. Estudio del estado del servicio de transporte público en la ciudad de Resistencia.

El transporte público es uno de los servicios que más personas utilizan a diario y permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de la ciudad y hacia el interior de la Provincia.

Un adecuado servicio de puntualidad, confort, accesibilidad, económico, seguro y buen trato de parte de los operadores garantiza la fidelidad y satisfacción para los usuarios del servicio. Asimismo, un adecuado diseño y operación de rutas representa ventajas, ya que disminuye la contaminación, se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que no tienen auto y necesitan recorrer largas distancias. También son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado, por constituir una opción económica.

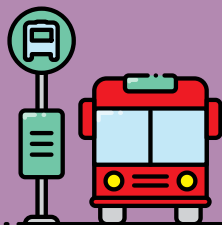
La crisis en el transporte público y la informalidad son problemas con varios años de vigencia en nuestra provincia y que ha mermado la calidad del servicio. En nuestra Provincia el problema principal radica en que gran parte de sus unidades se encuentran en mal estado, esto provoca contaminación, ruido y superposición de rutas, intervalos de servicio poco confiables, roturas en pleno viaje, estaciones o paradas informales, no establecidas ni señalizadas.

Además, un trato regular por parte de los choferes, la inseguridad, la falta de información y la indiferencia en la atención a los usuarios, hace persistir la insatisfacción por la calidad del servicio de transporte público.

La encuesta de satisfacción de Usuarios del servicio Público de Transporte de Pasajeros se realizó en virtud de la Audiencia Pública establecida por Decreto 382/22, para determinar el nuevo cuadro tarifario para el Transporte de Pasajeros Urbanos e interurbano del área Metropolitana del Gran Resistencia señalada el día 8 de abril del 2022 en la ciudad de Resistencia y 11 de abril del 2022 en la ciudad de Barranqueras.

Tuvo como finalidad conocer la percepción y satisfacción de los usuarios del Transporte Público de pasajeros sobre la calidad del servicio, en especial referido a la atención, puntualidad, condición del vehículo en cuanto a su higiene, acceso al servicio, acceso a la información y costo del pasaje.

De esta manera se intentó identificar el uso del sistema, las paradas, troncales y ejes donde existe una movilidad mayor, la calidad de los espacios tanto a nivel de paradas, como de terminales y colectivos.



12. TRANSPORTE

Los campos de estudios para la realización de las encuestas, fueron siete (7) paradas que se encuentran dentro del corredor exclusivo para el transporte público, que actualmente se encuentran habilitadas en la ciudad:

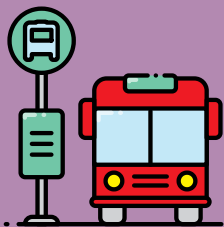
- Av. Moreno y Av. Hernandarias (Parada Intermedia)
- Av. Moreno y Santa María de Oro
- Juan D. Perón y Necochea
- Don Bosco y Avda. Sarmiento
- Hospital Perrando
- Cangallo y Av 25 de Mayo
- Salta y Avda. Alberdi.

La metodología utilizada para la realización de la encuesta se basó en una muestra aleatoria de 83 personas que utilizan el transporte público de pasajeros tanto Líneas urbanas como interurbanas, obteniendo con esta muestra un panorama de lo que el usuario piensa y necesita respecto a este servicio público.

Diseño de la encuesta

La encuesta consta de 16 preguntas en total. Cinco (5) preguntas abiertas y once (11) preguntas cerradas, parte de la necesidad de análisis del sistema de transporte y la percepción que tienen los usuarios, del servicio que reciben actualmente.

La encuesta identifica el sector donde se realiza la encuesta, es decir la parada, así como el sexo, la edad, el uso diario de la transporte, así también para que actividades se usa, cuantas cuadras de su domicilio queda su parada, que línea de colectivo utiliza más, las comodidades en las que viaja, el trato de los choferes y su conducción, y la información que está a su alcance como usuario del servicio.



12. TRANSPORTE

De las personas encuestadas 58 son mujeres, mientras que un 21 restante son hombres y 6 personas respondieron en forma anónima. De la misma manera de la muestra surge que 25 que accedió a la encuesta está entre los 17 a 30 años, seguidos por los 31 a 50 años 27 personas y de personas de 51 a 75 años fueron encuestados 27.

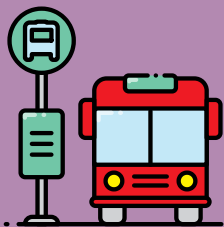
La principal causa por la que la gente utiliza el transporte público de pasajeros es para trabajar y estudiar y por razones de salud. Respondieron 31 usuarios que utilizan el transporte para ir a su trabajo o estudio, 14 personas contestaron que lo hacen por razones de salud para hacerse estudios médicos o al doctor u hospital, 5 personas expresaron que lo utiliza para hacer trámites y 8 respondieron para hacer compras (usuarios del Interior de la Provincia que vienen a Resistencia). Los Usuarios expresaron que es la única opción de transporte y a la que tiene acceso actual e inmediatamente, es decir que no pueden acceder a costos de taxi o remis que tampoco tienen acceso a vehículo propio.

Realizan varios viajes semanalmente, el promedio general resultó 10 viajes por semana lo que repercute en la economía familiar.

La frecuencia dentro del sistema de transporte es uno de los reclamos constantes de los usuarios y va dependiendo de la hora del día, es decir horas de mayor afluencia vehicular, ocasionando mayores tiempos de espera, que van de 10 hasta 30 minutos, lo que origina que exista una mayor demanda por los usuarios y problemas al interior de los colectivos por el exceso de pasajeros.

De esta manera los usuarios establecieron que debería existir menos tiempo de espera, así como una mayor cantidad de unidades para que no se amontone tanto las personas,

La mayoría de los usuarios respondieron que las paradas estaban cercas a su domicilio.



12. TRANSPORTE

Si bien existe una falta de información en cuanto a recorridos y desvíos cuando hay paros y cortes de calles, los usuarios respondieron que se enteran en las noticias por la radio, grupos de whatsapp, y por algunas empresas de colectivos que publican en sus páginas.

Las líneas de colectivo más usadas conforme los usuarios encuestados son: 5, 9 106 9, 110, 12, 111, 2,8 104 Y 107. Y las que van al interior de la empresa Termal, Bermejo Bus y La Estrella.

Respecto la higiene los usuarios expresaron: que se encuentra en un estado regular, sucios.

Atención de choferes, los usuarios respondieron en su gran mayoría que es buena.

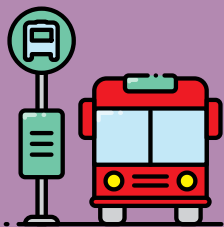
Respecto la accesibilidad, los usuarios consideran que los colectivos no son accesibles para personas con discapacidad ni para los adultos mayores.

En cuanto a la mala conducción, si han manifestado que frenan en forma brusca y no respetan la paradas.

La mayoría de los usuarios no Conoce que hay una línea de reclamos para expresar su queja.

Como consideran que pueden mejorar el servicio de transporte:

- Incorporar más unidades
- mayor control por parte de los órganos de control.
- Más frecuencia
- Más accesibilidad.
- Más información de trayectos, recorridos, desvíos
- Modernizar los coches
- Se arreglen las calles donde transitan los colectivos.



12. TRANSPORTE

Conclusiones:

Del relevamiento realizado en diferentes paradas de la ciudad de Resistencia se ha observado la falta de señalización del corredor exclusivo para transporte de pasajeros urbano e interurbano. Lo que dificulta el tránsito y la seguridad vial. El sistema de recorrido de los colectivos evidencia la inexistencia de espacios flexibles y eficaces que impiden el desplazamiento en distancias cortas, es por esto que el uso del vehículo se utiliza como excesivo a la ciudad tanto en las calles y avenidas, como en áreas libres para estacionamientos.

Asimismo las paradas establecidas no tienen protección de ningún tipo, no hay garita ni señalización, como ser las que se encuentran en la intersección de las calles Juan D. Perón y Necochea, Don Bosco y Avda. Sarmiento, por dar ejemplos.

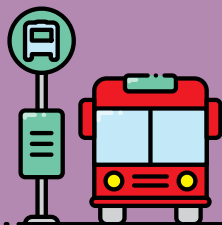
La parada de transporte interurbano que sale desde Resistencia a Colonia Popular, Margarita Belén y Puerto Tirol situada en Avda. Moreno y Santa María de Oro, no cuentan con las comodidades básicas para los usuarios como ser sanitarios, bancos, garitas, para el resguardo ante inclemencias del tiempo o esperar de manera cómoda el horario de salida.

Cabe aclarar que estos circuitos de itinerario establecido para las Unidades del servicio del Transporte público de pasajeros fueron autorizados por Resolución Municipal N° 115/20, en el marco del Plan Integral de movilidad de Emergencia Sanitaria, por el cual se determinó el corredor exclusivo de transporte urbano de Pasajeros- (CETUP). Asimismo autorizo de manera transitoria la parada ubicada en Avda. Moreno DEL 100 AL 200.

Las paradas que se encuentran por avda. 9 de julio, frente al hospital Perrando necesitan mantenimiento, refacciones, señalización, e información de horarios y recorridos.

El ánimo general de los usuarios es de incertidumbre, porque no poseen otro medio de transporte para trasladarse y deben utilizar el que hay en las condiciones que se encuentran necesitan de este servicio público, y no

Los usuarios solicitan en términos generales mayor frecuencia, más unidades, mejoramiento de los coches en limpieza y arreglos de los desperfectos internos del vehículo, (ventanillas y asientos rotos).



12. TRANSPORTE

Propuestas:

Implementar una aplicación digital para que de manera rápida y eficaz brinde información a los usuarios sobre las paradas, trayectos de colectivos y horarios. Esto posibilitará tener información precisa en relación a los horarios de circulación de las unidades y se constituirá en una fuente más de seguridad para choferes y pasajeros. Iniciar el proceso de reforma de transporte público con la implementación del nuevo sistema de rutas, pliegos de licitaciones que exijan la incorporación de unidades nuevas, y que sean accesibles para las personas con discapacidad, adopten los criterios de las normas europeas en cuanto a brindar servicio de calidad.

Es necesario definir criterios de calidad para rediseñar el sistema de Transporte Público de Pasajeros pudiendo tomar como referencia la norma europea que ofrece una lista detallada de criterios de calidad, muy bien definidos desde la perspectiva del cliente, organizada en ocho categorías:

Disponibilidad: cobertura del servicio ofrecido en términos de geografía, tiempo, frecuencia y modo de transporte. -

Accesibilidad: acceso al sistema de transporte público incluyendo interfaz con otros modos de transporte.

Información: suministro sistemático de conocimiento sobre el sistema de transporte público para facilitar la planificación y ejecución de los viajes.

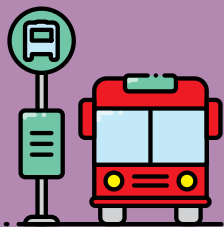
Tiempo: aspectos del tiempo relevantes a la planificación y ejecución de los viajes.

Atención al cliente: elementos del servicio introducidos para permitir la mejor practicable combinación entre el servicio estándar y los requerimientos de cada cliente.

Confort: elementos del servicio introducidos con el propósito de hacer que los viajes en transporte público sean relajantes y placenteros.

Seguridad: sensación de protección personal experimentada por los clientes, derivada de la aplicación de medidas concretas y de la actividad diseñada para asegurar que los clientes sean conscientes de estas medidas. -

Impacto ambiental: efecto sobre el medio ambiente derivado de la prestación de un servicio de transporte público. La calidad del servicio contribuye a la satisfacción y fidelidad de los usuarios del sistema; como vemos la seguridad, la puntualidad y comodidad son los factores básicos que debe satisfacer a los usuarios de transporte público.



12. TRANSPORTE

En el mes de junio, el equipo de servicio públicos, repitió el relevamiento a los fines de constatar la existencia de cambios o mejoras en relación a lo observado en el mes de abril. De este modo, se logró conocer in situ el estado de situación del transporte público de pasajeros del área interurbana. Este es un trabajo en terreno que permitió estar en contacto con las y los usuarios, supervisando instalaciones, servicios y frecuencias.

Desde el último aumento realizado, el servicio no mejoró sus prestaciones (incluyendo las edificaciones como paradas sin señalamiento y en condiciones que permitan soportar las altas o bajas temperaturas o el estado de las unidades) y, además, existe desconocimiento sobre el precio final a abonar.

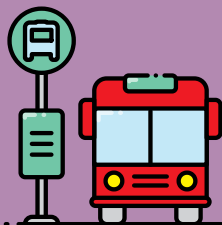
Nuevo Sistema Integrado de Transporte Público:

Finalizando el año, el gobierno provincial presentó el nuevo Sistema Integrado de Transporte Público, el cual viene a dar respuesta a muchas de las observaciones efectuadas por esta Defensoría y a las quejas de los usuarios.

El mismo consiste en la unificación de los sistemas urbanos e interurbanos de Resistencia, Barranqueras, Vilelas y Fontana, cinco nuevas líneas, la renovación total del parque móvil y 50 nuevas paradas seguras. El objetivo es generar un servicio de transporte público eficiente, moderno, seguro, accesible y sustentable.

El plan integral proyecta un crecimiento del 24% de la flota, un 31% en cantidad de kilómetros de cobertura y en un 17% la cantidad de pasajeras y pasajeros. Además, se implementará la renovación total del parque móvil proyectando que a inicios de 2023 se cuente con 200 unidades Okm, para ello habrá una inversión público - privada que asciende a \$11.000 millones.

En un proceso unificado, el gobierno provincial delineó junto a los municipios de Resistencia, Barranqueras, Puerto Vilelas y Fontana, los ejes principales para lograr una real y efectiva mejora del sistema de transporte. Este sistema íntegramente digital brindará mayor seguridad, accesibilidad y menor contaminación ambiental. Además, permitirá mayor control con un centro de monitoreo y una aplicación para las y los usuarios y se incorporarán paradas seguras. También contará con un sistema de control que implica que el nivel de ganancia de las empresas sea mayor o menor de acuerdo al nivel de cumplimiento de contrato.



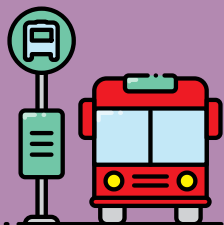
12. TRANSPORTE

En el mes de noviembre se realizó el lanzamiento de la licitación pública para la renovación de unidades y se habilitó el proceso licitatorio para las concesiones del servicio que se realizará a través de la Subsecretaría de Transporte, dependiente del Ministerio de Planificación, Economía e Infraestructura.

Entre las propuestas principales, el pliego licitatorio plantea la unificación del sistema de las líneas interurbanas y urbanas de Resistencia, sumando además cinco líneas nuevas para mejorar la oferta de colectivos, de horarios y de frecuencias a pasajeras y pasajeros.

Para la renovación de la flota, todas las unidades serán motor Diésel V cumpliendo con los parámetros internacionales de preservación del ambiente. El 25% de la flota deberá contar con ascensores para personas con capacidad motriz reducida de manera eficiente y segura; en tanto el 50% de la flota deberá contar con aire acondicionado. La totalidad de las unidades tendrán dispositivos GPS y la tarjeta SUBE como único medio oficial de pago. Las y los usuarios podrán encontrar en una sola aplicación la información sobre el transporte público que será actualizada en tiempo real, anunciando cambios de recorridos y otra información relevante. También se encontrarán todas las líneas cargadas en Google Maps.

Desde esta Defensoría se celebra la implementación de este nuevo sistema el cual recoge en gran medida aquellas falencias que tenía el anterior sistema, y que fueron constatadas con el estudio efectuado por el área de transporte, en escucha de las necesidad de los usuarios redundando en la mejora de la calidad de vida de los mismos.



12. TRANSPORTE

12.b. Audiencias públicas por la tarifa del transporte público.

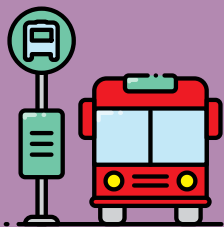
La Defensoría del Pueblo participó de las audiencias públicas realizadas en el marco de la necesidad de fijación de los aumentos de tarifa del transporte público.

En el mes de abril se concretaron las dos primeras audiencias para tratar el nuevo cuadro tarifario del transporte público de pasajeros en el Gran Resistencia, donde se puso en consideración que la tarifa técnica anunciada por la Municipalidad capitalina marcaría un boleto a \$79 sin consideración de subsidios, en tanto que en esa misma línea, el boleto interurbano fue considerado en \$118,94.

El Defensor del Pueblo del Chaco, Bernardo Voloj participó de la misma y manifestó que la tarifa técnica “no va a ser el valor final”, y remarcó que “hay un aporte muy importante que hace el Gobierno a través del Programa Chaco Subsidia y un mínimo incremento del subsidio a nivel nacional que, de alguna manera, ‘plancha’ con una tarifa más accesible a lo que sería si uno se rigiera por tarifas técnicas”.

Asimismo, expuso las conclusiones arribadas por el estudio efectuado por el equipo del área de transporte de la Defensoría, el que se encargó del relevamiento para corroborar la situación de los viajantes. Entre esas conclusiones, se comprueba el malestar por parte del usuario en cuestiones mínimas como frecuencia, estado de las unidades, estado de limpieza e higiene, y en lo que hace a la ciudad, como la carencia de la logística, de saber recorridos, paradas y señalizaciones. En virtud de ello, se instó a que debe hacerse una mejora en el servicio.

El segundo encuentro de audiencia pública, se realizó en Barranqueras, allí nuevamente la participación de la Defensoría consistió en reforzar la de que una ciudad con buena calidad en el servicio de transporte público de pasajeros, da una mejor calidad en su vida diaria, en la cotidianeidad de vida de sus habitantes y se insistió en la inoportunidad de sincerar y actualizar tarifas, hasta tanto no se genere un nuevo proceso licitatorio y se asegure un plan de mejoramiento para el usuario.



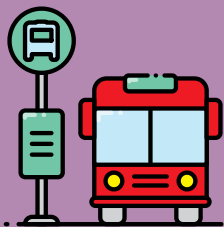
12. TRANSPORTE

12.c. Conflicto e interrupción del servicio de transporte público en el mes de septiembre.

El conflicto suscitado en el mes de septiembre entre las empresas concesionarias del transporte urbano de pasajeros de Resistencia, el sindicato de choferes, surgió a consecuencia del llamado a licitación efectuado por la Municipalidad de Resistencia en la cual salió adjudicada la firma bonaerense Air Bus SA la que debería hacerse cargo de todas las líneas urbanas, quedando excluidas todas las empresa que se encontraban prestado tal servicio. Esto provocó la interrupción del servicio, afectando directamente el derecho de movilidad de los ciudadanos.

En virtud de ello, la Defensoría, ofreció constituirse en mediadora de tal conflicto, atento a la función que el es propia, tratar de mediar o de ser un facilitador del conflicto o del problema.

Asimismo, se dictó Resolución N° 380/22 de fecha 29/09/2022 en la que se solicita el restablecimiento del servicio público de transporte de pasajeros urbanos por lo que se recomienda a la Municipalidad de Resistencia arbitre las medidas necesarias para garantizar la continuidad y regularidad de la prestación del mismo.



12. TRANSPORTE

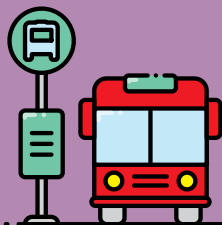
12.d. Revisión técnica obligatoria.

Al inicio del año, momento en que los ciudadanos se preparan para sus vacaciones, se recibieron varios reclamos de personas al momento de realizar la revisión técnica obligatoria (RTO) de sus vehículos, sufrían demoras e inconvenientes en los dos talleres existentes en el área metropolitana de Resistencia.

Ante tales quejas, se coordinó con la Dirección de Consumidores de la Provincia del Chaco dependiente de la Subsecretaría de Comercio Exterior y Defensa de la Competencia, una recorrida por los Talleres, Carro's y Longhi a los efectos de constatar la situación y cómo se desenvuelve la gestión y el trámite de la RTO. Las autoridades y personal de ambos talleres manifestaron que se produjo una caída del sistema de trámite y de atención por el cual se realiza el control por más de 12 horas a nivel país que generó múltiples inconvenientes en todo el territorio nacional. Lo que las empresas hicieron fue dar nuevos turnos a los usuarios que se vieron afectados como también manifestaron que muchos usuarios el día de ayer decidieron continuar hasta llegar su turno correspondiente.

No obstante, se solicitó a la Subsecretaría de Transporte del Chaco como a las empresas a que arbitren los mismos necesarios para garantizar mayor cantidad de turnos diarios como las condiciones para la espera de los usuarios. Del mismo modo acompañamos el pedido de que frente a posibles “Caídas” del sistema o software de la RTO se generen mecanismos alternativos que le den opciones a los usuarios de vehículos particulares y evitar demoras injustificadas e innecesarias.

Esta intervención dio lugar al dictado de la Resolución N° 342/22 de fecha 16/09/2022 la cual recomendó a la Subsecretaría de Transporte Fiscalizar el funcionamiento de los Talleres; instar a ampliar las líneas de trabajo para mejor atención; visibilizar y difundir en las redes sociales y medios de comunicación la modalidad de trabajo de los talleres e informar a esta Defensoría la factibilidad de apertura de nuevos talleres de revisión técnica.



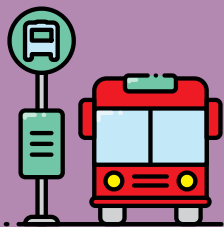
12. TRANSPORTE

12.e. Otros problemas de vía pública. Seguridad vial.

Intervención en Autovía Nicolás Avellaneda Ruta 16.

Un equipo de la Defensoría se constituyó al inicio del 2022 en la Autovía Nicolás Avellaneda de Ruta 16 , realizando una recorrida de constatación entre la rotonda de cruce de avenida Sabin y rotonda camino al Puente General Belgrano. Esta acción se originó ante reiteradas quejas sobre el estado de esta traza vial , la presencia de baches, falta de señalización e iluminación deficiente.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo del Chaco ha elevado los reclamos pertinentes y solicitado los arreglos correspondientes a Vialidad Nacional y a la empresa concesionaria Corredores Viales S.A. La empresa pública “Corredores Viales”, a cargo de la concesión de la Ruta Nacional 16 entre el kilómetro 0 y el 176, informó que ya inició los trabajos de reparación de las losas de hormigón sobre la Autovía Nicolás Avellaneda, entre los kilómetros 5,5 y 17,5. Los trabajos se enmarcan en los “Servicios de conservación y mantenimiento” que presta la empresa. Desde la Gerencia de Obras, se explicó que las tareas “consisten en la reconstrucción de pavimentos rígidos con hormigón incluida base antibombeo, y comprenden la demolición y reconstrucción parcial o total de las losas de hormigón.



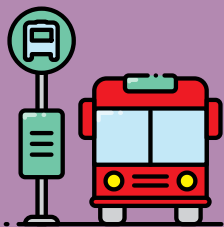
12. TRANSPORTE

Reclamo sobre Seguridad Vial en la localidad de Gancedo.

Uno de los reclamos más frecuentes de las localidades del interior provincial, refiere al estado de las rutas, señalización de los accesos a los pueblos y ciudades, iluminación entre otros. Resultan de gran preocupación por los vecinos dado el alto tránsito intercomunal y su falta de mantenimiento aumenta el riesgo de accidentes.

Por este motivo, en el mes de marzo, la Defensoría fue convocada por los vecinos de la localidad de Gancedo, algunos agrupados en asociaciones civiles, quienes manifiestan la urgente necesidad de reparación de la ruta N° 95 que es una vía de comunicación importante para la localidad, asimismo exponen su disconformidad con el aumento del peaje. En tal oportunidad también se relevaron quejas sobre la necesidad de una farmacia de IN.S.S.Se.P., la construcción de una sucursal del Nuevo Banco del Chaco y un referente de Incluir salud para la ciudad.

En las actuaciones abiertas al efecto, se dictó Resolución N° 038/2022 de Recomendación a la Dirección de Vialidad Nacional - Distrito Chaco- en la cual se expone la situación y se le solicita que arbitre los medios para que en un plazo razonable se concreten las obras de mejoramiento de la ruta. La entidad, dicho organismo remitió contestación mediante nota de fecha 22 de mayo del 2022, informando que se iba a dar solución a lo solicitado ya que tenían fecha de ejecución de las obras en dicha ruta.



12. TRANSPORTE

Queja por obras de pavimentación de la ruta N°13 “Defensoría del Pueblo s/ Solicita intervención ante Dirección Vialidad Provincial y Secretaria de Recursos Naturales”. E 47-2021-813-A

Ante el reclamo de propietarios de campos linderos a la Ruta 13, que se encuentra en proceso de pavimentación realizan un reclamo ante la Dirección de Vialidad Provincial y Dirección Provincial de Bosques, manifestando que la empresa encargada de la obra, que fuera adjudicada por Vialidad, realizó extracción de tierra y desmontes en el campo de propiedad de la familia Dumbeck. Manifestando los propietarios que no se ha producido la remediación. Ante la constatación de la Defensoría en el campo, se encontró que la empresa dejó una excavación profunda que resulta peligrosa para los animales y que está produciendo el resquebrajamiento de la tierra lindante con la excavación. Asimismo requieren la reforestación de las talas producidas por la empresa y el arreglo del alambrado perimetral. La Defensoría intervino como mediadora entre la Dirección de Vialidad, la Dirección de Bosques y la familia propietaria, logrando algunos avances en materia de remediación y reforestación. Aun se continua trabajando para lograr el restablecimiento total de la propiedad.



13. VIVIENDA Y CONFLICTOS TERRITORIALES

En el ámbito universal, el derecho a la vivienda se ha reconocido como parte del derecho a un nivel de vida adecuado. En esa línea, la DUDH, en el artículo 25.1, reconoce el derecho a toda persona a un nivel de vida adecuado, que le asegure, entre otros derechos, su vivienda y la de su familia. Así también, el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales (PIDESC), en su artículo 11.1, recoge el derecho a la vivienda dentro del derecho a un nivel de vida adecuado y determina que: Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho a toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso la alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento. En cuanto a la legislación interna, teniendo en cuenta el carácter federal de nuestra forma de gobierno, existen diversas normas a nivel nacional y provincial que deben ser interpretadas como aplicaciones de la manda constitucional. Como derecho humano fundamental, social y de prestación, el derecho al acceso a la vivienda adecuada pone en cabeza del Estado el deber de proporcionar hasta el máximo de los recursos de los que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, en particular, la adopción de medidas legislativas y la plena efectividad del derecho al acceso a la vivienda adecuada.

De ello, se desprende que el derecho a la vivienda como derecho de prestación, para el Estado, implica obligaciones de realizar, es decir que debe llevar a cabo acciones positivas para garantizar la realización de este derecho a todas las personas.

Durante el 2022 se acrecentó notoriamente el pedido de asesoramiento para acceder a viviendas adecuadas a lo largo de todo el país, destacando que en la gran mayoría de los casos se trata de familias con menores de edad. También, existe un gran número de casos donde la persona o integrante de la familia padece de alguna discapacidad. Por último, el incremento de los alquileres, donde claramente podemos advertir la gravedad que la situación económica acarrea para el acceso a una vivienda adecuada por sus propios medios.



13. VIVIENDA Y CONFLICTOS TERRITORIALES

13. a. Viviendas entregadas a personas con discapacidad:

El área de discapacidad ante la gran demanda de Unidades Habitacionales, trabajó sobre casos puntuales de extrema vulnerabilidad que detectamos en nuestras recorridas por el terreno que requerían solución rápida y en lo que va de la gestión se han entregado 10 casas totalmente adaptadas y equipadas para personas con discapacidad en un plazo de 50 días, agradeciendo la predisposición y el acompañamiento por parte del Instituto de Viviendas de la Provincia-IPDUV.

13.b. Reubicación de familias en Charata

La Defensoría intervino en la reubicación voluntaria de más de 78 familias que se encontraban ocupando un terreno de gran extensión en la ciudad de Charata. El operativo contó con la presencia de la policía del Chaco, Fiscalía N° 2 de la Ciudad de Charata, personal municipal de asistencia, la Unidad de Protección Integral y Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia, llegando a un acuerdo pacífico y relocalizando a las familias.

Desde la defensoría se monitorea tanto el proceso de relocalización como también la asistencia y prestación a aquellas familias vulnerables. La finalidad en este tipo de conflictos es garantizar los derechos fundamentales de las y los ciudadanos además de facilitar, mediar y asesorar a las partes intervinientes.



13. VIVIENDA Y CONFLICTOS TERRITORIALES

13.c. Intervención por desalojo en Pampa del Indio

La Defensoría del Pueblo junto la Subsecretaría de Justicia Del Ministerio de Seguridad y Justicia acudieron a una toma de viviendas en construcción para mediar y resolver el conflicto de manera pacífica por el desalojo.

Se realizó relevamiento de las personas que habitan las viviendas tomadas, identificando especialmente el número y condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Posteriormente, se constató en el asentamiento 22 de Agosto de Pampa Del Indio, que viven más de 200 familias en condiciones de extrema vulnerabilidad. En ambos casos se realizó seguimiento para el efectivo reconocimiento a esta población y su derecho a una vida digna, condiciones mínimas de salud, acceso a tierra, educación y alimentación.

El Defensor del Pueblo se reunió vía zoom con el pastor Daniel Cabañas, secretario ejecutivo de la Confederación Evangelica Bautista, titular del inmueble de 10 hectáreas que conforman el asentamiento 22 de agosto para llegar a soluciones registrales del predio, como también solicitar el permiso necesario para la instalación de luz eléctrica.



13. VIVIENDA Y CONFLICTOS TERRITORIALES

13.d. Intervención por desalojo en El Espinillo

La Defensoría intervino acompañado por la Subsecretaría de Justicia Del Ministerio de Seguridad y Justicia y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en la usurpación de 20 viviendas en construcción en la localidad de El Espinillo ante la inminencia de un desalojo por la fuerza a los fines de arribar a una solución pacífica del conflicto y proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos involucrados.

De este modo mediante la mediación y negociación se logró un acuerdo que puso fin al conflicto y solucionando la situación habitacional de los participantes de la toma de viviendas.

13.e. Intervención por desalojo y conflictos de tierras en Miraflores

Ante una nueva toma de viviendas en construcción por parte de ciudadanos de la localidad de Miraflores, la Defensoría del Pueblo acudió al lugar acompañado por la Subsecretaría de Justicia Del Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia con la finalidad de mediar y lograr una resolución pacífica ante la inminencia de desalojo por parte de las fuerzas de seguridad.

En dicha ocasión, mediante la mediación se arribó a un acuerdo para que los usurpantes cesen su actuar y desocupen las viviendas tomadas para así permitir la continuidad de la construcción de estas y evitar el desalojo por la fuerza.



13. VIVIENDA Y CONFLICTOS TERRITORIALES

13.f Intervención por conflicto vecinal en la localidad de Villa Río Bermejito :

En el mes de noviembre, ante solicitud de un grupo de ciudadanos de la localidad de Villa Río Bermejito, la Defensoría acudió al lugar y se reunió en asamblea con el grupo solicitante. Entre otros planteos, el hecho generador de conflicto era la reinstalación de un mangrullo en el ingreso al Pueblo, el que consideraban un hecho discriminatorio ante el significado social e histórico que conlleva dicha figura para los pueblos originarios.

Por ello la Defensoría, en primer término, intimó a los organismos competentes (Instituto Del Aborigen Chaqueño (IDACH) y el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)) y en un segundo plano, se programó una mesa de diálogo y operativo integral a realizarse en el año 2023 a los fines de atender las demandas de los ciudadanos.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

Se consideró necesario en la planificación anual 2022 implementar un dispositivo que garantice la total cobertura del territorio provincial. Fue así que, tomando la experiencia previa del año anterior, se implementaron los operativos integrales en toda la provincia del Chaco, siendo el objetivo principal convertir a la defensoría en un organismo de proximidad, presente en el territorio para atender la demanda de toda la población, principalmente la más vulnerable, derribando los obstáculos económicos y de distancia que impiden el acceso a la institución. Nuevas situaciones ameritan el trabajo con otros organismos.

Se mantuvo el trabajo constante con organismos nacionales. Se destaca el contacto frecuente con el Programa Incluir Salud, Pami, Superintendencia de Servicios de Salud de la Nación Anses. A nivel provincial, la colaboración continua del Instituto Provincial de Desarrollo Urbano y Vivienda, Subsecretaría de adultos mayores, Insssep, Secretaría de Derechos Humanos y Género, Secheep, Sameep, Ministerio de Desarrollo social de la Provincia, con el Ministerio de Salud y hospitales provinciales, Intendencias.

Desde la Defensoría se pretende continuar con el trabajo en territorio articulando la intervención con diferentes organismos gubernamentales es eje fundamental para brindar una cobertura total a la población, razón por la cual consideramos prioritario seguir fortaleciendo el mismo recorriendo las localidades y sus calles para identificar las necesidades y llegar a la gente con respuestas reales.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

14.a. Objetivos de los operativos integrales:

Acercar los servicios de la Defensoría del Pueblo a los ciudadanos de la provincia a través de la atención individual de reclamos, orientando, informando y asesorando jurídicamente en todos los casos que le es requerido.

Intervenir en terreno junto con los organismos competentes.

Intervenir en forma directa en la alfabetización jurídica/administrativa mediante capacitaciones a los actores locales en materias específicas a desarrollarse en territorio. (trámites para el otorgamiento CUD, iniciación de pensiones, descuentos indebidos)

Difundir las funciones de la defensoría por medio de la participación en eventos culturales, sociales y todo otro que la autoridad considere pertinente.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

14.b. Localidades recorridas:

Durante el 2022 se recorrieron las siguientes localidades:

5 Febrero/Taco Pozo

26 febrero/ Puerto Tirol

4 de marzo/ Segundo Operativo Taco Pozo

7 de marzo/ Impenetrable, Fuerte Esperanza , Nueva Pompeya

15 de marzo/ Castelli, mesa de discap

18 de marzo/ Colonia Tacuari

20 de abril/ Tres Isletas

21 de abril/ Villa Río Bermejito y parajes

25 de abril/El espinillo, Miraflores

9 de mayo/ La Tigra

23 de mayo/Tres Isletas

24 de mayo/El Espinillo

31 de mayo/ Pampa del Indio

2 de junio/ Laguna Limpia

16 de junio/ La Tigra

28 de junio/ Taco Pozo

5 de julio/ Colonias Unidas

7 de julio/ La Verde y Quitilipi

10 de agosto/ Saenz Peña

17 de agosto/ Resistencia

20 de agosto/El Espinillo y Miraflores

20 de septiembre/ Misión Nueva Pompeya

21 de septiembre/El Sauzalito

22 de septiembre/Wichi el Pintado

12 de octubre/ Puerto Tirol

27 de octubre/Makallé

3 de noviembre/ Fuerte Esperanza

4 de noviembre/ Comandancia Frías

17 de noviembre/ Fortín Lavalle



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

14.b. Localidades recorridas:

Durante el 2022 se recorrieron las siguientes localidades:

- 5 Febrero/Taco Pozo
- 26 febrero/ Puerto Tirol
- 4 de marzo/ Segundo Operativo Taco Pozo
- 7 de marzo/ Impenetrable, Fuerte Esperanza , Nueva Pompeya
- 15 de marzo/ Castelli, mesa de discap
- 18 de marzo/ Colonia Tacuari
- 20 de abril/ Tres Isletas
- 21 de abril/ Villa Río Bermejito y parajes
- 25 de abril/El espinillo, Miraflores
- 9 de mayo/ La Tigra
- 23 de mayo/Tres Isletas
- 24 de mayo/El Espinillo
- 31 de mayo/ Pampa del Indio
- 2 de junio/ Laguna Limpia
- 16 de junio/ La Tigra
- 28 de junio/ Taco Pozo
- 5 de julio/ Colonias Unidas
- 7 de julio/ La Verde y Quitilipi
- 10 de agosto/ Saenz Peña
- 17 de agosto/ Resistencia
- 20 de agosto/El Espinillo y Miraflores
- 20 de septiembre/ Misión Nueva Pompeya
- 21 de septiembre/El Sauzalito
- 22 de septiembre/Wichi el Pintado
- 12 de octubre/ Puerto Tirol
- 27 de octubre/Makallé
- 3 de noviembre/ Fuerte Esperanza
- 4 de noviembre/ Comandancia Frías
- 17 de noviembre/ Fortín Lavalle



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

A continuación se detallan algunos de los más relevantes:

Taco Pozo

El día 7 de febrero del 2022 se visitó por primera vez la localidad de Taco Pozo ante la gran demanda se regresó a la localidad en fecha 27/28 de marzo.

Se realizó un relevamiento de las personas con discapacidad de la localidad para trabajar en el Proyecto del Censo Provincial para Personas con Discapacidad a realizarse en el 2023, en el cual registramos 120 personas con discapacidad en zona urbana.

Ante la gran demanda de personas con discapacidad que poseen el beneficio de incluir Salud a través de la Pensión no Contributiva manifestaban los siguientes inconvenientes:

a) No estar dados de alta en el sistema de beneficiarios b) no poder acceder a los beneficios del mismo (pañales, medicamentos, ayudas técnicas) esto obedece a las distancias que deben recorrer hasta la ciudad de resistencia.

Por lo expuesto se solicitó al Programa Incluir Salud: la visita en terreno la cual se efectivizó en fecha 27 y 28 de marzo; la designación de un referente local que funcione como nexo entre el beneficiario y las oficinas del Programa ubicados en la localidad de Resistencia garantizando de esta manera la asistencia.

Al Instituto Provincial para la Inclusión de Personas con Discapacidad: se registraron numerosos casos recepcionados por falta de Certificado Único de Discapacidad , certificados únicos de discapacidad vencidos , personas con discapacidad sin ayuda técnica , demoras excesivas de 18 meses de ayudas técnicas , situación habitacional de vulnerabilidad extrema de personas con discapacidad grave.

Villa Río Bermejito

A lo largo del año de gestión se realizaron diferentes intervenciones tanto en zona urbana como en sus parajes:

Recorrida y visita a los parajes Cabeza de Buey, El Colchón , Rio muerto, Cruz, junto a actores sociales.

Junto a Anses se asesoró y gestionó trámites en la zona urbana.

Registración de pedidos elevados a Desarrollo social por mejoras habitacionales.

Dificultades para la obtención de Certificados de Discapacidad por falta de acceso a las Juntas médicas

Gestión de tarifas diferenciales Secheep

Registro de personas con Discapacidad en miras al censo 2023.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

Fortín Lavalle

En el mes de marzo, se desarrolló el operativo integral, el cual tuvo lugar en el Centro integrador Comunitario.

Gestiones realizadas:

Se gestionó ante el Ministerio de Educación la Provisión de 30 pupitres, dos pizarrones dos armarios para el Proyecto especial Blabi que funciona en el paraje Toroltay el cual fue entregado Ministerio de Educación la Provisión de 30 pupitres, dos pizarrones, dos armarios para el Proyecto especial Blabi que funciona en el paraje Fortín Lavalle el cual fue entregado en el mes de mayo 2021

Empresa Ecom: se le solicitó la provisión del servicio de internet para el predio donde funciona el Bachillerato para adultos bilingüe intercultural el cual fue instalado en el mes de junio

Ministerio de Educación la Modificación de la Resolución N° 5579 por la cual determinaba los plazos de vencimiento de los programas especiales en el mes de diciembre por Resolución N° 2203 se logró la modificación del plazo extendiéndose la validez del mismo por cohorte es decir dos años.

Paraje El Colchón

En el mencionado Paraje, se trabajó con la Asociación Comunitaria, quienes manifestaron la problemática de la zona, a raíz de tal intervención se concretaron las siguientes gestiones:

Gestiones realizadas.

Ministerio de Salud, pedido de informe por el estado del trámite para la construcción del Puesto Sanitario.

Se remitió listado de niños y adultos mayores del paraje El Colchón

Ministerio de Desarrollo Social para que se evalué la factibilidad de un Merendero comunitario (en gestión)

Se solicitó Provisión de máquinas de coser y materia prima destinado al Proyecto de un taller de costura destinado a las mujeres de la comunidad, la cual sería una fuente de ingresos en sus familias.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

Localidad de Juan José Castelli- Paraje Zaparinki

El operativo se realizó en las Instalaciones de la Fundación Gauchito Gil, junto con organizaciones y fundaciones que trabajan en la temática de Discapacidad en el Teuco Impenetrable para abordar diferentes problemáticas que afectan a este colectivo. Los mismos plantearon: falta de médicos oftalmológicos en el Hospital de cabecera Gral. Güemes. manifestando que el 75% de los no videntes son patologías detectadas en la mayoría de edad, por lo que con un diagnóstico y tratamiento temprano reduciría este número. La importancia de la capacitación docente en Braille, ya que según manifestaron desde el CENOVİ presente en dicha reunión solo cuentan con dos profesores especialistas en la provincia del Chaco. Falta de Centros de apoyo a la Integración en todo el Teuco Impenetrable. Se estableció la mesa regional Teuco-Impenetrable de discapacidad.

Localidad de Miraflores

Se relevaron de 30 familias de un asentamiento, donde se les facilitó y tramitó la inscripción en el Instituto Provincial de Vivienda. Asimismo, se gestionó ante el Ministerio de Desarrollo Social la provisión de 60 módulos alimentarios los cuales son otorgados mensualmente.

Se entregaron ayudas técnicas.

En este operativo integral se evacuaron 210 consultas.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

Localidad de Nueva Pompeya

Visitamos Misión Nueva Pompeya, recorriendo los parajes ; Las Víboras, Toba , Wichi El Pintado, para conocer la demanda de los ciudadanos. Los principales temas recurrentes en materia de discapacidad: Se registraron redactamos 247 reclamos dentro de las cuales las problemáticas expuestas fueron: falta de CUD, CUD vencido , falta de acceso a profesionales médicos, problemas habitacionales , falta de provisión de energía eléctrica, falta de DNI, beneficiario del Programa Incluir Salud sin acceso a las prestaciones por falta de referentes locales, faltas de ayudas técnicas-tardanzas de 18 meses en otorgarlas. A raíz de este primer acercamiento a la localidad, tomamos contacto con los organismos intervinientes y volvimos a la localidad junto con el Programa Incluir Salud, IPDUV . En un segundo operativo realizado se tomaron 150 inscripciones para viviendas, 180 filiaciones al Programa Incluir salud estableciendo un referente local que recepción los pedidos de los ciudadanos y haga de nexo entre el programa y la comunidad garantizando a los mismos el acceso a las prestaciones.

También, ante nuestros constantes pedidos de junta médica de IPRODICH en el terreno que garantice el acceso al Certificado Único Oficial el mismo se constituyó en un operativo integral el 5 de mayo del 2022.

Localidad de Sauzalito

Se realizó en el Sauzalito y sus Parajes Viscacheral, Tartajal en un operativo integral para conocer las necesidades de la localidad donde los temas recurrentes en la temática de discapacidad .Ante la gran demanda de personas con discapacidad sin Certificado Único de Discapacidad se remitió un Oficio con un listado de 160 personas a IPRODICH solicitando la presencia de la Junta evaluadora

En virtud del diagnóstico realizado en la primera visita, volvimos a la localidad en compañía de Incluir salud, Anses, IPDUV, Defensa del consumidor en fecha 25 de agosto para resolver en terreno las problemáticas expuestas por los ciudadanos en visitas anteriores. En virtud de ello, se realizaron inscripciones a viviendas. Asimismo se resolvieron inconvenientes con el programa Incluir Salud, y la tardanza en la asignación de pensiones no contributivas, además se dieron las altas en el sistema de afiliaciones del Programa Incluir Salud, designando un referente local para garantizar la provisión de medicamentos y pañales para los habitantes de la zona.

También constituido en el paraje El SAUZAL se brindó asistencia a las personas que fueron víctimas y planes de capitalización y ahorros, descuentos indebidos en sus ingresos , gestionando al Nuevo Banco del Chaco la baja de los descuentos.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

Localidad Espinillo

En el Centro Integrador Comunitario de El Espinillo se relevó lo siguiente.
Consultas sobre descuentos indebidos, Planes de ahorro, Estafas por partes de cooperativas a través del código de descuento
Una gran población Personas con discapacidad sin CUD, la falta de acceso a las juntas médicas y a la atención por parte de las especialidades en salud ,
Relevamiento pre Censo para personas con discapacidad
Necesidad de mejoras habitacionales para personas con Discapacidad
Se otorgaron altas en el sistema de afiliaciones del Programa Incluir Salud, designando un referente local para garantizar la provisión de medicamentos y pañales para los habitantes de la zona.

Tres Isletas

En el 2022 se realizaron dos operativos integrales la localidad de Tres Isletas, una en la zona urbana y luego se coordinó un operativo íntegro en la zona rural garantizando el acceso a la defensoría de todos los ciudadanos que por las distancias les fue imposible concurrir.
Las temáticas más recurrentes relevadas: tardanza para junta médica otorgamiento de CUD.; numerosos reclamos por falta de acceso al CUD y la tardanza en junta médica de Castelli; personas con discapacidad sin acceso a las prestaciones médicas que le permitan realizar el CUD. La mayoría son problemas mentales. Autismo sin diagnóstico, falta de acceso al pase libre desde tres isletas a Resistencia; se solicitaron el alta de los beneficios de INCLUIR Salud de la localidad, trámites de renovación DNI, se relevó necesidad de un sistema de otorgamiento de turnos con el hospital de cabecera Juan José Castelli, se constató una lista de espera para cirugías programadas 88 personas anotadas, la necesidad de contar con un médico traumatólogo más en el plantel del hospital de cabecera Vivienda: mejoras habitacionales; desarrollo social, solicitud de ayudas económicas; se coordinó acciones en conjunto con fundaciones que trabajan activamente con personas con Discapacidad en las zonas rurales de esa localidad.



14. OPERATIVOS INTEGRALES EN EL INTERIOR PROVINCIAL

Localidad de La Tigra

Se visitó el Lote 102 comunidad Aborigin, en la que se constató: Gran población con Discapacidad sin CUD o CUD vencido. Salud: falta de acceso a los sistemas de salud. Transporte: Sin acceso a pase libre de transporte. Programa Incluir Salud Sin referente local de por lo que no tienen acceso a Medicamentos, pañales , leche. ayudas técnicas. Adultos mayores en estado de vulnerabilidad. Problemas habitacionales. Los vecinos reclamaron la falta de atención a sus reclamos . Se coordinó una mesa de asistencia.

Localidad Colonia Unidas

En la visita a la localidad se observó una gran población sin acceso al Certificado Único de Discapacidad. Lo que conlleva la falta de acceso al pase libre de transporte medicamentos , ayudas técnicas problemas habitacionales, en relación a la educación especial , niños con diagnóstico TEA que después de la pandemia estos casos se acrecentaron solicitan talleres adaptados a las necesidades de estos niños.

Se coordinó una agenda de trabajo para abordar las problemáticas de este colectivo de manera integral. Programa Incluir salud : demoras en las entregas de medicamentos y pañales , se coordinó nombrar un referente local para Incluir salud y evitar las demoras en la entregas de medicamentos.

Localidad de Fuerte Esperanza

En la visita a Fuerte Esperanza, se relevaron las siguientes necesidades:

La presencia en terreno de la Junta Médica Evaluadora de IPRODICH para el otorgamiento del Certificado Único de Discapacidad, la cual le permite a la persona con discapacidad acceder a las prestaciones en pos de una mejor calidad de vida.

Las barreras que se le presentan al momento de solicitar una ayuda técnica como ser silla de rueda ya que la localidad no cuenta con personal idóneo para tomar las medidas requisito solicitado por IPRODICH y el impedimento de viajar hasta la localidad de Juan José Castelli.

Problemas habitacionales, no contando con viviendas adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad.

Falta de transporte escolar que se encargué del traslado de los niños desde los parajes a la escuela especial siendo en la actualidad una población en creciente de niños que no se encuentran escolarizados.

Contar una junta evaluadora del Ministerio de Salud que otorgue el Certificado médico Oficial para el inicio del trámite de la pensión no contributiva.



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Observatorio de discapacidad

Se constituyó el Observatorio de Discapacidad, y se llevaron adelante las primeras reuniones del equipo técnico que lo conformará. A tal efecto se invitó a profesionales y referentes de reconocida trayectoria en el ámbito de la discapacidad, en las reuniones se trabajaron los siguientes temas:

- Aspectos fundamentales del funcionamiento del observatorio como ser sus principales ejes a observar en este año 2022, condiciones de imparcialidad de las observaciones, análisis de las mismas, reglamento interno del funcionamiento.
- Definición de las temáticas a trabajar: las que serían: la accesibilidad y la educación inclusiva, para los cual se contará con equipos de trabajos conformados por representantes de nuestra Defensoría, de organizaciones no gubernamentales y asociaciones involucradas en la temática específica.
- Se dictó el reglamento de funcionamiento del Observatorio.

Jornada de Fauna Silvestre y Derecho Animal.

El 29 de abril, en el marco del Día del Animal, en la Casa de las Culturas de Resistencia, se realizaron las Jornadas de Fauna Silvestre y Derecho Animal, donde distintos referentes ambientales estuvieron disertando sobre temáticas afines. Entre ellos, el Defensor del Pueblo Bernardo Voloj, habló sobre: Conciencia del cuidado ambiental. Protección animal y el rol de la Defensoría del Pueblo. Las Jornadas fueron destinadas a Autoridades y Agentes de Fuerzas de Seguridad. Gratuitas, con inscripción al momento de la acreditación.



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Capacitación sobre Derecho Animal

En el mes de abril en el Museo de Medios (Carlos Pellegrini 213) de la ciudad de Resistencia, se realizó una jornada de capacitación en Derecho Animal. La actividad estuvo orientada, específicamente, al personal de Tránsito de la Municipalidad, Guardia Urbana, personal del Juzgado de Faltas y al público en general. La misma dio lugar a un rico debate sobre políticas públicas en materia de protección animal, ley 14.346 sobre maltratos y crueldad animal y tracción a sangre (T.A.S). En la jornada participó la Dra. Andrea López, abogada representante del proyecto “Galgo Argentina” y la Dra. Lorena Laprebende, abogada y directora del Instituto de Derecho Animal de la Asociación de Abogados de San Martín. El abogado Pablo Alegre, subsecretario de ambiente del municipio de Resistencia y la abogada Sonia Gabriela Sosa del área de protección ambiental de la Defensoría del Pueblo de Chaco y el Defensor del Pueblo Bernardo Voloj.

Presentación Protocolo Pueblo indígenas.

Desde el área indígena de la Defensoría, se elaboró un protocolo de atención pueblos indígenas, el mismo se constituye en una herramienta-Guía, que contribuye tanto al reconocimiento pleno de la existencia de los pueblos indígenas e invita a hacer efectivo el cumplimiento de los derechos a través de un correcto trato al momento del asesoramiento, recepción y atención, a las personas pertenecientes a las distintas etnias.

Asimismo, para su difusión se efectuaron durante el año diferentes reuniones de presentación del mismo, antes autoridades locales provinciales y municipales, de esta manera se prevé que el mismo comience a implementarse en las distintas oficinas estatales, en pos de la protección y reconocimiento de los derechos de las poblaciones indígenas que habitan el territorio del Chaco.



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

1ra Capacitación para trabajadores sociales.

Se realizó la primera capacitación en el marco del Convenio con la Escuela de Servicio Social del Chaco. En la misma se trabajó con los estudiantes de la carrera de Tecnicatura en Trabajo Social. Con ellos se dialogó sobre el trabajo que desarrolla la Defensoría en la comunidad y el rol del trabajador/a social en la institución.

La Defensoría del Pueblo en la Bienal de Esculturas 2022

La Defensoría del Pueblo del Chaco participó de manera activa con su propio stand en la Bienal Internacional de Escultura del Chaco. El espacio de la Defensoría estuvo abierto para que, en el marco de la Bienal los ciudadanos pudieran acercarse y asesorarse en los diferentes ejes en lo que la Defensoría está trabajando.

Este esfuerzo institucional para participar de este evento, tuvo una semana de duración, resultó fundamental a fin de que la ciudadanía pueda conocer sus derechos y ejercer sus reclamos.

Se planificaron distintas charlas y disertaciones de especialistas , los que se dieron de manera libre y gratuita. El cronograma de charlas fue el siguiente:

- Derechos Humanos y Empresas: a cargo de la Dra. Ana Dorys Pérez Zamparo. Abogada, Sec. Legal y Técnica N°2 .
- Fundación Cabildo Abierto y su acción por la inclusión en el arte y la cultura, a cargo de la Dra. Amalia Elida Dolinsky. Abogada. Escribana. Fundadora y presidenta de la Fundación Cabildo Abierto Discapchaco.
- Cambio climático, a cargo del Dr. Bernardo Voloj. Abogado. Defensor del Pueblo del Chaco.
- Grupos Hipervulnerables, a cargo de Hugo Maldonado. Defensor Adjunto de la Defensoría del Pueblo del Chaco.
- Derecho a la información y trato digno, a cargo del Dr. Daniel Fornies. Abogado. Sec. Legal y Técnico n°1 de la Defensoría del Pueblo del Chaco.
- Consumos problemáticos, a cargo de la Lic. Josefina Bittel. Lic. en Psicología. (Subsec. de Salud Comunitaria de la provincia del Chaco).
- Criptomoneda, seguridad y prevención de estafas en redes sociales, a cargo del Dr. Martín Marín. Abogado, asesor legal de la Defensoría del Pueblo.



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

IV Jornadas Provinciales de Derecho de la Salud, bajo el lema "Bases para un Sistema de Salud Sustentable".

La Defensoría fue invitada a participar de las IV Jornadas Provincial de Derecho a la Salud, en esta oportunidad la Dra. Ana Dorys Pérez Zamparo, Sec. Técnica n°1, expuso la tarea administrativa y judicial permanente que lleva a cabo la Defensoría ante incumplimientos de los prestadores de servicios de salud tanto privados como públicos. También, recalcó nuestra disposición para establecer mecanismos eficaces y ágiles para la resolución de los conflictos, mediante la mediación entre partes y el trabajo interinstitucional, ya que al tratarse de cuestiones de salud no deben extenderse los procedimientos administrativos y/o judiciales.

Conversatorio sobre violencia obstétrica:

Se realizó un conversatorio abierto al público sobre "Violencia Obstétrica", en conmemoración al 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la violencia contra las Mujeres. La violencia obstétrica está definida en la ley 26485 (De Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que desarrollan sus Relaciones Interpersonales) como "aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización, y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la ley 25929 de Parto Humanizado". El objetivo del conversatorio es informar y sensibilizar a la comunidad sobre la violencia que sufren algunas mujeres y personas gestantes durante la atención del embarazo, del pos parto y durante la atención pre y pos aborto inducido o espontáneo y promover el derecho a ser tratadas con respeto, amabilidad, dignidad y a no ser discriminada por su cultura, etnia, religión, nivel socioeconómico, preferencias y/o elecciones de cualquier otra índole. El mismo contó con la participación de Sandra Azcona, doula y partera. Activista del parto respetado.



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

Actividad de concientización ambiental.

En el mes de diciembre, se trabajó en la concientización ambiental, a través del ofrecimiento de árboles nativos de modo gratuito para todos aquellos ciudadanos que quisieran plantarlos. Uno de los pilares de gestión de la Defensoría es el cuidado ambiental, por eso, propuso a los chaqueños que planten un árbol para seguir reforestando nuestro lugar. Plantemos un árbol, sembremos conciencia. Los árboles regalados fueron una donación de IIFA Chaco.

15.a. Actividades realizadas en el mes agosto en el marco de la celebración de los 10 años de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo del Chaco celebró durante el mes de agosto, diez años al servicio de la ciudadanía. Desde su puesta en funcionamiento generó una nueva impronta de trabajo territorial en toda la provincia y de apertura con la comunidad, brindando asesoramiento y resolución de solicitudes en distintos ejes como discapacidad, servicios públicos, atención a consumidores, salud y transporte públicos, entre otros.

Con el objetivo de dar a conocer el trabajo institucional, continuar con el enfoque territorial, llevando el asesoramiento a la calle, se realizaron en el mes de agosto actividades, jornadas y conferencias. Entre ellas, asistieron disertantes nacionales. Otra de las actividades fue la realización del Plenario Anual de la Asociación de Defensores de la República Argentina.



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

- Conferencia: “Desconstrucción de desigualdades por motivos de discapacidad. Acceso al trabajo, apoyos y sistemas de cuidados”. Disertantes: Graciela Iglesias y Josefina Bittel.
- Conferencia: “Inclusión laboral” Héctor Eduardo Vargas
- Jornadas para la Promoción de Derechos en la Plaza España de Resistencia.
- Actividad callejera sobre situación de vulnerabilidad a cargo del Defensor Adjunto, Hugo Maldonado
- Actuación Coro Polifónico en la Sede: Casa de las Culturas
- Obra de teatro “hasta dónde” (concientización sobre el cuidado ambiental) en la Sede: Casa de las Culturas. Obra de teatro con actores locales, que buscará concientizar a alumnos del nivel secundario y público en general. Desde la técnica Clown se abordará el colapso mundial producido por los desechos y la contaminación.
- Intervención con plantas sonoras a cargo de Nicolás Ojeda en la sede de la Casa de las Culturas. Proyecto de Animación Socio Cultural a cargo de Jonatan Delias Camacho- Instituto de Investigaciones Forestales y Agropecuarias (IFA).



15. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN, INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS

15.b. III Plenario Anual de la Asociación de Defensores de la República Argentina - ADPRA- en la cual se trabajaron los siguientes temas:

- Defensorías del Pueblo sus Prerrogativas y Desafíos de su función en el Estado Democrático. 30 Años de la Consagración Constitucional. Disertación a cargo de Juan José Bockel, subsecretario General.
- Presentación “Diccionario Defensorías del Pueblo”. Disertantes: Alejandro Nato, Carlos Costela y Soledad Marín.
- Comercio a través de plataformas digitales –ecommerce- Conflictos surgidos a partir del estado de pandemia. Posibles soluciones normativas y de control”. Disertación a cargo de Sebastián Danusso, profesor de la Facultad de Derecho, Ciencias Sociales y Políticas, Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) y Lucio Otero, ex fiscal especializado en Delitos Informáticos.
- Derecho Ambiental. “Acuerdo de Escazú.” Disertación: Andrés Napoli, director Fundación Ambiente y Recursos Naturales. Senador Antonio Rodas.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

En cuanto a las Relaciones Institucionales propiamente dichas, cabe señalar que la principal misión de la Defensoría es colaborar en las acciones de cooperación y coordinación con organismos o entes nacionales y provinciales, y con entidades internacionales, cuya actividad sea asimilable a la del Defensor del Pueblo, coordinando los planes, programas y proyectos elaborados al respecto, tendientes a generar un proceso de efectiva adaptación del Estado a las necesidades de la sociedad.

Con Defensoría del Pueblo de la Nación

Se concretaron reuniones con autoridades de la Defensoría del Pueblo de la Nación. Los temas tratados: Lograr el fortalecimiento institucional en acciones donde la Defensoría Nacional intervino en el Chaco y nuestro organismo asumió un rol de monitoreo. Consolidar el eje derechos humanos y acceso a los servicios públicos. Coordinar acciones de las Defensorías en materia de planes de ahorro. Apoyo a nuestro pedido de tarifas diferenciadas para el norte grande. En tiempos donde la ciudadanía reclama por la calidad de sus derechos, es prioritario que las Defensorías de todo el país trabajen de manera estratégica y coordinada para interceder y bregar por los derechos de todos.

Con la Defensoría de niñas y niños de Santa Fe.

Participamos del encuentro por los 10 años de la creación de la Defensoría de niñas, niños y adolescencia de Santa Fe. Con la invitación de su titular, Analia Colombo, vimos el trabajo realizado en el fortalecimiento de los derechos de las infancias y los desafíos. Con el apoyo de Unicef, su trabajo realizado debe ser proyectado y ejecutado por otras defensorías. Desde la Defensoría del Chaco estamos avanzando en la creación del área específica de niñez y adolescencia.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Encuentro con los Defensores del NEA.

Defensores del Pueblo de las provincias del NEA concretaron un encuentro en Corrientes, donde delinearon estrategias de abordaje común para problemáticas compartidas por las provincias de la región, con especial énfasis en la cuestión energética. El Defensor del Chaco, Bernardo Voloj, junto a sus pares de Corrientes, Formosa y Misiones, manifestaron que la intención es "aunar esfuerzos y acordar criterios en base a temáticas que son de preocupación común, uno de ellos es la inequidad energética y por establecieron la necesidad de poder avanzar rápidamente con el sistema troncal de provisión del gas natural". Además, coincidieron en la urgencia de contar con un régimen diferencial para la tarifa eléctrica, a través de la Ley de Zonas Cálidas. En segundo lugar, los Defensores del Pueblo consideraron que la región ha sufrido los embates del cambio climático y, en consecuencia, la política ambiental "debe ser regional". Otro eje a trabajar será en acuerdos con los distintos actores políticos de la región, gobernadores e intendentes a los efectos de visibilizar estas demandas, a través del trabajo de las defensorías.

Reunión con la Defensoría de CABA.

La reunión con las autoridades de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires tuvo por objetivo trabajar en una agenda combinada. Se compartieron los resultados que se obtuvieron del Observatorio Electoral, desarrollado en las elecciones de septiembre y noviembre del 2021. Asimismo se planificó trabajar en el observatorio y monitoreo derechos políticos de cara al 2023. También se trabajó constitución del área de la "Defensoría del Turista" que consistirá en el mejoramiento de los servicios turísticos, de prestadores turísticos, turismo estudiantil y prevención vinculadas a la trata y el turismo sexual.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Creación de la Defensoría del Turista en Chaco

Finalizando el año, se concretó una de las tareas de cooperación previstas junto con la Defensoría de CABA, como lo es la creación de la Defensoría del Turista en Chaco. En virtud de ello, se concretaron encuentros con la Defensoría del Turista de la Ciudad de Buenos Aires, Ariel Ybarra del Instituto de Turismo del Chaco, Virginia Zacarías, Subsecretaria de Turismo de Resistencia, Daniel Gaona de la Cámara de Turismo y Verónica Mazzaroli de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Bares, Confiterías y Afines del Chaco, en pos de la consolidación de la Defensoría del Turista en Chaco. En esta oportunidad, el equipo de la Red de Defensorías del Turista de CABA, visitó Resistencia para mantener un trabajo articulado y en conjunto en el armado de la Defensoría del Turista en nuestra provincia. Todas estas acciones responden a continuar apostando a un turismo responsable, accesible y sustentable trabajando con otros organismos públicos y privados para la protección de los turistas.

Reunión del Consejo Económico y Social

La Defensoría participó del cierre de la Asamblea del Consejo Económico y Social con distintos representantes del sector público privado académico y de organismos internacionales. La cita se dio en el Chaco y los temas que se abordan son de interés público y estratégico para todo el país. Es necesario trabajar en política de Estado desde una dimensión social con propuestas innovadoras que permitan invertir en tecnologías y nuevas habilidades tecnológicas que se amplíen en todo el territorio.

- ➔ Trabajar en base a las economías regionales y en el acceso a la tierra mediante bancos de tierras.
- ➔ Marcar un norte de Justicia Social tecnológica y ecológica siempre enfocados en el desarrollo sostenible.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Congreso Internacional del PRADPI en Madrid

El V Congreso Internacional del PRADPI y el Primer Congreso de AGOL “Prácticas sostenibles: de lo local a lo global” se desarrolló en Madrid del 18 al 21 de mayo. El objetivo de la propuesta internacional, de la cual participaron defensoras y defensores del pueblo de distintas partes del mundo, fue conocer, compartir y debatir sobre prácticas sostenibles en el tiempo y replicables de las Defensorías locales iberoamericanas, a fin de mejorar el trabajo de protección de los derechos humanos en las ciudades y el cumplimiento de la Agenda 2030. Invitado por la Universidad de Alcalá, el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) y la Alianza Global del Ombudsperson Local (AGOL), el defensor del pueblo del Chaco, Bernardo Voloj compartió la experiencia que el organismo provincial desarrolla en El Impenetrable chaqueño. Formó parte de las mesas de salud, ambiente y agua, junto a Defensores y síndicos de Colombia, México y Argentina. Compartimos las experiencias en cuestiones referidas al acceso a la tierra, discapacidad, protección de derechos indígenas y del consumidor, entre otros temas.

Participación en la audiencia pública sobre la nueva ley de discapacidad.

La Defensoría participó de la Audiencia Pública por una Nueva Ley de Discapacidad, donde nuestra provincia fue sede de la región NEA. En la exposición, se afirmó sobre la necesidad de tener una ley que se adapte al territorio y a cada una de sus particularidades, entendiendo que debe tener una mirada local y federal. Entre los ejes considerados a profundizar son: el trabajo por una educación inclusiva, sabiendo que es necesario transformar el sistema para recibir a las personas con discapacidad, como parte de la diversidad. Por otra parte, la rigidez que se impone a las personas en el trámite para la obtención del CUD se erige como el principal limitador de derechos en las regiones más alejadas de nuestra provincia. Y respecto a la participación política, y teniendo elecciones cada dos años en nuestro país, resulta fundamental legislar sobre derecho al voto en las personas con discapacidad.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Primer encuentro anual de Defensores.

El Defensor asistió al "Primer Encuentro Anual de Defensoras y Defensores del Pueblo" en Viedma, Río Negro. Una de las experiencias que compartidas fue la del proyecto de hidrógeno verde, una de las energías más prometedoras que establece el Gobierno Nacional y la provincia de Río Negro, para industrializar y exportar desde nuestro país. También participó de la presentación del diccionario de la Defensoría, que será compartido en todo el país, con cada uno de las y los defensores y la ciudadanía, en pos de establecer nuevos paradigmas de políticas como visibilizador y garante de los derechos.

Encuentro de Defensores/as del Norte Grande.

Reunión de Defensoras y Defensores del Norte Grande en Río Cuarto Córdoba. Allí se compartieron y discutieron principalmente cuestiones referidas a la gestión de residuos sólidos urbanos y al rol de las Defensorías en basurales a cielo abierto y falta de saneamiento ambiental. La importancia de participar de estas jornadas de trabajo radica en la búsqueda de buenas prácticas que se lleven a territorio, y que sirvan de forma clara y concreta, a las ciudadanías de nuestras provincias. Sobre temáticas relacionadas al transporte público de pasajeros, la Nueva Ley de Discapacidad, servicios públicos, estafas virtuales y la necesidad de trabajar en tarifas diferenciales eléctricas y el perfeccionamiento y mejoramiento de las energías alternativas.

Participación durante todo el 2022 Mesa de trabajo de DDHH y Empresas

La Mesa de Trabajo de las Defensorías del Pueblo sobre Empresas y Derechos Humanos, liderada por la Defensoría del Pueblo de la Nación, se constituyó en un espacio de concreción de ideas en relación al deber de los Estados en la protección de los Derechos Humanos y, particularmente, las funciones de las Defensorías para prevenir abusos de este tipo en las empresas públicas. Participan de la misma 47 representantes de Defensorías provinciales y municipales, con las cuales se elaboró el un Plan de Acción que abarque todas estas problemáticas.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Congreso Internacional de Mediación: El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global

Un equipo de la Defensoría asistió al Congreso Internacional de Mediación: El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global, realizado en la ciudad de Rosario, Santa Fe que contó con participantes de los cinco continentes, 500 presenciales y más de 2500 conectados de manera on line. El Defensor del Pueblo del Chaco Bernardo Voloj, moderó la mesa y el espacio de conflictos ambientales globales a escala nacional y regional, junto a disertantes de Chile, México y Santa Fe Argentina. Se habló de la gobernanza y las buenas prácticas en materia de gestión ambiental, de la necesidad de abordar urgentemente la escasez y el estrés hídrico, como así también, poder lograr un ordenamiento territorial consensuado, con respeto a la ciudadanía, sobre todo en lugares donde hay tensión en el uso del espacio y los recursos naturales. Finalmente, se repasó el desafío que implica el Acuerdo de Escazú: los derechos de acceso a la información ambiental, participación pública en los procesos de toma de decisiones ambientales y acceso a la justicia en asuntos ambientales, así como la creación y el fortalecimiento de las capacidades y la cooperación, contribuyendo a la protección del derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un ambiente sano y a su desarrollo sostenible.

XIII Asamblea General y Seminario Defensorías de Derechos Humanos.

El Defensor del Pueblo asistió y disertó en XIII Asamblea General y Seminario Defensorías de Derechos Humanos y fortalecimiento democrático, en el marco del Congreso Mundial de Niñez, en la ciudad de Córdoba, República Argentina, que se realiza del 16 y 18 de noviembre de 2022. Voloj disertó sobre "El Derecho Humano a tener ciudades accesibles e inclusivas", manifestando la necesidad de fortalecer los procesos de consulta y participación ciudadana ya que toda estrategia debe hacerse contemplando las demandas y sugerencias de la ciudadanía.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

3er. Plenario Anual de ADPRA

Con 20 defensorías, tanto provinciales como locales, de todo el país, se llevó a cabo el III Plenario Anual de la Asociación de Defensores y Defensoras de la República Argentina. Por primera vez se realizó el plenario en la capital provincial chaqueña, donde se abordaron distintos temas, como la promoción de los derechos del consumidor, marcada por la problemática de los créditos UVA y los planes de ahorro; las ciber estafas, delitos virtuales y cuestiones vinculadas al e-commerce, también la accesibilidad urbana, el derecho a la identidad y las comunidades indígenas y sus derechos. El abastecimiento del gasoil y el reparto de recursos para el transporte público también formaron parte de la agenda de discusión.

Es importante establecer cuál es el papel de las defensorías, transitando los 40 años de la recuperación de la democracia y los 30 años de la consagración constitucional de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y provincial. La intención de las y los defensores reunidos en Resistencia es lograr una serie de recomendaciones, sugerencias y peticiones sobre cuestiones de coyuntura que aglutina las gestiones de los institutos de defensa como de los Estados provinciales, como la segmentación tarifaria y las desigualdades energéticas vigentes en el país. Una mirada federal es la manera de descentralizar e intercambiar experiencias entre todas las defensorías para ofrecer aportes para la construcción de políticas públicas que impliquen sumar calidad de derechos para la ciudadanía.

IV Plenario anual ADPRA.

El Defensor del Pueblo, Bernardo Voloj, estuvo en Escobar, Buenos Aires, en el IV Plenario Anual de las Defensorías del Pueblo de todo el país, donde se abordaron diferentes problemáticas, como: salud, género, servicios públicos, transporte, estafas bancarias, etc. Entre ellas, el Dr. Bernardo Voloj, solicitó: Mayor claridad a la segmentación de tarifas de energía eléctrica. La necesidad de considerar una ley de zonas cálidas para las provincias del Norte Grande, en especial para la provincia del Chaco. Mejoras en las trazas de las rutas nacionales 16 y 89 por el mal estado y el exceso de tránsito. La implementación urgente de la ley de humedales en todo el territorio nacional. La designación de un Defensor o Defensora Nacional, figura necesaria y ausente en estos últimos 13 años. La Defensoría del Pueblo del Chaco apuesta a la construcción colectiva, organización y fortalecimiento institucional de ADPRA para el desarrollo de políticas tendientes a proteger al ambiente y respetar, garantizar y promover los derechos humanos.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Encuentro de Defensorías del Pueblo Norte Grande

Las Defensorías del Pueblo del Norte Grande concluyó el año en la ciudad de Posadas, para hacer un balance de este año 2022 y trabajar en una agenda coordinada de cara a las demandas del verano 2023. Se trataron temas como: Servicios públicos, derechos de consumidores y estafas virtuales, bajante extraordinaria de ríos y estrés hídrico y la necesidad de coordinar políticas públicas para el uso racional del agua y el manejo integrado de la Cuenca y el del río Bermejo. También se habló de fortalecer la ley de zonas cálidas en materia de energía eléctrica y poder llevar al Congreso de la Nación y autoridades nacionales, la necesidad de eliminar la grieta y la brecha existente en subsidios al transporte público pasajeros que afecta fuertemente a las provincias del Norte grande en particular a la del NEA, como así también el combustible para los usuarios.



16. RELACIONES INSTITUCIONALES

Premio Anual de Acción Ambiental

En la Legislatura del Chaco, participamos del lanzamiento para postulantes al “Premio anual a la Acción Ambiental 2022”, conforme a lo establecido en la ley 3559-E, propiciada por la diputada Jéssica Ayala, el cual establece un reconocimiento a la acción ambiental.

Está destinado a aquellas personas físicas o jurídicas que trabajan con el cuidado del ambiente y en perspectiva de cambio climático, tanto en Resistencia como en el interior de la provincia.

El objetivo del premio es fomentar el trabajo de la ciudadanía en el territorio, que apueste y concientice a una cultura ambiental.

Desde el 16 de septiembre hasta el 7 de octubre estuvo abierto el plazo de inscripción. Luego de analizadas las postulaciones y el premio fue entregado el 24 de octubre, día de “La Lucha de la Acción Ambiental”.

Estuvimos presentes en la entrega del Premio Anual Ambiental 2022, donde también participamos como jurado de los proyectos.

Este galardón fue entregado a Marcelo Sajkewicz de la localidad de Enrique Urien y Mercedes Monzón "De Alma Vivero" de La Eduvigis, siendo ganadores de la primera edición del Premio otorgado por la Cámara de Diputados a través de la comisión de Recursos Naturales y Ambiente.

El jurado, también hizo mención especial a la Reserva "Monte Constanza" de Colonia Benítez, recibido por Fernando Bonfiglio Semenza.

Estos gestos suman para construir ciudadanía y conciencia ambiental y en la defensa de nuestro patrimonio más ancestral: el ambiente.



17. CONVENIOS DE COOPERACIÓN

Convenio con el Ministerio de Desarrollo Social. Resolución N° 081/22

Convenio con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Chaco. Convenio Marco suscripto en fecha 03/03/2022 entre el Ministerio de Desarrollo Social del Chaco, representada por la Sra. Ministra Maria Chiacchio Cavana , el objeto del mismo es objeto es crear medidas de coordinación y acción a fin de garantizar y promover la protección integral de derechos del niño, niñas y adolescentes, como así también contribuir al desarrollo del programa Área de la Línea 102 y contención por casos de abandono, maltrato, situación de calle u otro tipo de vulneración de los derechos antes mencionados

Convenio marco con UNNE. Resolución N° 053/22

Convenio Marco de Cooperación suscripto en fecha 23/12/2021 entre la UNNE representada por Rectora Prof. Delfina Veirave y el Defensor del Pueblo Dr. Bernardo Voloj el cual tiene por finalidad establecer líneas de cooperación para la investigación y formación permanente. Del mismo se firmó el convenio específico de trabajo con la Cátedra Libre de Diseño Universal. Esta cátedra, nos brindó un estudio interdisciplinario detallado, sobre el espacio físico de nuestra institución, la comunicación, los canales virtuales y el aspecto organizacional del funcionamiento de nuestra institución. Además de brindar un espacio accesible, fortalecerá a las y los trabajadores de cada una de las áreas, mediante un diagnóstico y un plan de trabajo, que nos permitirá seguir creciendo y mejorando.



17. CONVENIOS DE COOPERACIÓN

Convenio Específico de Cooperación entre la UNNE. Resolución N° 253/22

En virtud del cual a través de la Cátedra “Libre Diseño Universal e Inclusión” desarrollara una Plan de acción para promover la inclusión, en condiciones de accesibilidad Universal en la nueva sede de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Resistencia – Chaco. Consta de 2 etapas: La primera; asistencia técnica para la accesibilización y sustentabilidad de la nueva sede de la Defensoría del Pueblo; ejes espacio físico y canales virtuales; La segunda: ejes organización y comunicación.

La propuesta de accesibilización de la sede de la Defensoría del pueblo del Chaco reúne una serie de antecedentes basados en relaciones interinstitucionales entre ésta y la UNNE en las que se destacan las vinculaciones con la Cátedra libre Diseño universal e Inclusión.

Consistieron en reuniones y jornadas de trabajo, visitas técnicas, intercambio de experiencias entre otras, arribando a la firma de un Convenio de cooperación que se concretó en diciembre de 2021 y que da el marco propicio para avanzar en este propósito.

A partir de la necesidad de traslado de la sede institucional y el interés de las autoridades de la Defensoría por lograr mejores condiciones de accesibilidad física en un nuevo edificio, la Cátedra libre DU propuso ampliar el estudio con el propósito de trabajar la accesibilidad no solo edilicia, sino de manera integral.

Esto supuso en primer lugar conocer la institución mediante el relevamiento de información recurriendo a diferentes fuentes: las propias del personal de la institución, la de los usuarios en carácter de voluntarios y la visión externa del equipo técnico externo de la UNNE.

En función de los datos relevados, y con un eje central puesto en la interacción entre las personas usuarias y los entornos y canales (físicos y virtuales) la 2da etapa permitiría entenderlos y ponderarlos a través de la sistematización e interpretación de datos claves que reflejen los espacios, las dinámicas, los circuitos, los canales de atención, estructuras organizativas, aspectos normativos entre otros. Como conclusión de estas dos instancias, se plantea un panorama arribando a un diagnóstico de la situación con el planteo de lineamientos y posibles acuerdos específicos.

Al momento de la elaboración del presente informe, se encuentra concluido y presentado el diagnóstico y propuestas de la etapa 1) referida a asistencia técnica para la accesibilización y sustentabilidad de la nueva sede de la Defensoría del Pueblo; ejes espacio físico y canales virtuales. el relación a la etapa 2) ejes organización y comunicación, la misma se encuentra en ejecución, más específicamente se encuentran realizando el relevamiento de información, a través de encuestas y entrevistas al personal de la institución.



17. CONVENIOS DE COOPERACIÓN

Convenio con la Escuela de Servicio Social. Resolución N° 183/22 de fecha 30/05/2022

Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional y asistencia recíproca, entre la Escuela de Servicio Social UEP N° 142, el cual establece actividades académicas que consistirán entre otras en, capacitaciones, trabajo en conjunto en terreno, investigación científica y prácticas profesionales; para ello se firmarán actas acuerdo que detallaran el procedimiento.

Posteriormente en el marco del mismo se suscribió un Acta acuerdo de práctica profesional de estudiantes en la Defensoría del Pueblo.

Convenio con la Facultad de Derecho UNNE. Resolución N° 114/22

Convenio Marco entre la Facultad de Derechos y Ciencias Sociales y Políticas de la UNNE, representada por el Sr. Decano Dr. Mario R. Villegas y la Defensoría del Pueblo del Chaco, representada por el Defensor Bernardo D. Voloj. El Convenio constituye un acuerdo de cooperación que permite el desarrollo de actividades consistentes en cooperación recíproca de competencias de cada institución, intercambio de información, capacitaciones recíprocas, consultas y opiniones de temas concretos, proyectos de investigación y extensión para empleados y funcionarios.

En el marco del mismo, se implementaron las prácticas voluntarias orientadas (PVO), en virtud de las cuales estudiantes avanzados de las carreras de la facultad, prestan servicios en la institución las que permiten integrar los conocimientos adquiridos durante el cursado de la carrera.

En el mes de septiembre comenzó el primer grupo de pasantes de la Facultad de Derecho de la UNNE, los que realizaron tareas de tareas de investigación y de territorio en la Defensoría del Pueblo.

Convenio con la Universidad Nacional de Buenos Aires.

Con la prestigiosa universidad nacional se firmó un convenio de asistencia y cooperación técnica. La asistencia consiste en el fortalecimiento del área de derecho del consumidores y ambiente, mediante jornadas asistencias técnicas.



17. CONVENIOS DE COOPERACIÓN

Convenio Fundación Formarte.

Se suscribió un convenio colaborativo con la Fundación Formarte y Librería Contexto, que permitirá la realización de actividades, jornadas y desarrollo de contenidos tendientes a la divulgación y desarrollo de acciones para conocer y ejercer derechos ciudadanos.

En este marco, también se acordó la colaboración para el dictado de la "Diplomatura Internacional Personas en Situación de Vulnerabilidad, desde una perspectiva Interdisciplinaria", la cual permitió un código de descuento del 20% en la inscripción.

Convenio con el Colegio de Trabajadores Sociales

La Defensoría del Pueblo del Chaco firmó un convenio de articulación y colaboración interinstitucional y actualización con el Colegio de Trabajadores Sociales de la provincia del Chaco.

Se establecieron diferentes capacitaciones destinadas a estudiantes y profesionales de la carrera de trabajo social, donde trabajaremos el rol del trabajo social dentro de la Defensoría y las tareas que desarrollamos con la comunidad. También se definió un cronograma de actividades para el año 2023.



18. SITUACIÓN PATRIMONIAL

RENDICION DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2022 Y GESTION INTERNA DEL AREA

Durante el EJERCICIO 2022, en la Defensoría fue un año de numerosas actividades y cambios ; ediliciamente con traslado de sede e implicó un costó significativo del mismo.

También durante el Mes de Agosto se desarrolló el Plenario de la Asociación de los Defensores de la República Argentina y la Celebración del 10° Aniversario de la Defensoría del Pueblo de la Provincia del Chaco, representando el desarrollo de múltiples tareas y actividades.

La información presupuestaria que luego se expone refleja una gestión basada en la administración responsable y eficiente de los recursos presupuestarios asignados a esta Defensoría.

A continuación , y para analizar cuantitativamente la ejecución presupuestaria del Ejercicio , se presenta una serie de cuadros que dan cuenta detallada de ello .

A saber:

Se alcanzó una ejecución presupuestaria del 96,17 %.



18. SITUACIÓN PATRIMONIAL

1- Presupuesto Sancionado más ampliación presupuestaria

PRESUPUESTO 2022

Presupuesto sancionado (Ley 3463F)	81.122.136,0
Ampliación Presupuestaria -Fondos del CFI Partida 300-400	3.000.000,0
Refuerzo del presupuesto -Partida 200-300-400	2.800.000,0
Refuerzo del presupuesto Partida 100-300	4.000.000,0
Refuerzo del presupuesto Partida 100-300	3.800.000,0
Refuerzo del presupuesto Partida 100	1.927.000,0
Refuerzo del presupuesto Partida 100	1.200.000,0
TOTAL	97.849.136,0



18. SITUACIÓN PATRIMONIAL

2-Detalle del presupuesto y sus ampliaciones por incisos

	Credito Inicial	Ampliación	Total	%
1. Gastos de Personal	54.122.136	9.927.000	64.049.136	0,6545
2. Bienes de consumo y SS	26.300.000	5.000.000	31.300.000	1,91
3. Bienes de Uso	700.000	1.800.000	2.500.000	3,57
TOTAL	81.122.136.000	16.727.000	97.849.136	100

3- Estado de gasto 2022

Gastos Corrientes

Gastos de Personal	\$ 64.049.136
Bs de Con. Y Ss No P	\$ 28.786.226,69

Total Gastos Corrientes \$ 92.838.362,69

GASTOS DE CAPITAL

Bienes de Uso \$ 1.272.750,63

Total Gastos del Año 2022 **\$ 94.111.113,32**



DEFENSORÍA

DEL PUELO DEL CHACO